



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Habilidades blandas y desempeño laboral de los inspectores
migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima,
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Condori Garcia, Juan Carlos (orcid.org/0000-0001-8853-3220)

ASESOR:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (orcid.org/0000-0002-5871-3471)

CO-ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por su cuidado y protección divino durante el proceso de elaboración de este trabajo de investigación, a mis padres Juan y Juana por demostrarme que todo esfuerzo tiene una recompensa, a mi pequeña hija Tiziana por motivarme a ser siempre el mejor con sus llamadas nocturnas y palabras de aliento.

Agradecimiento

Agradecer a todos las personas que me apoyaron en la realización de este trabajo como mis amigos del aeropuerto quienes se tomaron tiempo para poder completar las encuestas. Asimismo, agradecer al Mg. Wilfredo Mansilla Antonio, por el acompañamiento y orientación lo que permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. Resultados	26
V. Discusión	31
VI. Conclusiones.....	34
VII. Recomendaciones	35
Referencias	36
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1	Validación de expertos.....	23
Tabla 2	Procesamiento de casos.....	23
Tabla 3	Fiabilidad de Instrumento.....	24
Tabla 4	Valoración Habilidades Blandas	26
Tabla 5	Valoración Desempeño Laboral.....	27
Tabla 6	Prueba de Normalidad	28
Tabla 7	Contrastación de Hipótesis General	28
Tabla 8	Hipótesis específica 1	29
Tabla 9	Hipótesis específica 2	29
Tabla 10	Hipótesis Especifica 3.....	30
Tabla 11	Hipótesis Especifica 4.....	30

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i>	<i>Modelo de medición Según Buxarrais</i>	<i>14</i>
<i>Figura 2</i>	<i>Modelo de medición según Mayer y Salovey</i>	<i>15</i>
<i>Figura 3</i>	<i>Modelo de medición de las habilidades blandas según Goleman.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 4</i>	<i>Modelo de medición según la ley marco del empleo público N°28175</i>	<i>16</i>
<i>Figura 5</i>	<i>Modelo de medición según Koopmans.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 6</i>	<i>Modelo de medición según Al-Makhaita, Ahmed Sabra & Hafez, 2014.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 7</i>	<i>Valores del coeficiente de correlación</i>	<i>24</i>
<i>Figura 8</i>	<i>Habilidades blandas.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 9</i>	<i>Desempeño Laboral.....</i>	<i>27</i>

Resumen

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación de las Habilidades blandas y desempeño laboral de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, muestreo probabilístico simple aleatorio, con una población de 174 inspectores el cual se aplicó fórmula de muestra finita resultando para la muestra 120 inspectores, se utilizó la encuesta y un cuestionario de 20 preguntas como instrumento, con una escala de Likert distribuido de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, De acuerdo=3, Totalmente de acuerdo=4, aplicado a la muestra de 120 inspectores.

Asimismo, los resultados de las encuestas se procesaron y analizaron en el Programa estadístico SPSS, obteniendo como resultado que las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, debido a que la correlación Rho Spearman (0,920), con una significancia de $p=0,000$ y demuestra casi una correlación directa perfecta, es decir, si las habilidades blandas se fortalecen, se podrá mejorar el desempeño laboral de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, donde se obtuvo que las dimensiones eficiencia, eficacia, vocación de servicio y capacitación son calificadas como regular.

Palabras clave: habilidades blandas, desempeño laboral, control migratorio.

Abstract

The present research work aims to determine the level of relationship of soft skills and work performance of immigration inspectors at Jorge Chavez International Airport 2022, applied type, quantitative approach, non-experimental design, demonstrated occasional simple probabilistic, with a population of 174 inspectors which was applied formula of finite sample resulting for the sample 120 inspectors, the 20-question questionnaire was applied to the survey technique as an instrument, with a nominal Likert scale of 4 options: Strongly disagree=1, Disagree=2, Agree=3, Strongly agree=4, applied to the sample of 120 inspectors.

Subsequently, the surveys were processed and analyzed in the SPSS statistical program, with the result that soft skills significantly influenced the work performance of immigration inspectors at Jorge Chavez 2202 International Airport, because the Rho Spearman connections (0.920), with a significance of $p = 0.000$ and demonstrate almost a perfect direct correlation, that is, if soft skills are strengthened, the work performance of immigration inspectors at Jorge Chavez International Airport 2022 can be improved, where it was obtained that the dimensions efficiency, efficiency, vocation of service and training are qualified as regular.

Keywords: soft skills, job performance, migration control.

I. Introducción

Las relaciones sociales hoy en día es una situación preocupante donde observamos a menudo el desinterés del bienestar de los demás, este problema se traslada a las organizaciones sean grandes o pequeñas, tanto en el sector gubernamental y no gubernamental, incluso en familias, el cual está siendo manifestado al momento de la convivencia.

En los últimos años las habilidades blandas han sido impulsadas a nivel tanto personal como organizacional, debido a que quien las pueda desarrollar tendrá más opción a ser exitoso o de lo contrario conocer el fracaso. Se ha vuelto necesario que aprendamos y logremos estas habilidades, desde el más alto nivel jerárquico de una empresa hasta el último nivel, nos ayudaran a ser más empáticos con los demás, ser más organizados, estar orientados a la consecución de metas institucionales, mantener un clima laboral saludable y sobre todo tener control de las emociones y no ser impulsivos al momento de la toma de decisiones.

Este fenómeno está presente y ha permitido que se desarrollen investigaciones relacionadas al comportamiento humano, concluyendo que somos seres racionales e interesantes, mencionando además un componente de actitud monitoreado por la racionalidad, no obstante, es posible que aun discriminemos el comportamiento que tiene que ver con habilidades duras y blandas, que se refieren a los conocimientos en sí de cada persona como a las actitudes y comportamientos que mueven a la humanidad.

Según Infobae (2022), manifiestan que los viajeros nacionales que visitan México por turismo reportan abuso y “maltrato inhumano” por parte del sistema migratorio, menciona que México incremento sus protocolos de control migratorio en los aeropuertos internacionales, resultando una experiencia violenta y xenofóbica, logrando que se perciba al sistema migratorio mexicano como discriminatorio, no solo la irregular denegatoria de ingreso sino el maltrato por parte de los oficiales de Migraciones quienes retienen tus pertenencias y te encierran en un calabozo por 24 horas sin importar genero ni edad, generalmente solo latinos, se refleja la falta de habilidades blandas por parte de las autoridades migratorias mexicanas, si bien es cierto existe un protocolo de control, pero no da derecho a un

trato racista, evidenciando la falta de criterio y en momentos la falta de humanidad por parte de los encargados del control migratorio mexicano.

De igual manera en el aeropuerto internacional de Arequipa se percibe la incomodidad de algunos usuarios, donde personal de migraciones al momento de realizar el procedimiento de control de personas nacionales y extranjeras, demuestran poca empatía con el usuario generando maltrato y un trato indiferente, muchas veces al solicitar información relacionada con la entidad de Migraciones, se limitan a responder de mala manera y apresurar el control. Este problema podría deberse a que los servidores encargados del control Migratorio no poseen las habilidades blandas adecuadas para desempeñar actividades de atención al usuario, teniendo como resultado un círculo vicioso de ineficiencia reflejado en su desempeño laboral al momento de realizar el control migratorio.

Del mismo modo RPP Noticias (2022) a través de su portal web dio a conocer el malestar de los usuarios con la Superintendencia Nacional de Migraciones a nivel nacional por el trato poco profesional de parte de los servidores públicos de Migraciones, donde al momento de reclamar por la atención de pasaportes, no se vio un manejo adecuado por parte de los encargados para manejar las inquietudes de la ciudadanía, donde se presentó enfrentamientos verbales debido a un mal manejo y control de emociones, los reclamos se debían a problemas continuos con el sistema.

El problema identificado está relacionado con el personal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez donde se ha registrado ocasiones donde el personal de control migratorio no tuvo control emocional maltratando al pasajero donde muchas veces observamos que el comportamiento del personal de las entidades públicas no es el adecuado en algunas situaciones que deberían ser manejadas con una orientación hacia no perjudicar al ciudadano, y migraciones no es ajena a este problema, en ocasiones algunos inspectores por no tener control emocional se descargan con el pasajero que les toca, sin tener una buena comunicación asertiva, sin ser proactivos al momento de realizar actividades programadas, al no tener habilidades comunicativas durante el perfilamiento de la persona y sobre todo sin esa mística que debería ser requisito indispensable para todo personal público como es la vocación de servicio.

Por ello se considera la necesidad de investigar las habilidades blandas, entendiéndolas como aquellas cualidades de carácter necesario para fomentar las relaciones sociales y de esa manera se permita mejorar la convivencia. Ortega, (2017). Por otro lado, analizar el desempeño laboral nos permitirá conocer el desenvolvimiento de los empleados en su ámbito de trabajo y es esta inquietud que nos permitirá determinar la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

En ese sentido, esta investigación abordara como problemática ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022? Siendo problemas específicos detallados a continuación: (a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la eficiencia de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la eficacia de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez 2022?, (c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y vocación de servicio de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez 2022? (d) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la capacitación de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez 2022?

La presente investigación se justifica a nivel teórico, debido a que nos va a permitir brindar aportes al debate científico y académico sobre la relación de las habilidades blandas y desempeño laboral en los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez.

La presente investigación se justifica a nivel práctico, porque a partir de los resultados se podrá proponer estrategias y nuevas opciones de análisis y formulación, para poder elaborar las medidas correspondientes orientadas a la mejora continua por parte de los servidores de migraciones, principalmente, si se logra detectar deficiencias al momento del control migratorio para poder mejorar la atención.

Por lo tanto, como objetivo general de investigación se plantea, Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, y como objetivos

específicos: (a) Determinar la relación entre las habilidades blandas y la eficiencia de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, (b) Determinar la relación entre las habilidades blandas y la eficacia de trabajo de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, (c) Determinar la relación entre las habilidades blandas y la vocación de servicio de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, (d) Determinar la relación entre las habilidades blandas y la capacitación de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

Asimismo, las hipótesis planteada fue: Existe relación directa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, y como hipótesis específicas: (a) Existe relación directa entre las habilidades blandas y la eficiencia de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, (b) Existe relación directa entre las habilidades blandas y la eficacia de trabajo de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, (c) Existe relación directa entre las habilidades blandas y la vocación de servicio de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, (d) Existe relación directa entre las habilidades blandas y la capacitación de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

II. Marco teórico

Pedraza *et al.*, (2021) en su artículo tuvo como objetivo analizar la relación del capital intelectual y el desempeño organizacional de una entidad pública con el interés de generar conocimiento sobre un fenómeno poco abordado en la administración pública, diseño cuantitativo, deductivo, transversal, descriptivo, no experimental y predictivo, se utilizó un cuestionario dirigido a los directivos de una entidad estatal, su muestra fue de 84 cuestionarios dirigidos a encargados o personal con puestos de confianza, donde se tuvo como resultado que 88,8% consideran importante que el personal debe contar con la experiencia para realizar una determinada función, un 88,8% considera que se debe contar con competencias específicas para un tipo de puesto, un 86,2% indica que los empleados enfrenten las dificultades de manera eficiente. El 96,3% indica que el personal debe centrar sus esfuerzos en brindar un servicio de calidad, al momento de realizar el estudio de confiabilidad se logró identificar los índices apropiados para los constructos (CH, CE, CR y DO). Para el estudio de los datos y la validación de relaciones causales con respecto a su contribución hacia el desempeño organizacional, se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales, mediante la técnica de mínimos cuadrados parciales, por ser la más apropiada para un análisis simultáneo de diversas relaciones. Los valores de consistencia interna, que son los parámetros Alfa de Cronbach y de fiabilidad compuesta, se localizaron arriba del mínimo (0,70); donde la varianza extraída media superó el mínimo de 0,50 requerido. Finalmente se concluyó que el capital humano y estructural se relacionan positivamente con el desempeño, y que el capital racional no aporta al desempeño organizacional, donde se necesita implementar nuevas medidas para una gestión de competencias del capital humano y los recursos organizacionales-tecnológicos, para el beneficio de consolidar las metas establecidas.

Espinoza *et al.*, (2020) en su artículo tuvo como objetivo medir el nivel de importancia de las Habilidades Blandas, colocando este estudio al entorno laboral, desde el punto de vista de los estudiantes de una universidad privada del Ecuador, descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, no experimental, usando como instrumento de recolección la encuesta, donde participaron 217 universitarios, teniendo como resultados que el 65% de los encuestados indican que no les

pidieron mencionar sus habilidades blandas, el 36,4% indicaron qué Habilidades Blandas debe tener, lo que corresponde a 79 alumnos, además que los empleadores en un 31,2%, requieren mejor comunicación, mayor resolución de conflictos y trabajar en equipo, usando Chi-cuadrado de Pearson, donde el valor fue de 0,000, menor al valor de $p < 0,05$, rechazando la hipótesis H_0 : Las capacidades señaladas en P1, P2 y P4, no se relacionan, obteniendo un A. de Cronbach de 0.914, demostrando la fiabilidad de la información, concluyendo que tanto hombres como mujeres conocen sobre habilidades blandas, donde los universitarios son conscientes de la importancia y necesidad de poseer habilidades blandas para tener un buen desenvolvimiento en el entorno laboral y social, considerando que el hogar es donde se aprenden estas habilidades y que es el entorno laboral donde se deben pulir las habilidades ya adquiridas.

Ibrahim y Boerhannoeddin, (2017) en su artículo tuvo como objetivo fue indagar sobre los efectos de adquirir habilidades blandas y el método de capacitación acogido sobre el desempeño laboral de los empleados. Donde se investigó la predisposición del desempeño laboral de empleadores que solicitan habilidades duras para poder capacitar a los trabajadores y evaluar el desempeño laboral, fue de enfoque cuantitativo, transversal correlacional, utilizo un cuestionario orientado a examinar las competencias de los encargados de puestos gerenciales y puestos de supervisión en compañías en Malasia, sometidos a una capacitación en habilidades blandas, la población objetivo fue de 810 trabajadores de nueve empresas. Con una muestra de 260 trabajadores, teniendo como resultado que poseer habilidades blandas mejora el desenvolvimiento de los trabajadores, utilizando análisis de regresión, este estudio estimó las relaciones entre la obtención de habilidades interpersonales de los trabajadores, el método para capacitar por el encargado y el desempeño en su trabajo. Obteniendo como resultado que las habilidades blandas y el método de inducción, anuncian el desempeño de los trabajadores. Los autores plantean la necesidad de que los empresarios rediseñen la metodología de formación de empleados en habilidades blandas. Según los hallazgos, el "aprendizaje en el tiempo" es muy potente para socavar el obstáculo asociado con la transferencia del entrenamiento, evidenciando un crecimiento del 14,5 % en el desempeño laboral de trabajadores debido a que adquirieron habilidades sociales y un aumento del 27,9 % en el desempeño de los

trabajadores se debe al método de capacitación espacio-temporal. Volviendo a la investigación ser considerada importante para la supervivencia de la organización al tener en cuenta los efectos de adquirir habilidades blandas y capacitar sobre desempeño laboral.

Kholoud *et al.*, (2016) en su artículo, tuvo como objetivo explorar la relación entre la IE y el desempeño de los ejecutivos de ventas que trabajan en la industria automotriz de Kuwait, la muestra fue de 218 personas del área de ventas de 24 concesionarios de automóviles diferentes. Se midió un modelo de capacidad de IE utilizando la Escala de Evaluación de Emociones (AES), se usó la regresión lineal para investigar el efecto de las variables independientes que satisfacen la regresión ecuación (AES, EIS, edad, experiencia dentro de la empresa actual y experiencia general en el campo de las ventas) en la variable dependiente (TSP), la ecuación de regresión muestra que Experiencia general en el campo de ventas, Edad y AES contribuyen colectivamente en un 8% a la varianza entre empleados de ventas en TSP, donde concluyeron de que la similitud entre la IE y el desempeño laboral es positiva y significativa, los resultados respaldaron fuertemente el grado de certeza de la IE en términos de desempeño laboral y fue mayor que la influencia de la personalidad y la capacidad cognitiva.

Fadhil *et al.*, (2021) en su artículo tuvo como objetivo identificar las habilidades blandas críticas requeridas por el sector de la industria de la tecnología, primero consolidando las habilidades blandas que se encuentran en la literatura en dimensiones críticas y luego determinando su impacto significativo en la empleabilidad a través del análisis de regresión de los datos de la encuesta, este estudio utilizó un diseño cuantitativo para medir la injerencia de las habilidades blandas críticas en la empleabilidad en el sector de la industria tecnológica en Malasia, donde se utilizó el Método Fuzzy Delphi para un análisis preliminar del estudio. Además, uso el muestreo aleatorio estratificado, incluyendo a todos los empleados de las dos empresas elegidas, Intel Corporation y Analog Devices. la encuesta se distribuyó a 472 empleados, se recolectaron 350 en total, de las cuales 5 fueron incompletas y por lo tanto ignoradas, quedando 345 válidas para análisis, lo que arroja una tasa de respuesta del 74,15%. El cuestionario contaba con 27 preguntas en una escala de Likert de 5 puntos, con cinco niveles que son "Muy

importante", "Importante", "Neutral", "No importante" y "Nada importante", la prueba de correlación muestra los resultados entre las variables de estudio que indicaron que existe una positiva relación entre las variables y las dimensiones a un nivel de significancia de 0,05. Esto contribuye a dar un apoyo inicial a las 10 hipótesis del estudio. Además, estos resultados indican que los datos son válidos para realizar otros análisis estadísticos, especialmente para contrastar las 10 hipótesis del estudio, concluyendo que después de realizar el análisis estadístico del cuestionario, los resultados demostraron la influencia de las habilidades blandas críticas en la empleabilidad en el sector de la industria tecnológica de Malasia. Llegando también a la conclusión de que la empleabilidad y la competencia laboral depende también de la comunicación, trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje, motivación, actitud e integridad.

Guardiola y Basurto, (2015) en su artículo tuvo como objetivo, conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, transversal – correlacional, teniendo como participantes a 73 directivos, utilizando 02 encuestas: el primero permitió medir la autopercepción de inteligencia emocional (30 ítems), el segundo, la autopercepción de desempeño laboral autopercebido (20 ítems), aplicando Pearson para determinar la correlación de la autopercepción de los directivos sobre su inteligencia emocional con su desempeño laboral, teniendo una relación significativa, $r(73) = .614$ $p = .000$. Para probar que la autopercepción del nivel de inteligencia emocional si es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México, utilizando regresión lineal simple, concluyendo que, la influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral es positiva en un nivel alto.

Bartra *et al.*, (2022) en su artículo tuvo como objetivo determinar cómo impacta la Inteligencia Emocional en el desempeño de los colaboradores de una empresa de tecnología en Lima, su diseño de investigación no experimental, transversal y prospectivo, de enfoque cuantitativo con alcance explicativo, usando un muestreo probabilístico y aleatorio, con una muestra conformada por 245 colaboradores, tuvo como resultado el dominio de la IE de los empleados impacta en su desempeño. De igual modo, ambas variables alcanzan un nivel alto (63.3 %

y 58 %, respectivamente), donde se manifiesta un buen Desempeño laboral de los colaboradores: el 58.3 % en un nivel alto y el 41 % en regular, donde se concluye que conseguir buenos resultados se reflejara en el cumplimiento de objetivos organizacionales, reflejada en una mayor rentabilidad. Pudiendo demostrar la importancia que deben tener los empleados con equilibrio emocional a pesar de las circunstancias y presiones por parte de la empresa, teniendo en cuenta que es necesario que los líderes consideren en su gestión contar con profesionales con un nivel alto del manejo de sus emociones, para garantizar un buen desempeño laboral.

Rodríguez (2020) en su artículo tuvo como objetivo general de la investigación fue hallar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, investigación cuantitativa, no experimental transversal, correlacional, siendo su población 78 docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, utilizando a la población total, aplicando al instrumento el Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado una valoración “positiva perfecta” de 0.923, procesando los resultados con el SPSS y el estadístico Chi-cuadrado para interpretar y proceder al análisis, teniendo como fin la evaluación de una asociación o relación posible entre las variables, rechazando la hipótesis nula con una significancia de 5%, entendiendo que hay relación directa y significativa entre ambas variables de estudio, ($p\text{-valor} = ,000 < \alpha = 0.05$) sosteniendo una correlación positiva ($d=0,601$), resultando que los docentes que poseen desarrolladas las habilidades son más propensos a mejorar su desempeño laboral, se concluye además que se debe reformular el proceso de selección de personal para ejercer docencia, así como las capacitaciones que deben estar orientadas en adquirir habilidades blandas para garantizar el desempeño laboral.

Chaupis (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los profesores de la Institución Educativa Pública Luis Carranza. De tipo cuantitativo con diseño descriptivo correlacional. Con muestreo no probabilístico, con una muestra de 30 profesores del nivel primario, utilizando dos instrumentos: Inteligencia Emocional y desempeño docente, con el estadístico Alfa de Cronbach. Resultando una

correlación de 0,914 y en la prueba de hipótesis un 0,00 aceptando la hipótesis. Concluyendo que la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los profesores tienen una correlación altamente significativa.

Enriquez *et al.*, (2015) en su artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, desarrollada en la organización Amanecer Médico, sede administrativa de Cali, trabajo cuantitativo de nivel correlacional, teniendo como muestra a 23 trabajadores de la empresa Amanecer Médico sede Cali, con 11 mujeres y 12 hombres, entre 23 y 43 años. Apreciando que hay correlación entre variables, utilizando al coeficiente de Pearson como herramienta de análisis, llegando a la conclusión de que las emociones tienen un rol fundamental en la reacción frente a situaciones que se nos presentan, trabajar la IE por parte de los empleadores, brindará mejoras a la calidad de desempeño laboral de los trabajadores.

Sobre la teoría de la variable habilidad blandas citamos autores como Ortega, (2017) quien se refiere a las habilidades blandas como el conjunto de características que van a permitir administrar el vínculo laboral y personal de una forma más efectiva. Varios profesionales en educación concuerdan en que las capacidades técnicas se demuestran de una manera más cómoda a diferencia de las blandas, al respecto Manrique (2018), menciona que las habilidades blandas son internas y externas que posee una persona, esenciales para la evolución laboral de cada ser. Las mismas que requieren de una preparación para su correcto desarrollo el cual conlleva emerger en el entorno laboral. Según García, (2018) las habilidades blandas vienen a ser el grupo de destrezas y competencias que se entienden como aptitudes llegando a ser consideradas incluso más necesarias que las habilidades cognitivas para un mejor desenvolvimiento en los diferentes aspectos de la vida.

Según Buxarrais, (2013) Las habilidades blandas son las que nos permitirán aplicar los valores que van a contribuir al desarrollo de las personas de una manera adecuada en diferentes escenarios que se le pueda presentar como trabajo bajo presión, adaptabilidad, flexibilidad, aceptación, autoconfianza, comunicación efectiva, resolución de conflictos, trabajo en equipo, productividad, voluntad. De igual manera Escola, (2022) indica que las habilidades blandas vendrían a

representar los atributos psicológicos donde cada persona procesa el aprendizaje, pensamiento y actuar.

Gallup (2018) como se citó en Deza, (2020) manifestó que sólo el 13% del personal siente el compromiso con su empresa. Es por eso que las empresas necesitan que el personal sea más juicioso y más comprometido con la organización, por eso las empresas necesitan que sus trabajadores estén más comprometidos con la compañía, considerando también trabajo en equipo, teniendo como resultado un buen uso de los recursos brindados; orientado a la productividad. Por eso es importante que el personal este motivado, reconocido y sea fiel a la empresa, pero sobre todo sentirse valorado como persona, reflejando todo esto a través de su desempeño y su colaboración.

Donde Robles, (2012), menciona que la característica imprescindible de las habilidades blandas está en que aplicarlas no tiene limitante respecto a la profesión. Las habilidades blandas tienen un desarrollo continuo a través de la aplicación en lo cotidiano y el ambiente laboral, mostrando el potencial de los empleados con habilidades interpersonales desarrolladas. Asimismo, Doyle, (2022) resalta más unas habilidades que otras, esto dependerá del campo de aplicación como el laboral por ejemplo donde resalta la negociación, pero igual se elaboró una relación general de habilidades como son; liderazgo, escucha efectiva, trabajo en equipo, comunicación efectiva, negociación, gestión de conflictos, motivación, conocimientos políticos.

Gestión, (2018) en un estudio de Manpower del 2017, sostuvo que 7 de cada 10 empresas en el Perú les resulta difícil ubicar personas con ciertas habilidades requeridas por el empleador. El resultado de este estudio revela que el 20% de la juventud peruana encajan en el perfil de los "Ninis": ni estudian, ni trabajan. Y es un número similar en relación de América Latina, según el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDE) de la Cámara de Comercio de Lima (CCL). Resaltando como diferencia que en el Perú el 78% de jóvenes están en la informalidad laboral.

Según Braga (2015) indica que la educación está enfocada en la formación técnica y académica, son pocas las veces que se considera en la malla curricular

el desarrollo de habilidades blandas, Asimismo, Cimatti (2015), menciona que la enseñanza de habilidades blandas se debe dar desde la primaria considerándolas primordiales para el desarrollo de las personas, de manera que no solo es en relación a la educación superior y a las organizaciones. Además, desarrollar y aprender las habilidades blandas debe empezar en casa inclusive antes de que el niño asista a las entidades educativas. Ubfal (2022)

Según Acosta, (2018), nos dice como definición del desempeño laboral a la demostración aptitudinal del colaborador en la realización de su labor. Siendo evaluado de manera personal calificando el esfuerzo personal. Asimismo, Castro (2017), menciona que el desempeño laboral es valorado por el aporte que genera a la empresa a través de la conducta que tenga la persona en un periodo establecido, lo que significa que el empleado aporta de acuerdo a su comportamiento. Del mismo modo Ochoa (2017) menciona al desempeño laboral como las gestiones de cada persona que fue evaluado en un determinado momento, teniendo como resultado el logro de los objetivos planificados

De modo que, existe conformidad con lo mencionado hasta ahora; el desempeño laboral del trabajador y las metas de la empresa teniendo en cuenta el las acciones y modo de comportarse de cada persona que aportan para la mejora de la corporación. El desempeño laboral es primordial para que una empresa funcione de buena manera, por lo que el área de recursos humanos debe considerar este punto al momento de realizar una. Cubillos et al., (2014)

Las características del desempeño laboral corresponden a todo aquello que un empleado manifieste al realizar una actividad. Según Furnham (2000), consideramos a las siguientes: Adaptabilidad, es cuando se mantiene la efectividad aun si cambias de tareas, ambientes o responsabilidades. Comunicación, la capacidad de poder manifestar ideas de forma efectiva. Iniciativa, habilidad de poder ocasionar situaciones en lugar de aceptarlas. Conocimientos, es el nivel que uno alcanza en el aspecto técnico relacionado a lo laboral. Trabajo en Equipo, la facilidad de lograr metas con más personas. Estándares de Trabajo, la manera de lograr las metas de la empresa. En este contexto, mencionamos que los trabajadores pueden mejorar los resultados que buscan las entidades a través de

un buen desempeño laboral que viene influenciado por las creencias, habilidades y percepciones de autoeficacia. Ochoa et al., (2022)

Según el enfoque de Linda Koopmans, menciona que resulta necesario conocer sobre desempeño laboral en las empresa, debido a que está asociado con el lado emocional de los empleados, considerando dimensiones importantes como el desempeño de las actividades por parte del empleado, en cambio el desempeño contextual nos indica las actitudes de los empleados a situaciones ocasionales, del mismo modo los comportamientos contraproducentes que nos explicara algunas conductas de parte de las personas frente a situaciones donde su reacción no es la más adecuada en beneficio de la empresa al contrario resulta ser negativa. El éxito de las entidades en estos tiempos va a depender del grado de adaptación de los trabajadores, el cual se podría conseguir a través de la práctica cotidiana de la innovación en todas sus actividades. Palamary, (2012)

La ley marco del empleo público N°28175, vigente desde el 01-01-2005, modificada en febrero 2022, compuesta por 1 título preliminar con 5 artículos, título 1 con 8 capítulos y formada por 22 artículos además de 6 disposiciones transitorias, complementarias y finales, tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, basada en el respeto de estado de derecho, el fortalecimiento de valores morales y el fortalecimiento de principios democráticos, para obtener una mayor eficiencia y una mejor atención a los ciudadanos, con ámbito de aplicación a nivel nacional en los 3 niveles de gobierno, tiene como uno de sus objetivos normar la ejecución del desempeño laboral para poder prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, establece como deberes de los empleados públicos, cumplir su función buscando el desarrollo de país sin presencia de conflicto de intereses, a los deberes y obligaciones de servicio, con un buen servicio al usuario, a los jefes y supervisores, también menciona que se debe desempeñar las funciones con eficiencia, eficacia y vocación de servicio, donde establece la capacitación por parte del empleado público como un derecho y un deber que va a permitir la mejora de su desempeño laboral. Bajo los principios de modernidad, imparcialidad, transparencia, eficiencia entre otros. (Ley marco del empleo público N°28175, 2022).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), es una política cuyo ámbito de aplicación son todas las entidades públicas, estableciendo visión, principios y lineamientos para una mejor prestación de los servicios del sector público, la gestión pública moderna está orientada al servicio de la ciudadanía y el desarrollo del país, donde las entidades públicas deben establecer planes y empezar acciones de modernización para una mejora de la percepción por parte de la ciudadanía. En ese sentido la PNMGP tiene como visión que los servicios sean orientados a la ciudadanía, donde se expresa que los trabajadores públicos estén motivados y calificados, que se preocupan por generar valor publico reflejado en la satisfacción del ciudadano.

Modelos de medición de habilidades blandas según diversos autores:

El modelo de medición de habilidades blandas según Buxarrais, M. (2013) contempla 4 dimensiones.

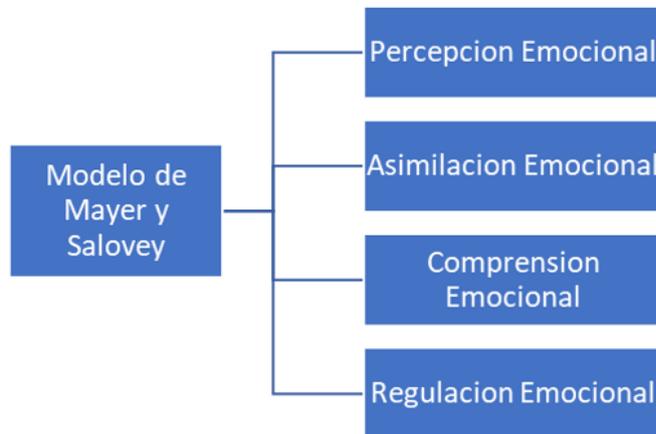
Figura 1 *Modelo de medición Según Buxarrais*



Fuente: Buxarrais, M. (2013)

Para los autores Mayer y Salovey en su modelo de medición contemplan 04 dimensiones

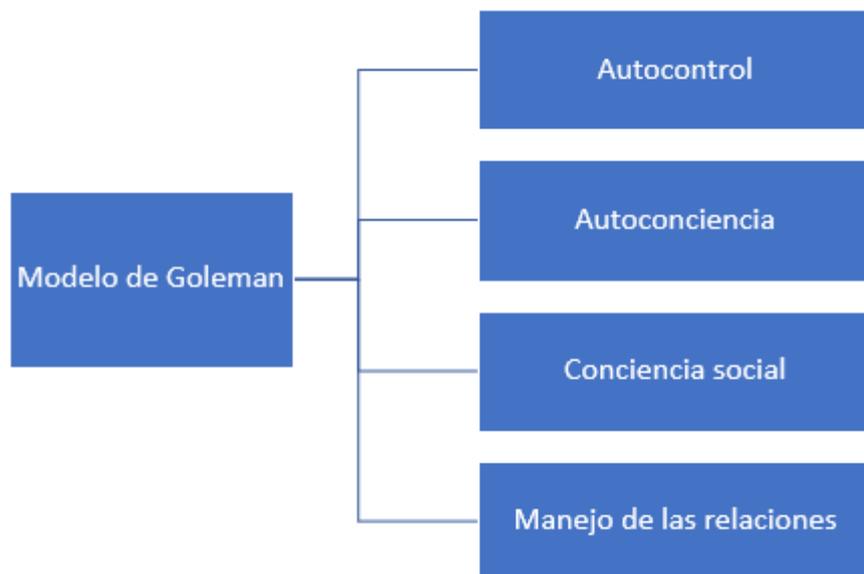
Figura 2 *Modelo de medición según Mayer y Salovey*



Fuente: *Mayer & Salovey, (1997)*

Según Daniel Goleman (1997) nos indica que para su modelo de medición considera 04 dimensiones

Figura 3 *Modelo de medición de las habilidades blandas según Goleman*

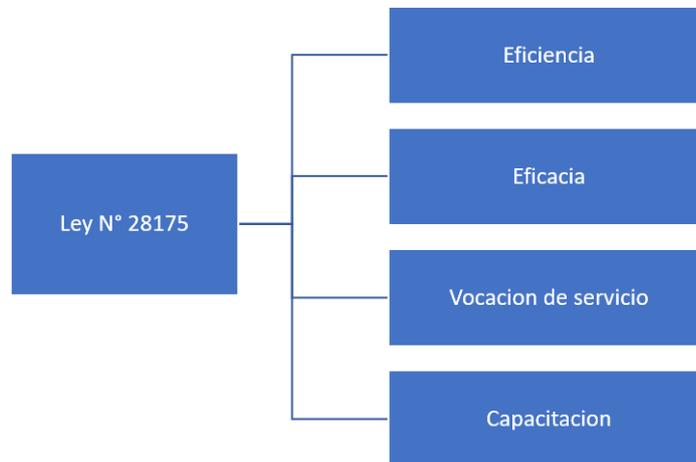


Fuente: Daniel Goleman, (1997)

Modelos de medición de desempeño laboral

Según la ley marco del empleo público N°28175 considera 04 dimensiones para desempeño laboral.

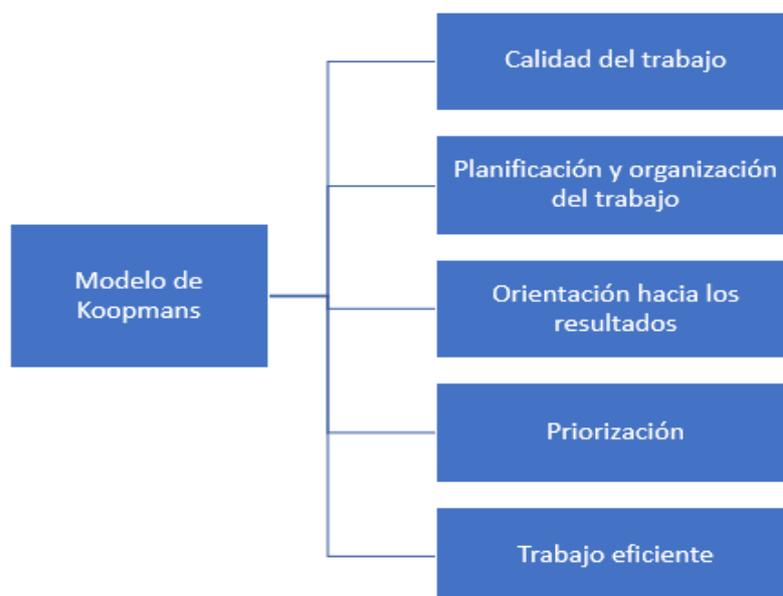
Figura 4 *Modelo de medición según la ley marco del empleo público N°28175*



Fuente: Ley marco del empleo público N°28175

Para Koopmans como modelo de medición de desempeño laboral considera 05 dimensiones.

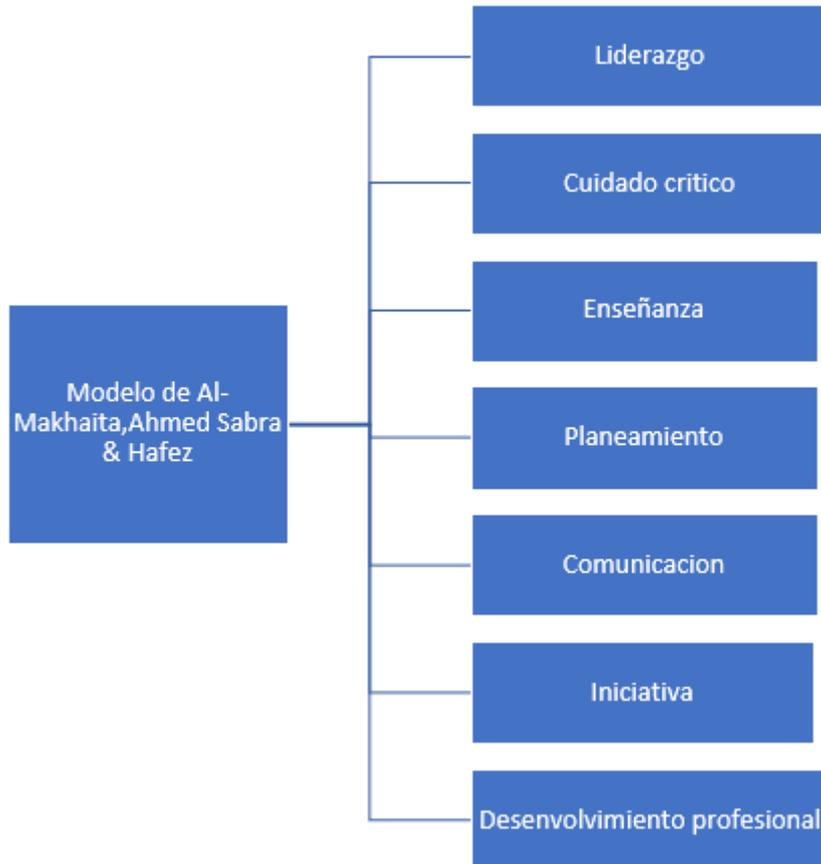
Figura 5 *Modelo de medición según Koopmans*



Fuente: Koopmans, (2013)

Para los autores Al-Makhaita, Ahmed Sabra & Hafez (2014) consideran 07 dimensiones para poder medir la variable desempeño laboral.

Figura 6 Modelo de medición según Al-Makhaita, Ahmed Sabra & Hafez



Fuente: Al-Makhaita *et al.*, (2014)

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación reúne las condiciones necesarias para ser de tipo aplicada, entendiendo que este tipo de investigación busca utilizar los resultados obtenidos para poder mejorar una necesidad percibida, CONCYTEC, (2020). Asimismo, el diseño fue no experimental, porque no se manipulo las variables de estudio, únicamente se observó la dinámica laboral de los inspectores en sus espacios de trabajo. Hernández, (2014). De enfoque cuantitativo porque usaremos recolección de datos para comprobar las hipótesis planteadas basándonos en resultados numéricos para poder analizarlos con la estadística. Hernández, (2003). De nivel correlacional porque identificaremos la correlación de las dos variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Habilidades blandas.

Definición conceptual.

Según Buxarrais, (2013) son todas aquellas que nos permitirán aplicar los valores que van a contribuir a que la persona puede desarrollarse de una manera adecuada en diferentes escenarios que se le pueda presentar como trabajo bajo presión, adaptabilidad, flexibilidad, aceptación, autoconfianza, comunicación efectiva, productividad, voluntad.

Definición operacional.

Para la medición de la variable 1 en los inspectores migratorios se procedió a realizar cuestionario con 10 preguntas, subdivididos en dimensiones e indicadores.

Las dimensiones son:

Adaptabilidad, es la capacidad de dar respuesta de manera flexible a los cambios del entorno y poner en práctica la adaptación de nuevas

situaciones. Solivellas, (2021). Considerando como indicadores de esta dimensión: compromiso con los cambios, asimilación y aceptación.

Autoconfianza, es la autopercepción de la imagen de nosotros mismos desde niños. Es la percepción que vamos moldeando en base a las situaciones que vivimos. Salud, (2018). Considerando como indicadores de esta dimensión: inteligencia emocional y libertad de opinión.

Comunicación Efectiva, se refiere al dominio de lenguaje oral y escrito que debe poseer una persona, pero también dominio de los movimientos del cuerpo, considerado complementario para cada individuo. Contessa, (2019). Considerando como indicadores de esta dimensión: volumen de voz y fluidez verbal.

Resolución de conflictos, es la habilidad de uno para poder dar solución a situaciones que ocurran en cualquier momento y circunstancia. Donde debe tener dominio de su inteligencia emocional para enfrentar situaciones complicadas que se puedan presentar. Contessa, (2019). Considerando como indicadores de esta dimensión: empatía, iniciativa y toma de decisión.

Desempeño laboral.

Definición conceptual.

Está relacionado con el desarrollo del trabajador, donde se menciona que la productividad en una empresa es cuando se ha enseñado al empleado comportamientos positivos, Bohorquez *et al.*, (2020), por ello, es importante que todo trabajador este comprometido y se logre identificar con los objetivos de la empresa, de esta manera tenemos como características de la variable 2: eficiencia, eficacia, vocación de servicio y capacitación. Congreso de la Republica, (2022)

Definición operacional.

Para medir el desempeño laboral en los inspectores migratorios se procedió a realizar un cuestionario con 10 preguntas, subdivididos en dimensiones e indicadores.

Las dimensiones son:

Eficacia, se trata del logro de los objetivos establecidos por las entidades sean privadas o públicas, respetando los tiempos establecidos, sin necesidad de evaluar los medios que fueron necesarios para su logro, nos habla sobre el cómo se hizo. Continental, (2018) Considerando como indicadores de esta dimensión: equipos y sistemas utilizados.

Eficiencia, en este punto se considera el uso adecuado de los recursos entregados, que fueron utilizados para poder alcanzar los metas institucionales planteados. Su propósito sigue siendo lograr el objetivo, pero se diferencia en el uso adecuado y racional de los recursos asignados para su ejecución. Continental, (2018) Considerando como indicadores de esta dimensión: la productividad y un servicio de calidad.

Vocación de servicio, la característica principal en todo servidor público, manifestándose al momento de atender de buena manera y natural al ciudadano, sea externo o interno, requiriendo que todo servidor público se conduzca con actitud sensible, solidaria y de respeto hacia los demás, sean sus mismos compañeros o ciudadanos. IGSSPector, (2014) Considerando como indicadores de esta dimensión: el compromiso, cumplimiento de metas y la buena atención al usuario.

Capacitación, se refiere a la mejora del desempeño del sector público orientado a un servicio de calidad para la ciudadanía. Asimismo, busca el fortalecimiento y mejora de las habilidades por parte de los servidores para lograr mejorar su desempeño, se considera una estrategia fundamental que ayudara a lograr el cumplimiento de los objetivos de las entidades. (Ley del Servicio Civil, 2013) Considerando como indicadores de esta dimensión: profesionalismo, efectividad y reconocimiento.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Donde N=174 inspectores migratorios del aeropuerto de la ciudad de Lima.

Criterios de inclusión:

- Inspectores migratorios del aeropuerto Jorge Chávez
- Inspectores migratorios no desplazados a otras áreas

Criterios de exclusión:

- Personal administrativo y locadores de servicio
- Personal de cargo de confianza y locadores de servicio

Muestra.

La muestra tiene un universo finito y se usó la fórmula siguiente para establecer la muestra:

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

Determinando un nivel de confianza al 95%, error en la estimación del 5.0%, resultando una muestra $n=120$ inspectores.

Donde,

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = el nivel de confianza que se tome determinara el valor

e = error en la muestra

p = proporcionalidad de partes a investigar

q = proporcionalidad de partes que no tienen una determinada especificación de investigación, $p + q = 1$.

Considerando $N = 174$, $e = 5\%$, $Z = 1.96$ y $p = 50\%$, tenemos que $n = 120$.

Muestreo.

En la investigación se utilizó el muestreo probabilístico simple aleatorio, esta técnica se puede utilizar cuando tenemos grupos naturales o que son homogéneos dentro de la población.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Usaremos la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Para la primera variable se utilizó un cuestionario de percepción de las habilidades de los inspectores migratorios, dirigido a los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, el instrumento estará conformado por 10 preguntas, que evaluarán las 4 dimensiones de habilidades blandas adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva y resolución de conflictos, con una escala de Likert, del tipo acuerdo: 1= totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = de acuerdo y 4 = totalmente de acuerdo.

Para medir la segunda variable se utilizó un cuestionario de percepción del desempeño de los inspectores migratorios, teniendo 10 preguntas, las cuales evaluarán las 4 dimensiones de desempeño laboral: eficiencia, eficacia, vocación de servicio y capacitación, con una escala de Likert, del tipo acuerdo: 1= totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = de acuerdo y 4 = totalmente de acuerdo.

Instrumento

Este instrumento tiene un total de 20 ítems, donde los participantes deberán escoger una opción de preferencia en escala de Likert de 1 a 4. La utilización de esta escala va a permitir medir la preferencia de una persona con respecto a la pregunta establecida. En una escala de cinco puntos, donde sus extremas son “totalmente de acuerdo” al “totalmente en desacuerdo”.

Validez

Se validó el instrumento a través de 03 expertos maestros en gestión pública reconocidos por SUNEDU, quienes revisaron el cuestionario a utilizar determinando la suficiencia del mismo.

Tabla 1 Validación de expertos

Experto	Grado Académico
Mg. José Antonio Feliciano Daneri Romero	Maestro en Gestión Pública
Mg. Desiré Martínez Bornaz	Maestro en Gestión Pública
Mg. Gidith García Montoya	Maestro en Gestión Pública

Fiabilidad

Como se ve en la tabla 2, para la prueba piloto se tomó a 14 participantes con características similares a la muestra, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.920 de confiabilidad, lo que se entiende que el cuestionario tiene una fiabilidad aceptable y es de fácil entendimiento por los participantes.

Tabla 2 Procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	14	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	14	100,0

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

Tabla 3 *Fiabilidad de Instrumento*

Estadística	
A. Cronbach	N° elementos
,920	20

3.5. Procedimientos

- Se elaboraron las definiciones operacionales y procedimientos.
- Se evaluó el Sistema de Medición y se diseñó el instrumento.
- Se procedió a elaborar la encuesta en la plataforma Google Form y se envió el enlace.
- Se analizó de los resultados con el SPSS

3.6. Método de análisis de datos

Se analizará los resultados a través de tablas de distribución de frecuencia y/o gráficos estadísticos, se aplicó el análisis descriptivo para los dos variables y el análisis inferencial, igual que la debida interpretación de cada resultado de las tablas cruzadas. Para las pruebas de hipótesis se utilizó Rho de Spearman, para establecer la relación entre las dos variables al tener una significancia menor del 0.05.

Asimismo, para poder interpretar el valor del coeficiente de correlación se referencio lo mostrado en la Figura 1, que nos ayudara a una adecuada presentación de resultados e interpretación.

Figura 7 *Valores del coeficiente de correlación*

ESCALA DE VALORES	
Valor de r	Interpretación
+0,91 a + 1,00	Correlación positiva perfecta
+0,76 a + 0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,51 a + 0,75	Correlación positiva considerable
+0,11 a + 0,50	Correlación positiva media
+0,01 a + 0,10	Correlación positiva débil

Fuente: Hernández R. & Fernández C., (1998) Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill

3.7. Aspectos éticos

Se procedió a respetar los derechos de autor, citados de acuerdo a las Normas APA 7ma edición.

Asimismo, se debe de resaltar que las preferencias de respuesta de los participantes únicamente serán utilizadas para la investigación, para la obtención del grado de Magister en gestión pública. Considerando los procedimientos y lineamientos éticos de la Universidad.

Finalmente, se procesará con el programa turnitin el cual es una plataforma para prevenir similitud con otros trabajos de investigación.

IV. Resultados

Análisis descriptivo

Se utilizó la encuesta con 20 preguntas dirigida a 120 inspectores migratorios, con una escala de Likert del 1 al 4 distribuida de la siguiente manera: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = de acuerdo, 4 = totalmente de acuerdo.

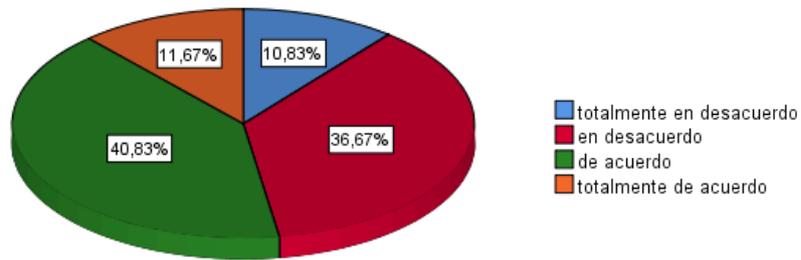
Se pudo apreciar que la presencia mayoritaria de inspectores migratorios es de género masculino en un 65% y género femenino en un 35%, un 80.8% tiene edades entre 27 a 42 años, seguido de un 16.7% con edades entre 43 a 56 años y un 2,5% entre 57 años a más, dentro del estado civil de los servidores tenemos que un 75.8% están solteros y un 24.2% son casados, en el grado de instrucción tenemos un 98.3% con grado superior y un 1.7% con grado técnico, vemos que un 63.3% tiene entre 1 a 4 años en la entidad, mientras que un 34.2% trabaja entre 5 a más años y un 2.5% está menos de 1 año en la entidad, la mayoría tienen contrato CAS en un 95% mientras que un 5% son modalidad 276.

Según la tabla 4, se obtiene que los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, consideran que la variable habilidades blandas es mayoritariamente aceptable con un 40.83% que está de acuerdo, un 36.67% en desacuerdo, un 10.83% en total desacuerdo y un 11.67% en total acuerdo.

Tabla 4 Valoración Habilidades Blandas

	Frecuencia	%
totalmente en desacuerdo	13	10,8
en desacuerdo	44	36,7
de acuerdo	49	40,8
totalmente de acuerdo	14	11,7
Total	120	100,0

Figura 8 *Habilidades blandas*

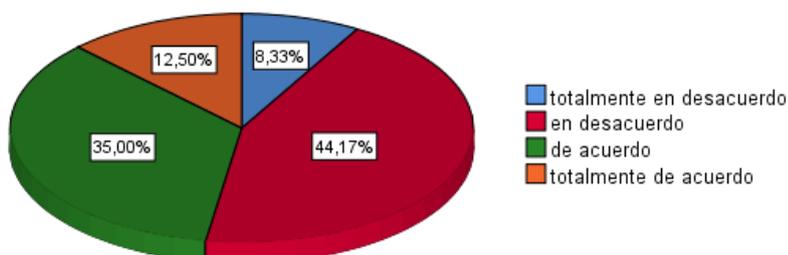


Según la tabla 5, se obtiene que los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, consideran que la variable desempeño laboral con un 35.00% que está de acuerdo, un 44.20% en desacuerdo, un 08.30% en total desacuerdo y un 12.50% en total acuerdo.

Tabla 5 *Valoración Desempeño Laboral*

	Frecuencia	%
totalmente en desacuerdo	10	8,3
en desacuerdo	53	44,2
de acuerdo	42	35,0
totalmente de acuerdo	15	12,5
Total	120	100,0

Figura 9 *Desempeño Laboral*



Análisis inferencial

Según la tabla 6 se procedió a realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque el tamaño de la población es de más de 50 registros y la cantidad de la muestra fue de 120, por lo que se descarta el uso de Shapiro-Wilk y como resultado se obtuvo una distribución no paramétrica con una significancia menor a 0.05, para las dos variables.

Tabla 6 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	ql	Sig.	Estadístico	ql	Sig.
HABILIDADES BLANDAS	,136	120	,000	,922	120	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,153	120	,000	,914	120	,000

Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis general, es la que nos permitirá comprobar la relación directa entre las dos variables, se obtuvo como valor una Significancia de (,000) como el Rho de Spearman es de (0.691) donde existe correlación positiva considerable y con una significancia de (0,00), indicando la relación entre variables, concluyendo que existe relación directa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

Tabla 7 Contrastación de Hipótesis General

			HABILIDADES BLANDAS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de S.	HABILIDADES BLANDAS	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Según la tabla 8, tenemos un Rho de Spearman de 0.374, Según los valores de coeficiente de valoración (Figura 1) donde existe una correlación positiva media.

Con un nivel de significancia de 0,00. Indicando que existe relación entre las variables, concluyendo que existe relación directa entre las habilidades blandas y la eficiencia en los Inspectores Migratorios.

Tabla 8 Hipótesis específica 1

			HABILIDADES BLANDAS	EFICIENCIA
Rho de S.	HABILIDADES BLANDAS	Coefficiente de correlación	1,000	,374**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,374**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Según la tabla 9, tenemos un Rho de Spearman de 0.431, Según los valores de coeficiente de valoración (Figura 1) donde tenemos correlación positiva media. Con una significancia de (,000). Indicando que tenemos relación entre las variables, concluyendo que existe relación directa entre las habilidades blandas y la eficacia en los Inspectores Migratorios.

Tabla 9 Hipótesis específica 2

			HABILIDADES BLANDAS	EFICACIA
Rho de S.	HABILIDADES BLANDAS	Coefficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Según la tabla 10, tenemos un Rho de Spearman de 0.480, Según los valores de coeficiente de valoración (Figura 1) donde hay correlación positiva media. Con una significancia de (,000). Indicando que hay relación entre las variables, concluyendo

que existe relación directa entre las habilidades blandas y la vocación de servicio en los Inspectores Migratorios.

Tabla 10 Hipótesis Específica 3

			HABILIDADES BLANDAS	VOCACION DE SERVICIO
Rho de S.	HABILIDADES BLANDAS	Coefficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	VOCACION DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Según la tabla 11, tenemos un Rho de Spearman de 0.503, Según los valores de coeficiente de valoración (Figura 1) donde hay correlación positiva media. Con una significancia de (,000). Indicando que hay relación entre las variables, concluyendo que existe relación directa entre las habilidades blandas y la capacitación en los Inspectores Migratorios.

Tabla 11 Hipótesis Específica 4

			HABILIDADES	
			BLANDAS	CAPACITACION
Rho de S.	HABILIDADES BLANDAS	Coefficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	CAPACITACION	Coefficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

V. Discusión

Se obtuvo que la correlación de las variables tiene una significancia asintomática bilateral ($p = 0,000$), con una distribución no normal en los datos, para lo cual se utilizó una prueba no paramétrica y la correlación Rho de Spearman. Al realizar el análisis de resultados se puede afirmar que las habilidades blandas tiene relación positiva considerable en el desempeño laboral de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, debido a que el nivel de correlación de Spearman es (0,691), una significancia de $p = 0,000$ y una correlación positiva considerable, es decir, si se logra aumentar las habilidades blandas, se puede mejorar el desempeño laboral de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, estos resultados concuerdan con lo expresado por Guardiola *et al*, (2015), en su investigación de enfoque cuantitativo correlacional donde concluye indicando que sí existe una influencia positiva considerable de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral con un nivel de correlación de (0.614) y una significancia de (0.000).

Además podemos afirmar que las habilidades blandas y desempeño laboral de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, tienen una relación positiva considerable coincidiendo con Rodríguez (2020) quien menciona que las habilidades blandas tienen una relación directa con el desempeño laboral, basándose en la información muestral y con una significancia del 5%, es decir que las habilidades blandas y el desempeño docente tiene una relación significativa y directa ($p \text{ valor} = ,000 < \alpha = 0.05$) y con una correlación positiva considerable ($d=0,601$). Mencionando que el 70% del éxito laboral se debe a las habilidades blandas, teniendo en cuenta la importancia de estas y la fuerte correlación de las variables, resulta imperativo realizar una reformulación del proceso de selección de los docentes, al igual que la implementación de capacitaciones orientadas a fortalecer y desarrollar habilidades blandas para poder incluirlas al momento de convocar personal para poder garantizar la mejora del desempeño.

En cuanto al primer objetivo específico las habilidades blandas tienen relación con la eficiencia de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, se obtuvo un Rho de Spearman que resultó en 0.374 existe una correlación positiva media entre las habilidades blandas y la eficiencia, este

resultado se podría deber a que el personal de control migratorio hace un uso adecuado de los equipos y aplicativos otorgados por la entidad, los resultados mencionados coinciden con Pedraza *et al.*,(2021) obteniendo que el 86.2% de los empleados enfrentan dificultades de manera eficiente, mientras que en el estudio realizado se concluyó que existe una incidencia positiva al obtener que un 51.67% de los inspectores migratorios pueden resolver problemas frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor.

Asimismo, en relación al segundo objetivo las habilidades blandas tienen relación con la eficacia de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, determinamos que tienen una relación positiva con la dimensión eficacia, con un Rho de Spearman de 0.431, con una correlación positiva media. Con una significancia menor a 0,00, concluyendo que existe relación directa entre las habilidades blandas y la eficacia de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, coincidiendo con los resultados de Kholoud *et al.*, (2016) que tuvo como objetivo explorar la relación entre la IE y el desempeño de los ejecutivos de ventas que trabajan en la industria automotriz de Kuwait, donde los resultados respaldaron fuertemente la validez predictiva de la IE en términos de desempeño laboral y fue mayor que la influencia de la personalidad y la capacidad cognitiva.

En cuanto al tercer objetivo de la investigación las habilidades blandas tienen relación con la vocación de servicio de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, determinamos que el Rho de Spearman es de (0.480), con una significancia de $p= 0,000$, podemos concluir que las habilidades blandas y la dimensión vocación de servicio tiene una relación positiva media en los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, este resultado quizás se puede reflejar en la manera de que los inspectores no se sienten comprometidos ni satisfechos con la labor que realizan teniendo como resultado de valoración de la dimensión 3 un 75.83% como regular o medio, asimismo Espinoza *et al.*, (2020), en su investigación habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral, trasladando su estudio al entorno laboral, desde la percepción de los estudiantes de una universidad privada del Ecuador, cuya metodología fue la misma correlacional, cuantitativo, no

experimental, aplicando una encuesta y concluyendo que tanto hombres como mujeres conocen sobre habilidades blandas, donde los universitarios son conscientes de la importancia y necesidad de poseer habilidades blandas para tener un buen desenvolvimiento en el entorno laboral y social, considerando que el hogar es donde se aprenden estas habilidades y que es el entorno laboral donde se deben pulir las habilidades ya adquiridas.

Los resultados de la investigación para el cuarto objetivo las habilidades blandas tienen relación con la capacitación de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022, nos da un Spearman es (0,503), con una significancia de $p= 0,000$, podemos concluir que las habilidades blandas y la dimensión capacitación tiene una relación positiva media en los inspectores migratorios, concordando con el caso de estudio de Ibrahim *et al.*, (2017) donde su objetivo fue indagar sobre los efectos de adquirir habilidades blandas y el método de capacitación acogido sobre el desempeño laboral de los empleados, evidenciando un crecimiento del 14,5 % del desempeño de los colaboradores, debido a que adquirieron habilidades sociales y un aumento del 27,9 % en el desempeño de los trabajadores se debe al método de capacitación espacio-temporal.

VI. Conclusiones

1. Concluyendo que existe relación entre las dos variables de estudio con un Rho de Spearman es de (0.691) donde existe correlación positiva considerable y con una significancia de (0,00), indicando la relación entre las variables de la investigación.
2. Concluyendo que, existe relación entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2, justificado por una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman $r=0,374$, evidenciando una relación positiva moderada. Se validó la hipótesis 1 planteada que indica que existe relación directa entre las habilidades blandas y la eficiencia de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.
3. Concluyendo que, existe relación entre la variable 1 y la dimensión 2 de la variable 2, justificado por una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman $r=0,431$, evidenciando una relación positiva moderada. Se validó la hipótesis 2 planteada que indica que existe relación directa entre las habilidades blandas y la eficacia de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022
4. Concluyendo que, hay relación, entre la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2, justificado por una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman $r=0,480$, evidenciando una relación positiva moderada. Se validó la hipótesis 3 planteada que indica que existe relación directa entre las habilidades blandas y la vocación de servicio de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.
5. Concluyendo que, hay relación, entre la variable 1 y la dimensión 4 de la variable 2, justificado por una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman $r=0,503$ evidenciando una relación positiva moderada. Se validó la hipótesis 4 planteada que indica que existe relación directa entre las habilidades blandas y la capacitación de los Inspectores Migratorios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda sensibilizar e informar a los participantes de la muestra que el uso de las respuestas fue de manera confidencial y solo con fines académicos, por haberse encontrado la poca disponibilidad por parte de los inspectores migratorios al momento de completar la encuesta debido a la información solicitada sobre desempeño laboral que era considerada confidencial.
2. Se recomienda un próximo trabajo de investigación de diseño experimental, para poder medir el grado de relación de las habilidades blandas con la vocación de servicio y capacitación en los inspectores migratorios.
3. Se recomienda realizar una encuesta anónima de satisfacción por parte de la entidad a los pasajeros que pasan el control migratorio tanto del recinto de salidas como el de llegadas, para poder medir el nivel de satisfacción del servicio brindado.
4. Finalmente se recomienda tomar en cuenta algún tipo de programa de reconocimiento por parte de la entidad dirigido a los servidores debido a que la mayoría indica que no sienten la presencia de la entidad cuando se logran los objetivos establecidos generando molestia en la mayoría de los inspectores migratorios.

Referencias

- Acosta, N. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? *Obtenido de Cuida tu dinero*: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempenolaboral>
- Alvarez, A. (2020). *Justificación de la Investigación*. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales, 15(1), 1-10.
doi:<https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Bartra, K., Torres, O., & Armesto, M. (feb - may de 2022). *Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima*. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 11(1), 119-147.
doi:<https://doi.org/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>
- Bohorquez, E., Perez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). *Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization*. Universidad y sociedad, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Buxarrais, M. (03 de 04 de 2013). *Nuevos valores para una nueva sociedad. un cambio de paradigma en educación*. (43), 53-65. *Obtenido de Facultad de Educación. Universitat de Barcelona*: <https://bit.ly/3oxUjKC>
- Chaupis Gutierrez, I. K. (2018). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Profesores de la Institución Educativa Pública "Luis Carranza", Huamanga 2018*. Concytec.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- CONCYTEC. (2020). *Guía practica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexoguia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
- Congreso de la Republica. (2013, 03 de julio). *Ley Servicio Civil*. *Diario oficial el Peruano*. <http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>
- Congreso de la Republica. (2022, 17 de febrero). *Ley marco del empleo público Ley N° 28175*. *Diario Oficial el Peruano*. <http://www.minedu.gob.pe/politicas/pdf/pdf-normas/ley-n28175.pdf>
- Contessa, C. (2019). *Careercontessa.com*. *Obtenido de Are you adding your soft skills to your resume? Here's how*: <https://www.careercontessa.com/advice/resume-soft-skills/>.
- Continental, U. (2018). *Blog de escuela de posgrado*. *Obtenido de Aclarando conceptos: eficacia vs. eficiencia*: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/aclarando-conceptos-eficacia-vs-eficiencia>
- Cruzado, W. (2019). *Competencias blandas en la empleabilidad de la universidad privada del norte-sede los olivos, año 2018*. *Repositorio Institucional Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Lima, Peru*. *Obtenido de repositorio.unfv.edu*: <https://bit.ly/3BJnz7x>

- Cubillos, B., Velasquez, F., & Reyes, M. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que mejorar al desempeño laboral en una entidad del Estado*. *Suma de Negocios*, 69-73. www.elsevier.es/sumanegocios
- Deza, M. (2020). *Impacto del coaching en el desempeño laboral de los trabajadores del Congreso de la República del Perú, Lima 2020* (Tesis de Maestría. Lima. <https://bit.ly/3s27J1y>
- Doyle, A. (8 de 9 de 2022). *The Balance*. *Obtenido de Top Soft Skills Employers Value With Examples*: <https://www.thebalancemoney.com/list-of-soft-skills-2063770>
- Escola, A. (2022). *How to measure soft skills in the educational context: psychometric*. *Studies in Educational Evaluation*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2022.101155>
- 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*. *Espacios*, 41 (23). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Eugenio, E. (2015). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*. *Ciencia y Salud*, 3(11), 41-46. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/derecho-empresarial/relacion-de-la-inteligencia-emocional-con-el-desempeno-laboral/32286137>
- Fadhil, S., Ismail, R., & Alnoor, A. (2021). *La influencia de las habilidades blandas en la empleabilidad: un estudio de caso sobre el sector de la industria tecnologica en Malasia*. *Revista Interdisciplinaria de Información, Conocimiento y Gestión*(16), 255-283. doi:<https://doi.org/10.28945/4807>
- Fernandez, V. (julio a setiembre de 2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. *Espíritu Emprendedor*, 4(3), 65-76. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García, B. (2018). *Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”: aproximaciones a su evaluación*. *Revista Digital Universitaria*, 19(6), 1-17. doi:<http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a5>
- Gestion*. (15 de 01 de 2018). *Los Ninis*. *Gestion*.
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos corporativo adventista del norte de Mexico*. *Revista de Investigacion Apuntes Univesitarios*, 5(1), 69-77. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646130004>
- Haselberger, D., Oberheumer, P., Perez, E., Cinque, M., & Capasso, D. (2012). *Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions (MODES)*. *Obtenido de Guidelines for the design of learning situations supporting soft skills achievement*.: http://geacollege.si/wpcontent/uploads/2015/12/MODES_handbook_en.pdf
- Hernandez, R., & Fernandez, C. (1998). *Metodología de la investigación*. En *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibrahim, R., & Boerhannoeddin, A. (Mayo de 2017). *The effect of soft skills and the training methodology on employee performance*. Revista europea de formación y desarrollo, 41(4). doi:DOI: 10.1108/EJTD-08-2016-0066
- IGSSPector, E. (setiembre de 2014). Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. *Vocación de Servicio*: <https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/images/sita/igsspector/septiembre2014.pdf>
- INEI. (2022). Informe Técnico Producción Nacional N° 8. INEI. Lima: INEI. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/08-informe-tecnico-produccion-nacional-jun-2022.pdf>
- Kholoud, S., Othman, A., Elsayed, M., & Anderson, N. (2016). Revista de Psicología dl Trabajo y Organizacional(32), 39-45. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.09.002>
- Kumar, P., Sadasiva, A., & Mittal, A. (2019). *motional intelligence and its relationship to employability skills and employer satisfaction with fresh engineering graduates*. International Journal for Quality Research. International Journal for Quality Research, 13(3), 735-752. doi:DOI – 10.24874/IJQR13.03-15
- MacNeil, C. (8 de Abril de 2022). Por qué la participación de los empleados es clave para el éxito del equipo. Asana: <https://asana.com/es/resources/employee-engagement>
- Muñoz, A. (14-17 de Noviembre de 2017). XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España. CLAD: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/EFA4D8C00A61F4D1052582910081CD61/\\$FILE/munozgac.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/EFA4D8C00A61F4D1052582910081CD61/$FILE/munozgac.pdf)
- Ochoa, P., & Coello, D. (2022). *Does psychological empowerment mediate the relationship between the digital competencies and job performance?* Computers in human behavior. doi:[doi:doi.org/10.1016/j.chb.2022.107575](https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107575)
- Ortega, C. (2017). Desarrollo de habilidades blandas. Guayaquil: Universidad ECOTEC.
- Palamary, R. (2012). *Formación de equipos de alto desempeño y estrategias gerenciales en proyectos de empresas publicitarias*. Estudios gerenciales, 28(122), 69-81. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312701948>
- Pardo, C., & Diaz, O. (2014). *Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una vision desde los lideres de gestión humana en empresas de Bogotá DC*. suma de negocios, 5(11), 39-48. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700187?token=341E5D0F843EE711BFDEED5F6783513708A42891B058E35251AC02D7B4A5F200177D5B4D97F08777D6C9D06E5340C58A&originRegion=us-east-1&originCreation=20220917024526>

- Pedraza, N., Lavín, J., & Alvarez, M. (2021). *Relacion del capital intelectual y el desempeño en la administracion publica*. Cuadernos de la Administracion, 34.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: *Diario Oficial el Peruano*.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional (Vol. 7)*. Mexico: Prentice Hall.
- Robles, M. (2012). *Executive Perceptions of*. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465. doi:DOI: 10.1177/1080569912460400
- Rodríguez, J. (2020). *Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario*. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 5(2), 186-199. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>
- Salud, C. (2018). *Crear Salud*. Obtenido de *La autoconfianza: qué es y cómo trabajarla*: <https://crearsalud.org/la-autoconfianza-que-es-y-como-trabajarla/>
- Silva, M. (2013). *Revista educar*. Obtenido de *Habilidades blandas*: http://www.cide.cl/documentos/Revista_educar_Habilidades_blandas_MJVa
- Solivellas, B. (18 de 03 de 2021). *homurk.com*. *Blog Bienestar laboral*: https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html
- Ubfal, D., & Arraiz, I. (Abril de 2022). *The impact of soft-skills training for entrepreneurs in Jamaica*. *World Development*, 152. doi:<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2021.105787>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades Blandas	Las habilidades blandas son aquellas que permiten poner en práctica valores que contribuyen a que la persona se desarrolle adecuadamente en los distintos ámbitos de acción, como trabajar duro bajo presión, tener flexibilidad y posibilidad de adaptarse a los distintos escenarios, contar con habilidades para aceptar y aprender de las críticas, disponer de autoconfianza y capacidad de ser confiable, lograr una comunicación efectiva, mostrar habilidades para resolver problemas, poseer un pensamiento crítico y analítico, saber administrar adecuadamente el tiempo, saber trabajar en equipo, tener proactividad e iniciativa, tener curiosidad e imaginación y disponer de voluntad para aprender, además de saber conciliar la vida personal, familiar, social y laboral, entre otras. (Buxarrais, 2013)	Para medir las habilidades blandas en los inspectores migratorios se ha elaborado un cuestionario como instrumento de medición compuesto por 10 preguntas, subdivididos en dimensiones e indicadores	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Compromiso con los cambios ● Asimilación ● Aceptación 	<ul style="list-style-type: none"> ● escala de Likert, del tipo acuerdo: 1 = totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3= de acuerdo 4 = totalmente de acuerdo
			Autoconfianza	<ul style="list-style-type: none"> ● Inteligencia emocional ● Libertad de opinión 	
			Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> ● Volumen de voz ● Fluidez verbal 	
			Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> ● Empatía ● Iniciativa ● Toma de decisión 	
Desempeño Laboral	La variable desempeño laboral es valorado por el aporte que genera a la empresa a través de la conducta que tenga la persona en un periodo establecido, lo que significa que el empleado aporta de acuerdo a su comportamiento. Castro (2017)	Para medir el desempeño laboral en los inspectores migratorios se ha elaborado un cuestionario como instrumento de medición compuesto por 10 preguntas, subdivididos en dimensiones e indicadores.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Equipos ● Sistemas 	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ● Productividad ● Calidad en el servicio 	
			Vocación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Compromiso ● Cumplimiento de metas ● Buena atención al usuario 	
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ● Profesionalismo ● Efectividad ● Reconocimiento 	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de investigación

Instrucciones:

Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónimo, tiene como objetivo analizar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez 2022.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una "X" sobre la opción que mejor refleje su grado de acuerdo con la afirmación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

Género Femenino () Masculino ()

Edad 22-26 () 27-42 () 43-56 () 57 a mas ()

Estado civil Soltero () Casado () Divorciado ()

Grado de instrucción Técnico () Superior ()

Tiempo de servicio menos de 1 año () de 1-5 años () de 6 años a más ()

Tipo de contrato CAS () 276 ()

Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	Preguntas	Escalas			
HABILIDADES BLANDAS					
DIMENSION ADAPTABILIDAD					
1	Los cambios establecidos por la entidad con relación a los horarios laborales son los más adecuados.	1	2	3	4
2	Mis compañeros se recuperan pronto después de haber obtenido un resultado negativo.	1	2	3	4
3	Mis compañeros aceptan de buena manera las críticas constructivas	1	2	3	4
DIMENSION AUTOCONFIANZA					
4	Mis compañeros de trabajo poseen un adecuado control emocional al momento de lidiar contra actitudes agresivas u ofensivas de los usuarios.	1	2	3	4
5	Mis compañeros pueden opinar libremente sin miedo a represalias por parte de sus superiores	1	2	3	4
DIMENSION COMUNICACIÓN EFECTIVA					
6	Mis compañeros utilizan el tono de voz adecuado al momento de realizar el control migratorio	1	2	3	4

7	Mis compañeros utilizan las palabras adecuadas para un buen entendimiento por parte del pasajero	1	2	3	4
DIMENSION RESOLUCION DE CONFLICTOS					
8	Mis compañeros tratan de entender el estado anímico del pasajero	1	2	3	4
9	Mis compañeros buscan cumplir los objetivos de la entidad	1	2	3	4
10	Mis compañeros pueden solucionar casos frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor	1	2	3	4
DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSION EFICIENCIA					
11	Mis compañeros utilizan los equipos otorgados por la entidad de manera adecuada para el control migratorio	1	2	3	4
12	Mis compañeros utilizan los aplicativos de control migratorio de manera adecuada.	1	2	3	4
DIMENSION EFICACIA					
13	Mis compañeros ordenan su lugar de trabajo una vez que terminan su jornada laboral.	1	2	3	4
14	Mis compañeros brindan un servicio de calidad al momento de realizar el control migratorio.	1	2	3	4
DIMENSION VOCACION DE SERVICIO					
15	Mis compañeros se sienten comprometidos y satisfechos con la labor que realizan	1	2	3	4
16	Mis compañeros cumplen con lo establecido por la entidad sin necesidad de alguna orden	1	2	3	4
17	Mis compañeros son amables al momento de atender al usuario	1	2	3	4
DIMENSION CAPACITACION					
18	Mis compañeros participan de los cursos programados por la entidad para mejorar sus habilidades y capacidades.	1	2	3	4
19	Mis compañeros son capaces de conseguir los resultados que busca la entidad de manera efectiva.	1	2	3	4
20	Mis compañeros son reconocidos por la entidad por la labor que realizan en el control migratorio	1	2	3	4

Anexo 4: Validadores reconocidos en SUNEDU

VALIDADOR 01

Mg. JOSE ANTONIO FELICIANO DANERI ROMERO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DANERI ROMERO, JOSE ANTONIO FELICIANO DNI 25726451	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 11/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
DANERI ROMERO, JOSE ANTONIO FELICIANO DNI 25726451	ABOGADO Fecha de diploma: 09/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
DANERI ROMERO, JOSE ANTONIO FELICIANO DNI 25726451	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

VALIDADOR 02

Mg. DESIRE MARTINEZ BORNAZ

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MARTINEZ BORNAZ, DESIRE DNI 10287159	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 21/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/03/2014 Fecha egreso: 23/02/2016	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
MARTINEZ BORNAZ, DESIRE DNI 10287159	ABOGADO Fecha de diploma: 04/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MARTINEZ BORNAZ, DESIRE DNI 10287159	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

VALIDADOR 03

Mg. GIDITH GARCIA MONTOYA

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>GARCIA MONTOYA, GIDITH DNI 47115652</p>	<p>BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 23/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i></p>
<p>GARCÍA MONTOYA, GIDITH DNI 47115652</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/04/2016 Fecha egreso: 16/09/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>GARCIA MONTOYA, GIDITH DNI 47115652</p>	<p>ABOGADA Fecha de diploma: 14/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i></p>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Desire Martinez Bomaz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Inspectores Migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Juan Carlos Condori Garcia
DNI: 43036151

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: 1

Habilidades Blandas

Las habilidades blandas son aquellas que permiten poner en práctica valores que contribuyen a que la persona se desarrolle adecuadamente en los distintos ámbitos de acción, como trabajar duro bajo presión, tener flexibilidad y posibilidad de adaptarse a los distintos escenarios, contar con habilidades para aceptar y aprender de las críticas, disponer de autoconfianza y capacidad de ser confiable, lograr una comunicación efectiva, mostrar habilidades para resolver problemas, poseer un pensamiento crítico y analítico, saber administrar adecuadamente el tiempo, saber trabajar en equipo, tener proactividad e iniciativa, tener curiosidad e imaginación y disponer de voluntad para aprender, además de saber conciliar la vida personal, familiar, social y laboral, entre otras. (Buxarrais, 2013)

Dimensiones de las variables: Habilidades Blandas

Dimensión 1

Adaptabilidad, consiste en la capacidad de responder con flexibilidad a los cambios que ocurren en el entorno y adaptarse con facilidad a nuevas realidades. Solivellas, (2021). Considerando como indicadores de esta dimensión: compromiso con los cambios, asimilación y aceptación.

Dimensión 2

Autoconfianza, se basa en la imagen que nos hemos creado de nosotros mismos desde niños. Una autoimagen a la que vamos dando forma en relación a las experiencias que vivimos. Salud, (2018). Considerando como indicadores de esta dimensión: inteligencia emocional y libertad de opinión

Dimensión 3

Comunicación Efectiva, la comunicación es tan importante, por lo que la persona, deberá tener dominio del lenguaje oral y escrito, pero también de las señales corporales lo cual sería todo un complemento de la persona. Contessa, (2019). Considerando como indicadores de esta dimensión: volumen de voz y fluidez verbal.

Dimensión 4

Resolución de conflictos, de mucha utilidad y es una de las más importantes habilidades blandas, por la capacidad de resolver problemas en cualquier momento y circunstancia. Con ello, va enlazado el carácter y la inteligencia emocional para hacerse frente a las circunstancias difíciles de la vida, resolviéndolas de manera creativa, con liderazgo, buenas decisiones, buena comunicación. Contessa, (2019). Considerando como indicadores de esta dimensión: empatía, iniciativa y toma de decisión.

Variable:2

Desempeño laboral

La variable desempeño laboral es valorado por el aporte que genera a la empresa a través de la conducta que tenga la persona en un periodo establecido, lo que significa que el empleado aporta de acuerdo a su comportamiento. Castro (2017)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Eficacia, se trata del logro de los objetivos establecidos por las entidades sean privadas o públicas, respetando los tiempos establecidos, sin necesidad de evaluar los medios que fueron necesarios para su logro, nos habla sobre el cómo se hizo. Continental, (2018) Considerando como indicadores de esta dimensión: equipos y sistemas utilizados.

Dimensión 2

Eficiencia, en este punto se considera el buen uso de los recursos que fueron utilizados para conseguir lograr los objetivos institucionales planteados. Su propósito sigue siendo lograr el objetivo, pero se diferencia en el uso adecuado y racional de los recursos asignados para su ejecución. Continental, (2018) Considerando como indicadores de esta dimensión: la productividad y la calidad de servicio.

Dimensión 3

Vocación de servicio, es el valor imprescindible en todo servidor público, manifestándose al momento de atender de buena manera y natural al ciudadano, sea externo o interno, requiriendo que todo servidor público se conduzca con actitud sensible, solidaria y de respeto hacia los demás, sean sus mismos compañeros o ciudadanos. IGSSPector, (2014) Considerando como indicadores de esta dimensión: el compromiso, cumplimiento de metas y la buena atención al usuario.

Dimensión 4

Capacitación, se refiere a lograr mejorar el desempeño de los trabajadores del sector público orientado a un servicio de calidad para la ciudadanía. Asimismo, busca el fortalecimiento y mejora de las capacidades de los servidores civiles logrando un buen desempeño, se considera una estrategia fundamental que ayudara a lograr el cumplimiento de los objetivos de las entidades. (Ley del Servicio Civil, 2013) Considerando como indicadores de esta dimensión: profesionalismo, efectividad y reconocimiento.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable 1: Habilidades blandas

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles o rangos
Adaptabilidad	Compromiso con los cambios	Los cambios establecidos por la entidad con relación a los horarios laborales son los más adecuados	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Asimilación	Mis compañeros se recuperan pronto después de haber obtenido un resultado negativo.	
	Aceptación	Mis compañeros aceptan de buena manera las críticas constructivas	
Autoconfianza	Inteligencia emocional	Mis compañeros de trabajo poseen un adecuado control emocional al momento de lidiar contra actitudes agresivas u ofensivas de los usuarios	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Libertad de opinión	Mis compañeros pueden opinar libremente sin miedo a represalias por parte de sus superiores.	
Comunicación efectiva	Volumen de voz	Mis compañeros utilizan el tono de voz adecuado al momento de realizar el control migratorio.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Fluidez verbal	Mis compañeros utilizan las palabras adecuadas para un buen entendimiento por parte del pasajero	
Resolución de conflictos	Empatía	Mis compañeros tratan de entender el estado anímico del pasajero.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Iniciativa	Mis compañeros buscan cumplir los objetivos de la entidad.	
	Toma de decisión	Mis compañeros pueden solucionar casos frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor	

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Eficiencia	Equipos	Mis compañeros utilizan los equipos otorgados por la entidad de manera adecuada para el control migratorio.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Sistemas	Mis compañeros utilizan los aplicativos de control migratorio de manera adecuada.	
Eficacia	Productividad	Mis compañeros ordenan su lugar de trabajo una vez que terminan su jornada laboral.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Calidad en el servicio	Mis compañeros brindan un servicio de calidad al momento de realizar el control migratorio.	
Vocación de servicio	Compromiso	Mis compañeros se sienten comprometidos y satisfechos con la labor que realizan.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Cumplimiento de metas	Mis compañeros cumplen con lo establecido por la entidad sin necesidad de alguna orden	
	Buena atención al usuario	Mis compañeros son amables al momento de atender al usuario.	
Capacitación	Profesionalismo	Mis compañeros participan de los cursos programados por la entidad para mejorar sus habilidades y capacidades	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Efectividad	Mis compañeros son capaces de conseguir los resultados que busca la entidad de manera efectiva.	
	Reconocimiento	Mis compañeros son reconocidos por la entidad por la labor que realizan en el control migratorio.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 EFICIENCIA								
1	Mis compañeros utilizan los equipos otorgados por la entidad de manera adecuada para el control migratorio	X		X		X		
2	Mis compañeros utilizan los aplicativos de control migratorio de manera adecuada.	X		X		X		
DIMENSION 2 EFICACIA								
3	Mis compañeros ordenan su lugar de trabajo una vez que terminan su jornada laboral.	X		X		X		
4	Mis compañeros brindan un servicio de calidad al momento de realizar el control migratorio.	X		X		X		
DIMENSION 3 VOCACION DE SERVICIO								
5	Mis compañeros se sienten comprometidos y satisfechos con la labor que realizan	X		X		X		
6	Mis compañeros cumplen con lo establecido por la entidad sin necesidad de alguna orden	X		X		X		
7	Mis compañeros son amables al momento de atender al usuario	X		X		X		
DIMENSION 4 CAPACITACION								
8	Mis compañeros participan de los cursos programados por la entidad para mejorar sus habilidades y capacidades.	X		X		X		
9	Mis compañeros son capaces de conseguir los resultados que busca la entidad de manera efectiva.	X		X		X		
10	Mis compañeros son reconocidos por la entidad por la labor que realizan en el control migratorio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Desire Martinez Bornaz DNI: 40789191

 Especialidad del validador: Maestro en Gestion Publica

21 de noviembre del 2022

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ADAPTABILIDAD								
1	Los cambios establecidos por la entidad con relación a los horarios laborales son los más adecuados.	X		X		X		
2	Mis compañeros se recuperan pronto después de haber obtenido un resultado negativo	X		X		X		
3	Mis compañeros aceptan de buena manera las críticas constructivas							
DIMENSIÓN 2 AUTOCONFIANZA								
4	Mis compañeros de trabajo poseen un adecuado control emocional al momento de lidiar contra actitudes agresivas u ofensivas de los usuarios	X		X		X		
5	Mis compañeros pueden opinar libremente sin miedo a represalias por parte de sus superiores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMUNICACIÓN EFECTIVA								
6	Mis compañeros utilizan el tono de voz adecuado al momento de realizar el control migratorio	X		X		X		
7	Mis compañeros utilizan las palabras adecuadas para un buen entendimiento por parte del pasajero	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 RESOLUCION DE CONFLICTOS								
8	Mis compañeros tratan de entender el estado anímico del pasajero	x		x		x		
9	Mis compañeros buscan cumplir los objetivos de la entidad	x		x		x		
10	Mis compañeros pueden solucionar casos frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor	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: Desire Martinez Bornaz DNI: 40769191

Especialidad del validador. Maestro en Gestion Publica

.....21.....de ~~noviembre~~ del 2022.....



Firma del Experto Informante.

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): José Antonio Feliciano Daneri Romero

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Inspectores Migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Juan Carlos Condori Garcia
DNI: 43036151

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: 1

Habilidades Blandas

Las habilidades blandas son aquellas que permiten poner en práctica valores que contribuyen a que la persona se desarrolle adecuadamente en los distintos ámbitos de acción, como trabajar duro bajo presión, tener flexibilidad y posibilidad de adaptarse a los distintos escenarios, contar con habilidades para aceptar y aprender de las críticas, disponer de autoconfianza y capacidad de ser confiable, lograr una comunicación efectiva, mostrar habilidades para resolver problemas, poseer un pensamiento crítico y analítico, saber administrar adecuadamente el tiempo, saber trabajar en equipo, tener proactividad e iniciativa, tener curiosidad e imaginación y disponer de voluntad para aprender, además de saber conciliar la vida personal, familiar, social y laboral, entre otras. (Buxarrais, 2013)

Dimensiones de las variables: Habilidades Blandas

Dimensión 1

Adaptabilidad, consiste en la capacidad de responder con flexibilidad a los cambios que ocurren en el entorno y adaptarse con facilidad a nuevas realidades. Solivellas, (2021). Considerando como indicadores de esta dimensión: compromiso con los cambios, asimilación y aceptación.

Dimensión 2

Autoconfianza, se basa en la imagen que nos hemos creado de nosotros mismos desde niños. Una autoimagen a la que vamos dando forma en relación a las experiencias que vivimos. Salud, (2018). Considerando como indicadores de esta dimensión: inteligencia emocional y libertad de opinión

Dimensión 3

Comunicación Efectiva, la comunicación es tan importante, por lo que la persona, deberá tener dominio del lenguaje oral y escrito, pero también de las señales corporales lo cual sería todo un complemento de la persona. Contessa, (2019). Considerando como indicadores de esta dimensión: volumen de voz y fluidez verbal.

Dimensión 4

Resolución de conflictos, de mucha utilidad y es una de las más importantes habilidades blandas, por la capacidad de resolver problemas en cualquier momento y circunstancia. Con ello, va enlazado el carácter y la inteligencia emocional para hacerse frente a las circunstancias difíciles de la vida, resolviéndolas de manera creativa, con liderazgo, buenas decisiones, buena comunicación. Contessa, (2019). Considerando como indicadores de esta dimensión: empatía, iniciativa y toma de decisión.

Variable:2

Desempeño laboral

La variable desempeño laboral es valorado por el aporte que genera a la empresa a través de la conducta que tenga la persona en un periodo establecido, lo que significa que el empleado aporta de acuerdo a su comportamiento. Castro (2017)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Eficacia, se trata del logro de los objetivos establecidos por las entidades sean privadas o públicas, respetando los tiempos establecidos, sin necesidad de evaluar los medios que fueron necesarios para su logro, nos habla sobre el cómo se hizo. Continental, (2018) Considerando como indicadores de esta dimensión: equipos y sistemas utilizados.

Dimensión 2

Eficiencia, en este punto se considera el buen uso de los recursos que fueron utilizados para conseguir lograr los objetivos institucionales planteados. Su propósito sigue siendo lograr el objetivo, pero se diferencia en el uso adecuado y racional de los recursos asignados para su ejecución. Continental, (2018) Considerando como indicadores de esta dimensión: la productividad y la calidad de servicio.

Dimensión 3

Vocación de servicio, es el valor imprescindible en todo servidor público, manifestándose al momento de atender de buena manera y natural al ciudadano, sea externo o interno, requiriendo que todo servidor público se conduzca con actitud sensible, solidaria y de respeto hacia los demás, sean sus mismos compañeros o ciudadanos. IGSSPector, (2014) Considerando como indicadores de esta dimensión: el compromiso, cumplimiento de metas y la buena atención al usuario.

Dimensión 4

Capacitación, se refiere a lograr mejorar el desempeño de los trabajadores del sector público orientado a un servicio de calidad para la ciudadanía. Asimismo, busca el fortalecimiento y mejora de las capacidades de los servidores civiles logrando un buen desempeño, se considera una estrategia fundamental que ayudara a lograr el cumplimiento de los objetivos de las entidades. (Ley del Servicio Civil, 2013) Considerando como indicadores de esta dimensión: profesionalismo, efectividad y reconocimiento.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable 1: Habilidades blandas

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles o rangos
Adaptabilidad	Compromiso con los cambios	Los cambios establecidos por la entidad con relación a los horarios laborales son los más adecuados	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Asimilación	Mis compañeros se recuperan pronto después de haber obtenido un resultado negativo.	
	Aceptación	Mis compañeros aceptan de buena manera las críticas constructivas	
Autoconfianza	Inteligencia emocional	Mis compañeros de trabajo poseen un adecuado control emocional al momento de lidiar contra actitudes agresivas u ofensivas de los usuarios	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Libertad de opinión	Mis compañeros pueden opinar libremente sin miedo a represalias por parte de sus superiores.	
Comunicación efectiva	Volumen de voz	Mis compañeros utilizan el tono de voz adecuado al momento de realizar el control migratorio.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Fluidez verbal	Mis compañeros utilizan las palabras adecuadas para un buen entendimiento por parte del pasajero	
Resolución de conflictos	Empatía	Mis compañeros tratan de entender el estado anímico del pasajero.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Iniciativa	Mis compañeros buscan cumplir los objetivos de la entidad.	
	Toma de decisión	Mis compañeros pueden solucionar casos frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor	

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Eficiencia	Equipos	Mis compañeros utilizan los equipos otorgados por la entidad de manera adecuada para el control migratorio.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Sistemas	Mis compañeros utilizan los aplicativos de control migratorio de manera adecuada.	
Eficacia	Productividad	Mis compañeros ordenan su lugar de trabajo una vez que terminan su jornada laboral.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Calidad en el servicio	Mis compañeros brindan un servicio de calidad al momento de realizar el control migratorio.	
Vocación de servicio	Compromiso	Mis compañeros se sienten comprometidos y satisfechos con la labor que realizan.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Cumplimiento de metas	Mis compañeros cumplen con lo establecido por la entidad sin necesidad de alguna orden	
	Buena atención al usuario	Mis compañeros son amables al momento de atender al usuario.	
Capacitación	Profesionalismo	Mis compañeros participan de los cursos programados por la entidad para mejorar sus habilidades y capacidades	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Efectividad	Mis compañeros son capaces de conseguir los resultados que busca la entidad de manera efectiva.	
	Reconocimiento	Mis compañeros son reconocidos por la entidad por la labor que realizan en el control migratorio.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ADAPTABILIDAD								
1	Los cambios establecidos por la entidad con relación a los horarios laborales son los más adecuados.	✓		✓		✓		
2	Mis compañeros se recuperan pronto después de haber obtenido un resultado negativo	✓		✓		✓		
3	Mis compañeros aceptan de buena manera las críticas constructivas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 AUTOCONFIANZA								
4	Mis compañeros de trabajo poseen un adecuado control emocional al momento de lidiar contra actitudes agresivas u ofensivas de los usuarios	✓		✓		✓		
5	Mis compañeros pueden opinar libremente sin miedo a represalias por parte de sus superiores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMUNICACIÓN EFECTIVA								
6	Mis compañeros utilizan el tono de voz adecuado al momento de realizar el control migratorio	✓		✓		✓		
7	Mis compañeros utilizan las palabras adecuadas para un buen entendimiento por parte del pasajero	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 RESOLUCION DE CONFLICTOS								
8	Mis compañeros tratan de entender el estado anímico del pasajero	✓		✓		✓		
9	Mis compañeros buscan cumplir los objetivos de la entidad	✓		✓		✓		
10	Mis compañeros pueden solucionar casos frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Antonio Feliciano Daneri Romero DNI: 25726451

Especialidad del validador... Maestro en Gestión Pública

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

21 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ADAPTABILIDAD								
1	Los cambios establecidos por la entidad con relación a los horarios laborales son los más adecuados.	✓		✓		✓		
2	Mis compañeros se recuperan pronto después de haber obtenido un resultado negativo	✓		✓		✓		
3	Mis compañeros aceptan de buena manera las críticas constructivas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 AUTOCONFIANZA								
4	Mis compañeros de trabajo poseen un adecuado control emocional al momento de lidiar contra actitudes agresivas u ofensivas de los usuarios	✓		✓		✓		
5	Mis compañeros pueden opinar libremente sin miedo a represalias por parte de sus superiores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMUNICACIÓN EFECTIVA								
6	Mis compañeros utilizan el tono de voz adecuado al momento de realizar el control migratorio	✓		✓		✓		
7	Mis compañeros utilizan las palabras adecuadas para un buen entendimiento por parte del pasajero	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
8	Mis compañeros tratan de entender el estado anímico del pasajero	✓		✓		✓		
9	Mis compañeros buscan cumplir los objetivos de la entidad	✓		✓		✓		
10	Mis compañeros pueden solucionar casos frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Antonio Feliciano Daneri Romero DNI: 25726451

Especialidad del validador... Maestro en Gestión Pública

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

...21...de noviembre...del 2022..



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Gidith Garcia Montoya

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Inspectores Migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Juan Carlos Condori Garcia
DNI: 43036151

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: 1

Habilidades Blandas

Las habilidades blandas son aquellas que permiten poner en práctica valores que contribuyen a que la persona se desarrolle adecuadamente en los distintos ámbitos de acción, como trabajar duro bajo presión, tener flexibilidad y posibilidad de adaptarse a los distintos escenarios, contar con habilidades para aceptar y aprender de las críticas, disponer de autoconfianza y capacidad de ser confiable, lograr una comunicación efectiva, mostrar habilidades para resolver problemas, poseer un pensamiento crítico y analítico, saber administrar adecuadamente el tiempo, saber trabajar en equipo, tener proactividad e iniciativa, tener curiosidad e imaginación y disponer de voluntad para aprender, además de saber conciliar la vida personal, familiar, social y laboral, entre otras. (Buxarrais, 2013)

Dimensiones de las variables: Habilidades Blandas

Dimensión 1

Adaptabilidad, consiste en la capacidad de responder con flexibilidad a los cambios que ocurren en el entorno y adaptarse con facilidad a nuevas realidades. Solivetas, (2021). Considerando como indicadores de esta dimensión: compromiso con los cambios, asimilación y aceptación.

Dimensión 2

Autoconfianza, se basa en la imagen que nos hemos creado de nosotros mismos desde niños. Una autoimagen a la que vamos dando forma en relación a las experiencias que vivimos. Salud, (2018). Considerando como indicadores de esta dimensión: inteligencia emocional y libertad de opinión

Dimensión 3

Comunicación Efectiva, la comunicación es tan importante, por lo que la persona, deberá tener dominio del lenguaje oral y escrito, pero también de las señales corporales lo cual sería todo un complemento de la persona. Contessa, (2019). Considerando como indicadores de esta dimensión: volumen de voz y fluidez verbal.

Dimensión 4

Resolución de conflictos, de mucha utilidad y es una de las más importantes habilidades blandas, por la capacidad de resolver problemas en cualquier momento y circunstancia. Con ello, va enlazado el carácter y la inteligencia emocional para hacerse frente a las circunstancias difíciles de la vida, resolviéndolas de manera creativa, con liderazgo, buenas decisiones, buena comunicación. Contessa, (2019). Considerando como indicadores de esta dimensión: empatía, iniciativa y toma de decisión.

Variable:2

Desempeño laboral

La variable desempeño laboral es valorado por el aporte que genera a la empresa a través de la conducta que tenga la persona en un periodo establecido, lo que significa que el empleado aporta de acuerdo a su comportamiento. Castro (2017)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Eficacia, se trata del logro de los objetivos establecidos por las entidades sean privadas o públicas, respetando los tiempos establecidos, sin necesidad de evaluar los medios que fueron necesarios para su logro, nos habla sobre el cómo se hizo. Continental, (2018) Considerando como indicadores de esta dimensión: equipos y sistemas utilizados.

Dimensión 2

Eficiencia, en este punto se considera el buen uso de los recursos que fueron utilizados para conseguir lograr los objetivos institucionales planteados. Su propósito sigue siendo lograr el objetivo, pero se diferencia en el uso adecuado y racional de los recursos asignados para su ejecución. Continental, (2018) Considerando como indicadores de esta dimensión: la productividad y la calidad de servicio.

Dimensión 3

Vocación de servicio, es el valor imprescindible en todo servidor público, manifestándose al momento de atender de buena manera y natural al ciudadano, sea externo o interno, requiriendo que todo servidor público se conduzca con actitud sensible, solidaria y de respeto hacia los demás, sean sus mismos compañeros o ciudadanos. IGSSPector, (2014) Considerando como indicadores de esta dimensión: el compromiso, cumplimiento de metas y la buena atención al usuario.

Dimensión 4

Capacitación, se refiere a lograr mejorar el desempeño de los trabajadores del sector público orientado a un servicio de calidad para la ciudadanía. Asimismo, busca el fortalecimiento y mejora de las capacidades de los servidores civiles logrando un buen desempeño, se considera una estrategia fundamental que ayudara a lograr el cumplimiento de los objetivos de las entidades. (Ley del Servicio Civil, 2013) Considerando como indicadores de esta dimensión: profesionalismo, efectividad y reconocimiento.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable 1: Habilidades blandas

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles o rangos
Adaptabilidad	Compromiso con los cambios	Los cambios establecidos por la entidad con relación a los horarios laborales son los más adecuados	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Asimilación	Mis compañeros se recuperan pronto después de haber obtenido un resultado negativo.	
	Aceptación	Mis compañeros aceptan de buena manera las críticas constructivas	
Autoconfianza	Inteligencia emocional	Mis compañeros de trabajo poseen un adecuado control emocional al momento de lidiar contra actitudes agresivas u ofensivas de los usuarios	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Libertad de opinión	Mis compañeros pueden opinar libremente sin miedo a represalias por parte de sus superiores.	
Comunicación efectiva	Volumen de voz	Mis compañeros utilizan el tono de voz adecuado al momento de realizar el control migratorio.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Fluidez verbal	Mis compañeros utilizan las palabras adecuadas para un buen entendimiento por parte del pasajero	
Resolución de conflictos	Empatía	Mis compañeros tratan de entender el estado anímico del pasajero.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Iniciativa	Mis compañeros buscan cumplir los objetivos de la entidad.	
	Toma de decisión	Mis compañeros pueden solucionar casos frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor	

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Eficiencia	Equipos	Mis compañeros utilizan los equipos otorgados por la entidad de manera adecuada para el control migratorio.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Sistemas	Mis compañeros utilizan los aplicativos de control migratorio de manera adecuada.	
Eficacia	Productividad	Mis compañeros ordenan su lugar de trabajo una vez que terminan su jornada laboral.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Calidad en el servicio	Mis compañeros brindan un servicio de calidad al momento de realizar el control migratorio.	
Vocación de servicio	Compromiso	Mis compañeros se sienten comprometidos y satisfechos con la labor que realizan.	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Cumplimiento de metas	Mis compañeros cumplen con lo establecido por la entidad sin necesidad de alguna orden	
	Buena atención al usuario	Mis compañeros son amables al momento de atender al usuario.	
Capacitación	Profesionalismo	Mis compañeros participan de los cursos programados por la entidad para mejorar sus habilidades y capacidades	Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
	Efectividad	Mis compañeros son capaces de conseguir los resultados que busca la entidad de manera efectiva.	
	Reconocimiento	Mis compañeros son reconocidos por la entidad por la labor que realizan en el control migratorio.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

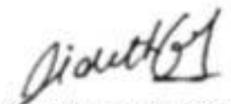
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ADAPTABILIDAD								
1	Los cambios establecidos por la entidad con relación a los horarios laborales son los más adecuados.	x		X		x		
2	Mis compañeros se recuperan pronto después de haber obtenido un resultado negativo	x		X		X		
3	Mis compañeros aceptan de buena manera las críticas constructivas	x		X		X		
DIMENSIÓN 2 AUTOCONFIANZA								
4	Mis compañeros de trabajo poseen un adecuado control emocional al momento de lidiar contra actitudes agresivas u ofensivas de los usuarios	x		X		X		
5	Mis compañeros pueden opinar libremente sin miedo a represalias por parte de sus superiores	x		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMUNICACIÓN EFECTIVA								
6	Mis compañeros utilizan el tono de voz adecuado al momento de realizar el control migratorio	x		X		X		
7	Mis compañeros utilizan las palabras adecuadas para un buen entendimiento por parte del pasajero	x		X		X		
DIMENSIÓN 4 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
8	Mis compañeros tratan de entender el estado anímico del pasajero	X		X		X		
9	Mis compañeros buscan cumplir los objetivos de la entidad	X		X		X		
10	Mis compañeros pueden solucionar casos frecuentes de control migratorio sin necesidad de acudir al supervisor	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia en el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Garcia Montoya Gidith DNI: 47115652
Especialidad del validador: Maestro en Gestión Publica

22 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA								
1	Mis compañeros utilizan los equipos otorgados por la entidad de manera adecuada para el control migratorio	X		x		X		
2	Mis compañeros utilizan los aplicativos de control migratorio de manera adecuada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 EFICACIA								
3	Mis compañeros ordenan su lugar de trabajo una vez que terminan su jornada laboral.	X		X		X		
4	Mis compañeros brindan un servicio de calidad al momento de realizar el control migratorio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 VOCACION DE SERVICIO								
5	Mis compañeros se sienten comprometidos y satisfechos con la labor que realizan	X		X		X		
6	Mis compañeros cumplen con lo establecido por la entidad sin necesidad de alguna orden	X		X		X		
7	Mis compañeros son amables al momento de atender al usuario	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 CAPACITACION								
8	Mis compañeros participan de los cursos programados por la entidad para mejorar sus habilidades y capacidades.	X		X		X		
9	Mis compañeros son capaces de conseguir los resultados que busca la entidad de manera efectiva.	X		X		X		
10	Mis compañeros son reconocidos por la entidad por la labor que realizan en el control migratorio	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia en el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Garcia Montoya Gidith DNI: 47115652

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Publica

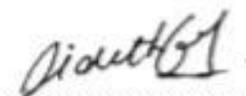
22 de noviembre del 2022

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Resultados de prueba piloto

	HABILIDADES BLANDAS										DESEMPEÑO LABORAL									
	ADAPTABILIDAD			AUTOCONFIANZA		COMUNICACIÓN EFECTIVA		RESOLUCION DE CONFLICTOS			EFICIENCIA		EFICACIA		VOCACION DE SERVICIO			CAPACITACION		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	1
2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
3	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	2	1	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
7	3	1	1	5	1	1	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	1	1
8	2	2	2	1	2	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1
9	3	4	2	4	2	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1
10	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2
11	3	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
12	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5
13	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1

Anexo 6: Resultados estadísticos de instrumento de recolección de datos

	HABILIDADES BLANDAS										DESEMPEÑO LABORAL									
	ADAPTABILIDAD			AUTOCONFIANZA		COMUNICACIÓN EFECTIVA		RESOLUCION DE CONFLICTOS			EFICIENCIA		EFICACIA		VOCACION DE SERVICIO			CAPACITACION		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
ENCUESTADO 1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1
ENCUESTADO 2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTADO 3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	1
ENCUESTADO 5	4	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1
ENCUESTADO 6	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
ENCUESTADO 7	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 8	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1
ENCUESTADO 9	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 10	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	1
ENCUESTADO 11	3	2	2	2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1
ENCUESTADO 12	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1
ENCUESTADO 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1
ENCUESTADO 14	1	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3
ENCUESTADO 15	1	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2
ENCUESTADO 16	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2
ENCUESTADO 17	3	1	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2
ENCUESTADO 18	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1
ENCUESTADO 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCUESTADO 20	1	3	1	3	2	2	1	1	1	2	4	4	3	2	3	2	2	1	2	1
ENCUESTADO 21	2	1	4	1	1	4	3	3	3	2	3	3	1	4	2	4	3	3	1	1
ENCUESTADO 22	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1
ENCUESTADO 23	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
ENCUESTADO 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
ENCUESTADO 25	4	4	4	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	4	4
ENCUESTADO 26	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
ENCUESTADO 27	1	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2
ENCUESTADO 28	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1
ENCUESTADO 29	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 30	2	2	4	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	1
ENCUESTADO 31	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
ENCUESTADO 32	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3
ENCUESTADO 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 34	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 35	4	2	2	2	1	3	3	1	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1
ENCUESTADO 36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1
ENCUESTADO 37	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	1	2	2
ENCUESTADO 38	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1
ENCUESTADO 39	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
ENCUESTADO 40	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1
ENCUESTADO 41	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1
ENCUESTADO 42	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
ENCUESTADO 43	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1
ENCUESTADO 44	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
ENCUESTADO 45	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
ENCUESTADO 46	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
ENCUESTADO 47	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
ENCUESTADO 48	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2
ENCUESTADO 49	3	2	2	2	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1
ENCUESTADO 50	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1

ENCUESTADO 51	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1
ENCUESTADO 52	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1
ENCUESTADO 53	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 54	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1
ENCUESTADO 55	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1
ENCUESTADO 56	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
ENCUESTADO 57	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1
ENCUESTADO 58	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
ENCUESTADO 59	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1
ENCUESTADO 60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2
ENCUESTADO 61	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1
ENCUESTADO 62	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
ENCUESTADO 63	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1
ENCUESTADO 64	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
ENCUESTADO 65	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1
ENCUESTADO 66	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1
ENCUESTADO 67	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1
ENCUESTADO 68	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2
ENCUESTADO 69	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
ENCUESTADO 70	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1
ENCUESTADO 71	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2
ENCUESTADO 72	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1
ENCUESTADO 73	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1
ENCUESTADO 74	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2
ENCUESTADO 75	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1
ENCUESTADO 76	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2
ENCUESTADO 77	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	1
ENCUESTADO 78	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
ENCUESTADO 79	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
ENCUESTADO 80	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
ENCUESTADO 81	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 82	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	1
ENCUESTADO 83	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1
ENCUESTADO 84	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1
ENCUESTADO 85	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2
ENCUESTADO 86	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
ENCUESTADO 87	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
ENCUESTADO 88	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
ENCUESTADO 89	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1
ENCUESTADO 90	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 91	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	1
ENCUESTADO 92	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	1
ENCUESTADO 93	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
ENCUESTADO 94	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
ENCUESTADO 95	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
ENCUESTADO 96	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1
ENCUESTADO 97	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
ENCUESTADO 98	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
ENCUESTADO 99	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
ENCUESTADO 100	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
ENCUESTADO 101	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
ENCUESTADO 102	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
ENCUESTADO 103	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
ENCUESTADO 104	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
ENCUESTADO 105	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1
ENCUESTADO 106	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1
ENCUESTADO 107	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1
ENCUESTADO 108	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
ENCUESTADO 109	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2
ENCUESTADO 110	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
ENCUESTADO 111	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
ENCUESTADO 112	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
ENCUESTADO 113	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3
ENCUESTADO 114	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3
ENCUESTADO 115	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
ENCUESTADO 116	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1
ENCUESTADO 117	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 118	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
ENCUESTADO 119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1
ENCUESTADO 120	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2

Anexo 7: Constancia de Idioma Inglés



CID- 2022-02-LN-2979

CONSTANCIA

La Jefe Nacional del Centro de Idiomas
de la Universidad César Vallejo

Hace Constar

Que el(la) Sr.(ta) **CONDORI GARCIA , JUAN CARLOS**, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 7002741244, ha aprobado el curso de 200 horas de INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR, obteniendo las siguientes notas:

NIVEL	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLÉS I	19 (diecinueve)	agosto	2022	
INGLÉS II	19 (diecinueve)	septiembre	2022	
INGLÉS III	17 (diecisiete)	octubre	2022	

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 13 de diciembre de 2022

Atentamente,



Dra. Erica De Paz Berrospi
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas
Universidad César Vallejo

Anexo 8: Carta de Presentación



Lima, 15 de diciembre de 2022

Carta P. 1539-2022-UCV-EPG-SP

Mg.
ARMANDO BENJAMÍN GARCÍA CHUNGA
SUPERINTENDENTE NACIONAL DE MIGRACIONES
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

De mi mayor consideración:

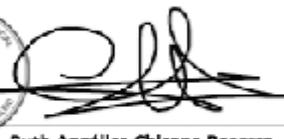
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CONDORI GARCIA JUAN CARLOS**; identificado(a) con DNI/CE N° 43036151 y código de matrícula N° 7002741244; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS INSPECTORES MIGRATORIOS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ, LIMA, 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

Anexo 9: Autorización de uso de nombre



Formado digitalmente por DADIC
CHANDUVI: Slauko Sergio FAU
2025/12/30 02:14:02
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.12.2022 14:15:34 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Callao, 30 de Diciembre del 2022

MEMORANDO N° 003239-2022-JZ17CALLAO-MIGRACIONES

A: BENJAMIN MARCOS GODOFREDO VALDIVIA
DIRECTOR DE OPERACIONES

De: SLAUKO SERGIO DADIC CHANDUVI
JEFE ZONAL DEL CALLAO

Asunto: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS
EN EL PCM DEL AIJCH - CONDORI GARCIA JUAN CARLOS -
JCARLOSCG85@GMAIL.COM - 958801101

Referencia: PROVEIDO N° 006615-2022-GG-MIGRACIONES (29DIC2022)

Tengo a bien dirigirme a usted, con relación al asunto y al documento de la referencia, para manifestarle que respecto a lo solicitado por el Inspector Juan Carlos Condori García, es viable autorizar la aplicación de encuestas en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, en el marco del desarrollo de su Tesis de Maestría en Gestión Pública titulado "Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Inspectores Migratorios".

Finalmente, esta Jefatura Zonal considera que el servidor podría hacer uso del nombre de la institución en el avance de su trabajo de investigación, información que debiera ser notificada al servidor por la superioridad, salvo mejor parecer.

Atentamente,

cc: Dora Patricia Portugal Vargas

Anexo 10: Turnitin al 20%

Resumen de coincidencias X

20 %

20

Rank	Source	Percentage
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.uclv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	revistas.javeriana.edu.co Fuente de Internet	2 %
5	www.3ciencias.com Fuente de Internet	1 %
6	apuntesuniversitarios.u... Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.ti.autonomadeca... Fuente de Internet	<1 %
11	librariy.co	<1 %

Página: 1 de 36 Número de palabras: 8318 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Inspectores
Migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima, 2022**

TESIS DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO

ACADEMICO DE MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

DECLARACIÓN JURADA DE CONOCIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

Yo, JUAN CARLOS CONDORI GARCIA con DNI Nro. 43036151, código de alumno 7002741244 de la Maestría en Gestión Pública domiciliado en Urb. San Pedro de Garagay mz B It 12- Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima y Departamento de Lima, con número de celular 958801101.

DECLARO BAJO JURAMENTO: Tener conocimiento de las siguientes obligaciones y requerimientos a cumplir para la sustentación de mi Tesis Titulada: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Inspectores Migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima, 2022, de conformidad con la Guía del estudiante de Posgrado, publicada en el Portal de Transparencia de la UCV: <https://www.ucv.edu.pe/la-ucv/acerca-de-la-ucv/transparencia/>

1. Levantar las observaciones realizadas por el asesor y el revisor dentro de los plazos establecidos según el desarrollo del sílabo.
2. Contar con el Dictamen Final de Aprobación del Proyecto
3. Contar el Dictamen Aprobatorio de Sustentación.
4. Acta de originalidad con un porcentaje igual o menor al establecido por la universidad (reporte de Turnitin 25% - validado y pasado por única vez, por el área del repositorio de la UCV). El CRAI solo emitirá una vez el resultado oficial.
5. Contar con la Certificación del nivel de dominio de inglés o idioma extranjero o lengua nativa en el caso de maestría o de dos idiomas extranjeros para doctorado. (El alumno que no obtenga el certificado de inglés u otro idioma no tendrá la condición de egresado hasta cumplir con el requerimiento solicitado, así como tampoco podrá gestionar su grado).
6. Respetar la fecha, lugar y hora programada para la sustentación (solicitando la forma online).

En base a lo señalado, aceptó conocer y me comprometo a cumplir con todos los requerimientos y exigencias establecidas por la Escuela de Posgrado de la UCV, cualquier incumplimiento queda bajo mi responsabilidad sin lugar a reclamo u observación.

Para que así conste a los efectos oportunos, firmo la presente declaración.



JUAN CARLOS CONDORI GARCIA

DNI 43036151



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral de los inspectores migratorios del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima 2022.", cuyo autor es CONDORI GARCIA JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 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, 02 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO DNI: 20028763 ORCID: 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 14- 01-2023 09:52:12

Código documento Trilce: TRI - 0507019