



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Habilidades blandas en la gestión del talento humano del personal de una
institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Camacho Batallanos, Isaias (orcid.org/0000-0001-9547-0694)

ASESORA:

Mg. Paredes Vasquez, Karina Lisset (orcid.org/0000-0001-8295-3726)

CO-ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y por ser mi fortaleza en mi caminar, que me permitió concluir con éxito esta etapa fundamental de mi vida, después de muchas limitaciones y dificultades en el camino.

A mi amada esposa Graciela Reyes Camani y mis dos hermosos hijos Valery y Gabriel por ser la razón de que todos los días me levante a esforzarme por el presente y el futuro, que son mi principal motivo y que siempre estarán en los momentos importantes de mi vida.

A mis padres que son mis seres amados que con amor me dieron la vida a quienes los debo todo lo bueno que me ha pasado en la vida.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento especial a la universidad cesar vallejo porque nos ha dado la oportunidad de poder cursar la presente maestría, finalmente estoy muy agradecido con nuestra asesora la Magister Karina Paredes Vásquez, por su gran labor y esfuerzo incondicional para conmigo.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 13 |
| 3.4. Muestra | 14 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 14 |
| 3.6. Procedimientos | 15 |
| 3.7. Método de análisis de datos | 16 |
| 3.8. Aspectos éticos | 16 |
| IV. RESULTADOS | 17 |
| V. DISCUSIÓN..... | 35 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 41 |
| VII. RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS..... | 43 |
| ANEXOS | 51 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 Frecuencias de la variable habilidades blandas | 17 |
| Tabla 2 Frecuencias de la dimensión habilidades de adaptación | 18 |
| Tabla 3 Frecuencias de la dimensión habilidades interpersonales | 19 |
| Tabla 4 Frecuencias de la dimensión habilidades de comunicación | 20 |
| Tabla 5 Frecuencias de la dimensión habilidades de ética laboral | 21 |
| Tabla 6 Frecuencias de la variable gestión del talento humano | 22 |
| Tabla 7 Frecuencias de la dimensión integración | 23 |
| Tabla 8 Frecuencias de la dimensión organización | 24 |
| Tabla 9 Frecuencias de la dimensión auditoria | 25 |
| Tabla 10. Tabla cruzada entre la variable habilidades blandas | 26 |
| Tabla 11 Tabla cruzada entre la variable habilidades blandas y la dimensión | 27 |
| Tabla 12 Tabla cruzada entre la variable habilidades blandas y la dimensión organización de la gestión del talento humano | 28 |
| Tabla 13 Tabla cruzada entre la variable habilidades blandas y la dimensión | 29 |
| Tabla 14 Valores de correlación | 30 |
| Tabla 15 Correlación entre la variable habilidades blandas y gestión del talento humano | 31 |
| Tabla 16 Correlación entre la variable habilidades blandas y la dimensión integración de la gestión del talento humano | 32 |
| Tabla 17 Correlación entre la variable habilidades blandas y la dimensión organización de la gestión del talento humano | 33 |
| Tabla 18 Correlación entre la variable habilidades blandas y la dimensión auditoría de la gestión del talento humano | 34 |

Índice de Figuras

Pág.

Figura 1. Diseño del estudio correlacional

12

Resumen

La investigación tuvo por finalidad determinar la relación entre las habilidades blandas en la gestión de talento humano del personal de una institución pública del distrito de Tamburco-Apurímac, 2022. Es por ello que se utilizó un tipo de investigación básica cuantitativa y de diseño de estudio no experimental del tipo correlacional, el cual se desarrolló empleando una técnica para la recopilación de datos de la encuesta con instrumento (cuestionario) de encuesta aplicado a un tamaño muestral de 60 trabajadores de la municipalidad distrital de Tamburco. Los resultados indican que la relación entre las habilidades blandas en la gestión de talento humano es significativa, donde el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.501, asimismo ambas variables se encuentran en un nivel medio con valores de 51.7% y 31.7% respectivamente. Además, la relación entre las dimensiones integración, Organización y Auditoría de la variable Habilidades blandas en la gestión de talento humano que alcanzaron una correlación directa y significativa con un valor del coeficiente de Spearman de 0.423, 0.458 y 0.450 respectivamente.

Palabras clave: Habilidades blandas, gestión, talento humano

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between soft skills in the management of human talent of the personnel of a public institution in the district of Tamburco-Apurímac, 2022. That is why a type of quantitative basic research and study design was obtained. non-experimental of the correlational type, which developed a technique for the collection of survey data with a survey instrument (questionnaire) applied to a sample size of 60 workers from the district municipality of Tamburco. The results indicate that the relationship between soft skills in human talent management is significant, where Spearman's coincidence coefficient was 0.501, showing both variables are at a medium level with values of 51.7% and 31.7% respectively. In addition, the relationship between the integration, Organization and Audit dimensions of the soft skills variable in the management of human talent that reached a direct and significant connection with a value of the Spearman coefficient of 0.423, 0.458 and 0.450 respectively.

Keywords: Soft skills, management, human talent

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, también ha habido un aumento en la investigación sobre habilidades blandas en países como Estados Unidos, Europa, Asia y América Latina, lo que también ha llevado a renovar los cambios en las empresas que deben desarrollarse y mejorar en el lado humano. técnica, evitando costumbres y experiencias inapropiadas obteniendo resultados no deseadas (Roux, 2019). Como todos sabemos, en la mayoría de instituciones municipales no tienen interés en la debilidad de la capacidad y/o talento, es decir, los errores acumulados durante muchos años, que afectan su competitividad (Centro de Alto Rendimiento de Accenture, 2009).

En el Perú, ciertas organizaciones sintieron que sus trabajadores se preocupaban por las habilidades blandas, mientras que otras no, debido a esto pueden mencionar que muchos trabajadores no se sentirían seguros y mostrando cierta preocupación y frustración realizando las tareas. Teniendo dos entendidos en su área con conocimientos similares, el que sea adaptable, poseyendo empatía con los demás y actitud buena tendrá más éxito (Grupo de Diarios América, 2017).

A nivel del entorno local, en algunas de las instituciones públicas y privadas se observa que en sus organizaciones están bien empoderados y fortalecidos con respecto a las habilidades blandas de sus empleados que genera una buena actitud, comunicación, resiliencia de la habilidad de resolver la incertidumbre, trabajo en equipo, etc. Que son fundamentales tanto para las instituciones y sus trabajadores. De igual manera un factor causante que contribuye es la falta de habilidades en la gestión de personas son, trabajo flexible, liderazgo, trabajo en equipo y otros factores blandos que las instituciones toman en cuenta al momento de contratar empleados (Munera, 2018).

Dadas estas consideraciones en los estudios antes mencionados, se decidió estudiar lo cambiante de las características de potencial humano y habilidades blandas, por dichas razones que conducen a la insuficiente competencia de los gerentes y otros. Las habilidades blandas relacionadas con las dimensiones presentadas (Perreault, 2004). Así mismo las habilidades blandas se valoran con mayor frecuencia porque forman soluciones opcionales para el futuro del trabajo en las organizaciones. De igual manera

(Rodríguez, 2020). Si no se tiene en cuenta, puede perturbar las vacantes y mejorar el desempeño de los empleados, haciéndolos irrelevantes en el mercado laboral. Pero las habilidades blandas de una persona están relacionadas con las habilidades interpersonales, habilidades de comunicación, resolución de conflictos, adaptación al medio, etc. (Díaz, 2019)

Considerando las realidades problemáticas, se formularon las siguientes preguntas de investigación: ¿Habilidades blandas en la gestión del talento humano del personal de una institución pública? y las preguntas específicas que se proponen son: a) ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas de la dimensión de integración en la gestión del talento del personal de una institución pública b) ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas de la dimensión de organización en la gestión del talento del personal de una institución pública? y c) ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas de la dimensión de auditoría en la gestión del talento del personal de una institución pública?

La relevancia social de este estudio se justifica porque en toda organización existen los trabajadores y la áreas de RR.HH. No la coyuntura, los encargados de reforzar e impulsar el cambio y las necesidades actuales, se puede influir en cuanto a las imposiciones modernas, pero puede tener un impacto significativo. (Perreault, 2004).

La justificación teórica se basa porque encontraron algunas brechas en ambas variables, por lo que la variable de habilidades blandas estudiada se sustenta en la teoría afectiva de Goleman y James y James (2004). Además se definió que las habilidades blandas coexisten o están relacionados en la gestión de talento humano, es fundamental aclarar con diversas ideas en ambas variables.

De acuerdo a justificación metodología, una contribución importante del estudio fue la creación de dos instrumentos de medición, que debieron transcurrir en 3 consultas o discernimientos de especialistas y validados antes de ser aplicados y fueron validados por el coeficiente alfa de Cronbach, por lo tanto, rigor metodológico en el enjuiciamiento y explicación de los datos, tanteo y logros. De tal forma, durante el desarrollo se utiliza en probar la suposición y aclarar algunos interrogantes de investigación que se van a presentar. Aunque las razones prácticas se basan en un ambiente de trabajo bajo o malo en una institución donde se dado la investigación en particular, las soluciones se

han podido dar en forma de recomendaciones.

El propósito general en el estudio a realizar es determinar la relación que existió entre habilidades blandas en la gestión del talento humano del personal de la entidad pública, de esta manera se podrá especificar que en los objetivos específicos se plantean lo siguiente: a) Determinar la relación de las habilidades blandas de la dimensión integración en la gestión del talento humano del personal de una institución pública, b) Determinar la relación de las habilidades blandas de la dimensión organización en la gestión del talento humano del personal de una institución pública y c) Determinar la relación de las habilidades blandas de la dimensión auditoria en la gestión del talento humano del personal de una institución pública.

La hipótesis general indica que las habilidades blandas se relacionan en forma directa y significativa en la gestión del talento humano del personal de una institución pública; en donde la hipótesis específicas es: a) Las habilidades blandas se relaciona en la dimensión de integración en la gestión del talento humano del personal de una institución pública, b) las habilidades blandas se relaciona en la dimensión de organización en la gestión del talento humano del personal de una institución pública, c) Las habilidades blandas se relaciona en la dimensión de auditoria en la gestión del talento humano del personal de una institución pública.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales

En las recopilaciones realizadas en el ámbito internacional sobre estudios previos citaremos lo siguiente:

Pérez y Soto-Ortigoza (2021) en la investigación que realizaron es un caso de estudio en Panamá con el objetivo de amalgamar las habilidades blandas como herramientas competitivas de la gestión inteligente en las empresas panameñas, en escenario del COVID-19. El estudio estuvo enmarcado en un método híbrido, utilizando el método descriptivo, investigación-acción y la hermenéutica con recolección de datos de campo, entrevistas en profundidad y revisión documental. Concluyeron que la formación de los recursos humanos es de gran importancia, logrando relacionar el uso de plataformas virtuales, la necesidad de la capacitación masiva en habilidades blandas y el contexto epistemológico que estimula los saberes en un ambiente de confinamiento y reorganización empresarial.

Asimismo, Caicedo (2019) en el Ecuador, en su indagación cuyo propósito fue establecer la magnitud en que un taller de habilidades blandas puede fortalecer de forma significativa en el nivel potencial en la gestión del talento humano en maestros que formaban parte importante en la Unidad institucional Educativa del Guayas, análisis que realizó fue del tipo experimental, en donde participaron un total de 40 docentes en una muestra no probabilística este procedimiento fue estudiado para dicha investigación que se desarrolló mediante procedimiento antes mencionado. Es por ello dicha investigación. Se concluyó que el taller de habilidades blandas perfeccionó de forma significativa en el nivel potencial de la gestión del talento humano a la Unidad institucional Educativa antes mencionada.

Clavijo (2020) en Loja Ecuador, divulgó su artículo, cuyo objetivo ha sido detectar las flaquezas que pudieran presentar en su perfil de cada uno de los empleados públicos, especialmente en la conducción de capacidades transversales en muchos casos influyen en todo, como es caso de la satisfacción de los usuarios, clientes, comensales. Como procedimiento usado se da a partir de un estudio documental cotejado con un

análisis de mercado implementando un examen de autoevaluación a los servidores públicos de dicha ciudad. La contribución iniciativa del análisis lleva a cabo el proceso de condensación en un modelo de fortalecimiento de las capacidades blandas de los servidores públicos que posibilite partir de una conciencia colectiva y su tránsito hacia un proceso sistémico que beneficie a las instituciones y a la ciudadanía. Se concluye que la iniciativa del modelo es pertinente y posible, pues con la utilización del modelo, se pretende edificar sistemas que faciliten una cultura organizacional fortalecida, sana, eficaz y eficiente.

Serrano (2021) en Sucre, Bolivia elaboraron una cercanía conceptual y un debate sobre la importancia del neurocoaching realizando hincapié y reseña en ambos campos relevantes de entendimiento que conforman parte de ella y que aceptan la optimización de las capacidades blandas. Metodológicamente, se explica comúnmente como un documental, con un diseño puramente bibliográfico, logrando su fundamento en las distintas teorías de autores y revistas de expertos en el tema de todo el planeta, usando estas teorías para edificar información para la exploración. En la revisión se concluye que se ha podido demostrar que el neurocoaching está elaborado para crear una transformación humana que potencie capacidades blandas que mejoren las interrelaciones y el funcionamiento gremial.

Silberman (2020) en Argentina en su artículo explicó el abordaje de la política de ingenio humano en la emergencia COVID-19. Se detectaron 4 inconvenientes: escasez de expertos en superficies críticas, vulnerabilidad del personal de salud, repartición desigual del entendimiento y falta de prueba científica sobre el virus. La plantilla aumentó en 15.200 expertos, logrando el desarrollo de proyectos con más de 20 universidades nacionales y en más de 5,000 alumnos, así mismo un programa nacional de atención al trabajador de la salud, beneficiando a más de 70 nosocomios y más de 15,000 empleados, dando así la capacitación y supervisión online de servicios de terapia intensa a nivel nacional por medio de Tele-Revistas, llegando a 1.200 expertos, se concluyó que las respuestas de política son incrementar la fuerza de trabajo disponible para la atención, desarrollar planes de atención para los empleados de la salud, preparar a los expertos causantes de la administración de la enfermedad

pandémica y dar a conocer y democratizar el razonamiento.

Guerrero et al. 2016 en el país de Venezuela, su objetivo fue elaborar un estudio de enfoques en el talento humano en la industria minera de venezolanos, colombianos y chilenos. En el cual empleo métodos de tipo cuantitativo transversal, descriptivo y no experimental. Obteniendo resultado diferente a lo significativo, es decir considerando un óptimo, con la estrategia organizacional más importante, luego las características, después las tendencias actuales y el modelo funcional es incompleto. En conclusión, se podrá decir que los sectores prefieren las estrategias organizacionales determinadas por indicadores de la socialización de habilidades profesionales.

Antecedentes nacionales

Para poder iniciar con el contexto de orden nacional tomaremos en cuenta antecedentes siguientes:

García 2021. En la ciudad de Chocope. Para poder conocer el objetivo general en el proyecto es poder determinar la existencia del vínculo de la gestión de talento humano con las habilidades blandas interpersonales entre los aportadores de las instituciones financieras. De acuerdo a las finalidades obtenidas es un estudio no experimental, así mismo es transversal y descriptivo, según la tabla Ro- Spearman, se pudo verificar la existencia de una correlación netamente positiva en relación a las dimensiones de gestión del capital humano y habilidades blandas; habilidades con respecto a la comunicación en 0.819 esto es aceptado, de acuerdo al análisis rechazamos la suposición nula se rechaza, se encuentra la existencia de una correlación directa y muy significativa entre ambas variables mediante su parámetro en habilidades blandas.

Pietro (2022) de Lima, se planteó establecer las habilidades blandas del personal administrativo y el clima laboral. Su estudio fue principal, especificando el nivel de pertinencia, se utilizan en métodos de cantidad. La población se conformaba por 130 funcionarios administrativos, como resultado de esta encuesta, con un alto nivel del 76,9% en los encuestados se encuentra las habilidades blandas, con un 76,2% en un buen nivel el entorno laboral. Se concluyó la significancia del $Rho = 0.979$ puntos con relación entre las habilidades blandas directivos de una empresa dedicada a la

distribución de medicamentos Ahorrofarma S.R.L. con respecto al estado o clima del trabajo.

Espinoza y Vílchez, 2019 En Talama se presenta un trabajo que tiene por objetivo identificar qué correlación que se pueda establecer primordialmente el compromiso de los que laboran con la gestión del talento humano, dicha metodología empleada va desde tipos básicos hasta diseños laterales no experimentales, la muestra fue de 39 participantes, dio como resultados que no hay una correlación entre el manejo de los recursos y el compromiso laboral además de no haberlas entre las variables de dimensión de los recursos y el compromiso laboral, resultó como conclusión que las no correlaciones se debe a la falta de importancia en considerar a las habilidades sociales como un pilar fundamental en la mejora del trabajo emocional que a las vez impulsa el desarrollo a la sostenibilidad del sistema

Ramos (2019) en Arequipa, el objetivo era comprender un método para aumentar las habilidades de liderazgo para desarrollaremos estrategias en las habilidades blandas de los ejecutivos en el centro de llamadas de la ciudad. La población muestreada fue de 46 empleados. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 75% de los supervisores tienen un estilo de liderazgo deficiente y el 25% de los supervisores indican un estilo de liderazgo.

Para finalizar se concluyó una planificación estratégica de la retención en los talentos de dicha empresa debe orientarse en tres campos: compensación justa, comunicación interna efectiva y, lo más esencial, desarrollar las habilidades blandas de los empleados en la estrategia identificativa en la institución.

Con respecto, a las bases teóricas podemos señalar que la variable habilidades blandas se determina en una teoría cognitiva de la personalidad del ser humano, que es considerada como el comportamiento que tendrá de una orientación de lo que pensamos y actuamos de acuerdo a las circunstancias que se nos presenta en diferentes casos, de acuerdo al momento donde nos puede suceder una situación es cuando debemos de tener en cuenta las condiciones que nos pueda ofrecer el medio. Con respecto a Bandura (1977). De igual modo, se diagnostica el temperamento que sufre una variación producida por el aprendizaje y el estímulo, los rasgos y/o

características que lograron adaptarse en una cultura social. De tal modo tenemos a las siguientes dimensiones: Habilidad de comunicación, nos referimos a la capacidad de comunicación, adaptación, interpersonales y ética laboral a las diversas situaciones sociales (Duran, 2009).

Cuando revisamos las bibliografías especializadas se encontró las siguientes citas de diferentes investigadores para la **variable 1**, habilidades blandas se puede sustentar todos los significados que se otorga (Perreault, 2004) y lo definió como aquellas cualidades y capacidades que son atributos individuales de cada persona que posee que es la diferencia que marca de los demás como un trabajador distinto, también podemos encontrar a otras con las mismas o parecidas experiencias y habilidades (Roux, 2019). Menciona que las características netas de personalidad y habilidad formas de comunicación que son fundamentales para el logro del éxito en nuestras vidas como en los niveles profesionales y personales (Botcher 2016). De tal modo puntualiza aquellas características y la disposición personales que demuestra como parte de las habilidades blandas con niveles altos de como parte de las habilidades blandas los cuales demuestran un nivel alto de razonamiento emocional.

sobre la dimensión de habilidades blandas en adaptación (Rowden 2002). Menciona para efectos de aprendizaje la adaptabilidad se llevó aun estudios para evaluar el desempeño laboral en las instituciones públicas y privadas, los fines del estudio es la del cumplimiento de todo los fines de los estudiado, las pruebas referentes son aquellos que podemos mencionar, invierte en la capacitación y el fortalecimiento de las capacidades de los que laboran en dicha institución, en el caso de la gerencia y las subgerencias ellos coadyuban en el aprendizaje y la participación de los trabajadores en los programas implementados para la capacitación y entrenamiento al capital humano.

Según (Robles, 2012), las habilidades interpersonales son características fundamentales su aplicación no se puede limitar a la aplicabilidad a una profesión, las habilidades blandas su aplicación es practica y lo desarrollan frecuentemente en el enfoque de la vida diaria y también en el trabajo, las diferentes investigaciones en el siglo XXI muestran la potencialidad de las habilidades interpersonales (Robles 2012).

Como señala (Robles 2012), lo clasifica como muy importantes en los trabajos fundamentales en las diferentes ocupaciones, el reclutamiento de los trabajadores con habilidades interpersonales fundamentales es crucial en las instituciones privadas o públicas para mantener la ventaja competitiva.

Las habilidades ética laboral. (Gómez 2016) describe los diferentes grupos preceptos morales que de alguna otra forma regula los niveles de comportamiento de los seres humanos, podemos mencionar que pueden ser buenos o malos que nos permite mencionar nuestro actos que es parte de nuestra moralidad, la ética laboral es un comportamiento del ser humano que pueden surgir del mundo de los negocios como reglas morales.

Rowden, 2002. Menciona que la dimensión de adaptación son un conjunto de cambios en la institución para mejorar el desarrollo de todos los personales brindando así una adaptabilidad muy rápida en el desarrollo de sus actividades de dichos trabajadores. Las instituciones públicas y privadas invierten en el capital humano en realizar las capacitaciones al personal que labora y más aún los profesionales que ocupan las ares de gerencias deberían de capacitar continuamente para la éxito de la institución.

La comunicación es un conjunto de habilidades indispensables para la obtención de resultados buenos, en una institución y favorecer el profesionalismo del que labora, estas están interrelacionadas al manejo de conflictos, estas son necesarias en el desenvolvimiento adecuado en un contexto laboral (Puga & Martínez, 2008).

Con referencia a **la variable 2**, gestión del talento humano, la definición está basada en Chiavenato (2009) dice lo siguiente para lograr los objetivos personales y los de la institución todos los que laboran en las diferentes áreas de la organización su participación y su cooperación eficaz, son fundamentales e imprescindibles el funcionamiento adecuado de la organización. De acuerdo a las dimensiones que señala Chiavenato (2009) indica que el sistema de procesos en base a la gestión del talento humano es: **Integración**, se refiere a todos los trabajadores de la organización y/ institución; consiste en que los candidatos reclutados y calificados o seleccionados para un cargo. **Organización** de la misma forma consiste en el diseño de actividades que realizan las personas, orientación, acompañamiento en el desempeño que ejecuta la

organización, diseño de puestos, es decir, todas las actividades que realizan las personas dentro de la organización. **Auditoría** del mismo modo consiste en monitorear las diferentes actividades y operaciones del área de trabajo, esto implica en el cumplimiento de metas, objetivos en otras palabras, qué se podrá hacer para conocerlos bien al personal de cómo son sus actitudes y como es sus trabajo.

Para Cuesta (2015) menciono, que el conjunto de acciones, decisiones dentro del área organizacional son muy importantes y que estas influyen a los individuos que laboran en dicha institución, esto se basa fundamentalmente en el talento humano, no referimos a dimensión de organización a la infinidad de estrategias organizacionales son considerados como interacciones con el entorno laboral, así buscar una mejora continua.

Cuesta (2015) menciona porque la extensión de integración de gestión de talento humano es fundamental mediante ello propone que una gestión estratégica está ligada en el mejoramiento continuo de la institución en donde podemos considerar los siguiente procesos planeación, implementación y control de cada uno de ellos en los subprocesos. El modelo funcional para poder lograr la interacción que objetivos sociales personales.

Con relación a la dimensión de auditoría del talento humano se conoce como un conjunto de procesos en evaluación utilizando una técnica metodológica en la función que realizan los trabajadores sus actividades diarias (Reyes, 2012). Así mismo el talento humano en una institución, es desarrollada de forma sistemática en donde los resultados evidencian el valor a lo que realmente se ha ejecutado de acuerdo a a la misión y visión de la institución (Hernández, 2007).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

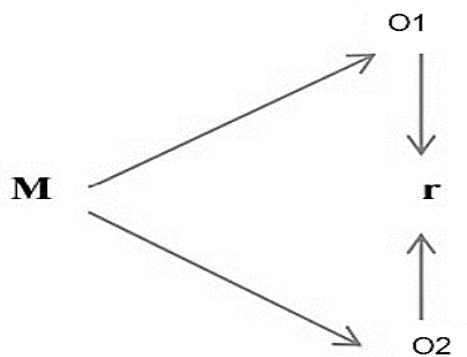
Para empezar se desarrolló el estudio con métodos cuantitativos, mediante una tipología básica, ya que se utiliza para reflejar el estado situacional de la asistencia que ofrecen los que laboran en la institución, es descriptiva debido a las características esenciales de una persona, grupo, sociedad o posiblemente se esté investigando otro evento. La investigación es importante (Baena Paz, 2014; Moguel, 2005). Según Maldonado (2018), la investigación se realiza utilizando arquetipos cuantitativos o positivistas, cuyos procedimientos implican medir, representar, probar, validar e interpretar las propiedades en estudio. Los estudios se diseñarán metodologías cuantitativas y realizaremos la medición para la obtención de los resultados esperados que posiblemente justifiquen los supuestos de lo estudiado para ello necesitaremos de programas estadísticos (Bisquerra et al., 2004; Guerrero y Guerrero, 2000; Pereyra, 2020; Zacarias y Supo, 2020). Procedimiento empleado para realizar el corte transversal esto debido a que se realizaron una sola proceso de medición, este procedimiento se realizó en cada uno de los individuos por separado en las variable del estudio realizado en un solo momento (Zacarías y Supo, 2020).

El estudio es de tipo cuantitativo, esencialmente de manera básico porque se utilizó para representar el estado del servicio que brindan los empleados de una institución pública, es de un nivel de descriptivo, por las características sustantivas de las personas, grupos, comunidades u otros hechos importantes de lo estudiado (Baena Paz, 2014; Moguel, 2005). Según Maldonado (2018), este estudio se realiza sobre un modelamiento cuantitativo o positivista, he aquí los procedimientos que ha sido vinculado a una medición, representación, verificación, validación e interpretación del objeto de estudio. Se diseñarán encuestas utilizando métodos cuantitativos y de medición con mecanismos estadísticos en obtener resultados confirmando las premisas en lo estudiado (Bisquerra et al., 2004; Guerrero y Guerrero, 2000; Pereyra, 2020; Zacarias y Supo, 2020). Este procedimiento es transversal debido a que se medirá las variables estudiadas de manera simultánea para cada persona (Zacarías & Supo, 2020).

Diseño de la Investigación

Estudio mediante el cual se diseñará un estudio no experimental en el sentido de que no hay manipulación de variables, es transversal en el sentido de que las mediciones se realizan en momentos específicos y correlacional en el sentido de que intenta encontrar variables relacionados a la planificación estratégica para la calidad de servicio. diferencias significativas entre ellos (Arias, 2004).

Figura 1. Diseño del estudio correlacional



Dónde:

M = representa la muestra de estudio

O1 = es la observación de la variable 1: Habilidades blandas

O2 = es la observación de la variable 2: Gestión de talento humano

R = la relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. James y James (2004) el estudio encaja en que podemos definir las habilidades blandas con un conjunto de atributos y características propias de cada persona en sus diferentes formas como la comunicación, el liderazgo, fundamentalmente el servicio al cliente, la forma de cómo realizar la resolución de los diversos problemas, esencialmente y muy importante es la contribución a su desarrollo profesional que nos permite el trabajo en equipo de todas las personas y así ser exitosos en las contrataciones laborales.

Variable 2. La Gestión del Talento Humano [GTH], mediante dicha función promueve la colaboración y participación efectiva de los trabajadores y de todos aquellos que actúan en las diversas espacios de una organización o también en una institución y así cumplir un logro de todos los objetivos personales y corporativos (Chiavenato, 2009).

Dicha función promueve la participación y la apoyo efectivo entre los todos los empleados y todos los que realizan su actividad laboral en todas los espacios de dicha institución para así alcanzar la finalidades personales y por consiguiente grupales. En la Gestión de talento humano [GTH], (Chiavenato, 2009).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Podemos mencionar que la población a estudiar se define como una población finita o infinita de empleados con diversas características que pueden ser muy comunes, en muchos de los casos podemos sacar una muestra cuyos éxitos nos mostrara una serie de conclusiones del estudio (Guerrero y Guerrero, 2000; Hernández, 2013; Tamayo, 2004). La población es referente a 60 trabajadores en el servicio de una institución edil en Tamburco.

Criterios de inclusión

Los empleados de una institución pública del distrito de tamburco que acepten participar voluntariamente de la investigación, que estén trabajando un tiempo de 6 meses en las diferentes áreas de dicha institución como son los administrativos y los empleados operativos.

Criterios de exclusión

Para los criterios de exclusión en la institución pública en el distrito de Tamburco de los funcionarios y trabajadores aquellos que no tienen la voluntad de aceptar, participar voluntariamente de la investigación que estén trabajando un tiempo de 6 meses en las diferentes áreas de dicha institución como son los administrativos y los empleados operativos.

3.4. Muestra

Baena (2014) afirma lo siguiente el pequeño extracto de u la población representa una muestra esto será utilizado la realizar dicho estudio se utilizarán para evaluar las formas y características de dicha población estudiada. También podemos definir como un subconjunto de integrantes a la muestra de toda una población, estos serán utilizados para valorar las variables del estudio en general. Tomando en cuenta una representación de 60 trabajadores de una institución pública. (Arias, 2012; Gómez, 2006; Tamayo, 2004).

La cantidad de componentes de dicha muestra que se logró a obtener por adecuación, esto debido a los formularios que los enviaron mediante espacios virtuales utilizando los correos electrónicos para todos los que laboran en la institución pública que cumplan los puntos de vista de integración (Baena, 2014).

Muestreo

Podemos decir que el muestreo que se realizó pues será una simulación con un estudio no probabilístico o no aleatorio, puesto que sólo participarán solo los trabajadores en este caso de la municipalidad del distrito de Tamburco acepten participar en dicho estudio (Arias, 2012; Baena Paz, 2014; Hernández, 2013)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En el estudio de estas dos variables se utilizará un método que permitirá la evaluación de 60 empleados de todas los espacios ya sean como administrativas y operativas de la institución pública. Según (Arias, 2012), las encuestas son una herramienta prioritaria para probar las diferentes formas de comportamiento de los intereses grupales y personales por cual se tomará decisiones.

Instrumentos

En cuanto a la herramienta de las variables de las habilidades blandas [HB], utilizamos un cuestionario con una serie de preguntas, dicha encuesta se pudo aplicar previa autorización de la autoridad local de la institución y el consentimiento del jefe personal la duración de este cuestionario es de un lapso de tiempo de 15 minutos evaluando a 60 personales que laboran en la municipalidad distrital de Tamburco. En donde podemos considerar 5 tipos de respuesta; que son lo siguiente Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, para la realización del estudio hemos delimitado la variable en tres niveles donde podemos hacer de la siguiente manera los niveles altos significaran la utilización de características de las HB. Los mismo diremos de los nivel intermedios que solo a veces utilizan las características de las Hb. Por último mencionamos del nivel bajo que nos indica que no utilizan las características de las HB.

Con respecto a la Herramienta de la Variable de Habilidades Blandas [HB], se empleará un cuestionario con consentimiento informado previo durante aproximadamente 15 minutos y se evaluará a 60 empleados de una institución pública. Se consideran 5 opciones que dan resultado; Muy de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Muy en desacuerdo, la variable se limita a 3 niveles, donde: Nivel alto indica si se debe utilizar las diferentes características de las HB. Entre, a la vez un nivel bajo que probablemente no utilice HB.

3.6. Procedimientos

Esto dará como resultado la selección y uso fundamental del procedimiento de recolección de los datos para cada uno de los variables que son el mismo que determina la metodología aplicable a la población seleccionada, y se seguirán considerando necesarias una vez que se hayan completado las evaluaciones la efectividad y por consiguiente la confiabilidad. Utilizaremos el consentimiento informado previo, y en caso de respuesta afirmativa, el personal que trabaja en la provincia de Lima podría utilizar el cuestionario para analizar los datos recopilados utilizando ciertos procedimientos estadísticos para obtener conclusiones finales y resultados recomendados.

3.7. Método de análisis de datos

Utilizaremos procedimientos estadísticos como son software estadístico MS Excel e IBM-SPSS procesan las indagaciones recolectadas. En primer lugar, preparar la base de datos, descargar las respuestas del cuestionario virtual en formato Excel e importarlas al programa informático SPSS para ordenarlas por tipo y determinar el nivel de orden. variables y sus dimensiones. Luego realizar un estudio descriptivo usando estadística descriptiva elaborando tablas de frecuencia y gráficos estadísticos para mostrar los valores de frecuencia absoluta y relativa de las variables que se estudiaran. Luego se realizó un análisis estadístico de los hallazgos para confirmar los supuestos desarrollados en el diseño de la investigación. En este punto utilizaremos las siguiente prueba de Rho de Spearman no paramétrica así probaremos los supuestos de la hipótesis de correlación de las variables utilizando dichos programas estadísticas como el IBM-SPSS.

3.8. Aspectos éticos

En la investigación, optaremos la utilización fundamental en los principios esenciales en la ética como mayor y verdadero respeto por los valores sociales, evitando la divulgación de la identidad de los encuestados, nos ayudaremos a adoptar métodos científicos adecuados para el proceso de investigación, que promoverán activamente la contribución permanente del personal que labora en dicha institución y donde usted acepta las condiciones de la indagación obtenida y proporcionada será definitivamente verdadera auténtica. Hacer de conocimiento los estándares (nacionales e internacionales) utilizaremos para poder hacer la demostración de la importancia de la calidad ética del estudio en curso y explicar la utilización de principales y esenciales principios éticos en donde podemos hacer mención de lo siguiente (intereses, seguridad, autonomía y justicia) así como lo que corresponda (Salazar y Abrahantes, 2018).

IV. RESULTADOS

Análisis univariado

Tabla 1 Frecuencias de la variable habilidades blandas

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Bajo | 4 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Medio | 37 | 61,7 | 61,7 | 68,3 |
| | Alto | 19 | 31,7 | 31,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Como se exhibe en la Tabla 1 de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 61.7 % manifestó que sus habilidades blandas se sitúan en un nivel medio; a su vez, el 31.7 % aseveró que se halla en un nivel alto; sin embargo, el 6.7 % manifestó que sus habilidades blandas se sitúan en el nivel bajo. Los valores indicados revelan que en un porcentaje acumulado del nivel bajo y medio de 68.3 % de los colaboradores sostienen que las habilidades blandas requieren acciones de mejoras para alcanzar valores altos, así lo evidencia cada una de sus dimensiones que permitieron medir esta variable, entre ellas, las habilidades de adaptación, interpersonales, comunicación y ética profesional cuyos valores predominantes fueron los niveles medios.

Tabla 2 Frecuencias de la dimensión habilidades de adaptación

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Medio | 44 | 73,3 | 73,3 | 73,3 |
| | Alto | 16 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Como se exhibe en la Tabla 2 de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 73.3 % manifestó que sus habilidades de adaptación se sitúan en un nivel medio; en tanto, el 26. 7 % aseveró que se encuentran en un nivel alto. Los valores indicados revelan la predominancia del nivel medio, enfatizando con ello que se requieren acciones de mejoras ligadas a la fortaleza, tolerancia y autocontrol en el desarrollo de habilidades de adaptación dentro de su ambiente laboral.

Tabla 3 Frecuencias de la dimensión habilidades interpersonales

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Bajo | 10 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Medio | 29 | 48,3 | 48,3 | 65,0 |
| | Alto | 21 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Como se exhibe en la Tabla 3 de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 48.3 % manifestó que sus habilidades interpersonales se sitúan en un nivel medio; en tanto, el 35 % aseveró que se encuentran en un nivel alto, no obstante el 16.7 % de los participantes sostuvieron que sus habilidades interpersonales se sitúan en el nivel bajo. Los valores indicados revelan que en un porcentaje acumulado del nivel bajo y medio de 65 % de los colaboradores sostienen que sus habilidades interpersonales requieren acciones de mejoras ligadas a la orientación a resultados y vocación de servicio en el desarrollo de habilidades interpersonales en su entorno donde se desempeña laboralmente.

Tabla 4 Frecuencias de la dimensión habilidades de comunicación

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Bajo | 4 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Medio | 36 | 60,0 | 60,0 | 66,7 |
| | Alto | 20 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Como se exhibe en la Tabla 4 y su concerniente Figura 6, de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 60 % manifestó que sus habilidades de comunicación se sitúan en un nivel medio; en tanto, el 33.3 % aseveró que se encuentran en un nivel alto, no obstante el 6.7 % de los participantes sostuvieron que sus habilidades de comunicación se sitúan en el nivel bajo. Los valores indicados revelan que en un porcentaje acumulado del nivel bajo y medio de 66.7 % de los colaboradores sostienen que sus habilidades comunicación requieren acciones de mejoras ligadas al empleo de los medios de comunicación pertinentes, impulso de la participación y sobre el conocimiento sobre la misión, visión y los valores institucionales.

Tabla 5 Frecuencias de la dimensión habilidades de ética laboral

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Bajo | 5 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| | Medio | 39 | 65,0 | 65,0 | 73,3 |
| | Alto | 16 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Cómo se exhibe en la Tabla 5 de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 65 % manifestó que sus habilidades de ética laboral se sitúan en un nivel medio; en tanto, el 26.7 % aseveró que se encuentran en un nivel alto, no obstante el 8.3 % de los participantes sostuvieron que sus habilidades de ética laboral se sitúan en el nivel bajo. Los valores indicados revelan que en un porcentaje acumulado del nivel bajo y medio de 73.3 % de los colaboradores sostienen que sus habilidades de ética laboral requieren acciones de mejoras ligadas al buen desempeño, promoción de un trato justo con cada colaborador y potenciamiento de sus valores como personas.

Tabla 6 Frecuencias de la variable gestión del talento humano

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Bajo | 4 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Medio | 41 | 68,3 | 68,3 | 75,0 |
| | Alto | 15 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Como se exhibe en la Tabla 6 de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 68.3 % manifestó que la gestión del talento humano se sitúa en un nivel medio; a su vez, el 25 % aseveró que se halla en un nivel alto; no obstante, el 6.7 % manifestó que la gestión del talento humano se sitúa en el nivel bajo. Los valores indicados revelan que en un porcentaje acumulado del nivel bajo y medio de 75 % de los colaboradores sostienen que la gestión del talento humano requiere acciones de mejoras para alcanzar valores altos, así lo evidencia cada una de sus dimensiones que permitieron medir esta variable, entre ellas, la integración, organización y auditoría cuyos valores predominantes fueron los niveles medios.

Tabla 7 Frecuencias de la dimensión integración

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Bajo | 2 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Medio | 30 | 50,0 | 50,0 | 53,3 |
| | Alto | 28 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Como se exhibe en la Tabla 7 de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 50 % manifestó que la integración de la gestión del talento humano se sitúa en un nivel medio; a su vez, el 46. 67 % aseveró que se halla en un nivel alto; no obstante, el 3.33 % manifestó que la integración de la gestión del talento humano se sitúa en el nivel bajo. Los valores indicados revelan que en un porcentaje acumulado del nivel bajo y medio de 53.3 % de los colaboradores sostienen que la integración de la gestión del talento humano requiere acciones de mejoras ligadas al reclutamiento de personas y a la selección de personal idóneo para el puesto que requiere ser ocupado.

Tabla 8 Frecuencias de la dimensión organización

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Bajo | 2 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Medio | 36 | 60,0 | 60,0 | 63,3 |
| | Alto | 22 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Como se exhibe en la Tabla 8 de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 60 % manifestó que la organización de la gestión del talento humano se sitúa en un nivel medio; a su vez, el 36.7 % aseveró que se halla en un nivel alto; no obstante, el 3.3 % manifestó que la organización de la gestión del talento humano se sitúa en el nivel bajo. Los valores indicados revelan que en un porcentaje acumulado del nivel bajo y medio de 63.3 % de los colaboradores sostienen que la organización de la gestión del talento humano requiere acciones de mejoras ligadas al diseño de los puestos de trabajo requeridos y a la evaluación del desempeño de los colaboradores.

Tabla 9 Frecuencias de la dimensión auditoría

| | | Frecuencia | % | % válido | % acumulado |
|--------|-------|------------|-------|----------|-------------|
| Válido | Bajo | 14 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| | Medio | 27 | 45,0 | 45,0 | 68,3 |
| | Alto | 19 | 31,7 | 31,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Como se exhibe en la Tabla 9 de los datos que fueron recabados de la encuesta gestionada a 60 que representa el 100 % de los colaboradores de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, el 45 % manifestó que la auditoría de la gestión del talento humano se sitúa en un nivel medio; a su vez, el 31.7 % aseveró que se halla en un nivel alto; no obstante, el 23.3 % manifestó que la auditoría de la gestión del talento humano se sitúa en el nivel bajo. Los valores indicados revelan que en un porcentaje acumulado del nivel bajo y medio de 68.3 % de los colaboradores sostienen que la auditoría de la gestión del talento humano requiere acciones de mejoras ligadas al monitoreo y seguimiento de las labores que efectúa cada colaborador en su respectivo puesto de trabajo.

Análisis bivariado

Tabla 10. Tabla cruzada entre la variable habilidades blandas en la gestión de talento humano

| | | Gestión del talento humano | | | | Total |
|---------------------|-------------|----------------------------|-------|-------|--------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Habilidades blandas | Bajo | Recuento | 0 | 4 | 0 | 4 |
| | | % del total | 0,0% | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Medio | Recuento | 3 | 31 | 3 | 37 |
| | | % del total | 5,0% | 51,7% | 5,0% | 61,7% |
| | Alto | Recuento | 1 | 6 | 12 | 19 |
| | | % del total | 1,7% | 10,0% | 20,0% | 31,7% |
| Total | Recuento | 4 | 41 | 15 | 60 | |
| | % del total | 6,7% | 68,3% | 25,0% | 100,0% | |

Acorde con la Tabla 10 del 100% (60) de los colaboradores encuestados, el 51,7 % (31) precisó que cuando las habilidades blandas se sitúan en el nivel medio, entonces la gestión del talento humano también estará en el nivel medio; en tanto, el 20 % (12) indicó que si las habilidades blandas están en un nivel alto, entonces la gestión del talento humano también estará en el nivel alto. En otro sentido, el 10 % (6) aseveró que si las habilidades blandas alcanzan un nivel alto, entonces la gestión del talento humano se situará en el nivel medio; sin embargo, el 6.7 % (4) acotó que si las habilidades blandas está en un nivel bajo entonces la gestión del talento humano se situará en el nivel medio.

Tabla 11 Tabla cruzada entre la variable habilidades blandas en la dimensión de integración de la GTH

| | | Integración | | | Total | |
|---------------------|-------------|-------------|-------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Habilidades blandas | Bajo | Recuento | 0 | 3 | 1 | 4 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 1,7% | 6,7% |
| | Medio | Recuento | 2 | 23 | 12 | 37 |
| | % del total | 3,3% | 38,3% | 20,0% | 61,7% | |
| | Alto | Recuento | 0 | 4 | 15 | 19 |
| | % del total | 0,0% | 6,7% | 25,0% | 31,7% | |
| Total | | Recuento | 2 | 30 | 28 | 60 |
| | | % del total | 3,3% | 50,0% | 46,7% | 100,0% |

Acorde con la Tabla 11 del 100% (60) de los colaboradores encuestados, el 38.3 % (23) precisó que cuando las habilidades blandas se sitúan en el nivel medio, entonces la integración de la gestión del talento humano también estará en el nivel medio; en tanto, el 25 % (15) señaló que si las habilidades blandas están en un nivel alto, entonces la integración de la gestión del talento humano también estará en el nivel alto. En otro sentido, el 12 % (20) indicó que si las habilidades blandas están en un nivel medio, entonces la integración del gestión del talento humano estará en el nivel alto; el 6.7 % (4) acotó que si las habilidades blandas están en un nivel alto entonces la integración de la gestión del talento humano se situará en el nivel medio.

Tabla 12 Tabla cruzada entre la variable habilidades blandas en la dimensión organización de la GTH

| | | Organización | | | Total | |
|---------------------|-------------|--------------|-------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Habilidades blandas | Bajo | Recuento | 0 | 4 | 0 | 4 |
| | | % del total | 0,0% | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Medio | Recuento | 2 | 26 | 9 | 37 |
| | % del total | 3,3% | 43,3% | 15,0% | 61,7% | |
| | Alto | Recuento | 0 | 6 | 13 | 19 |
| | % del total | 0,0% | 10,0% | 21,7% | 31,7% | |
| Total | | Recuento | 2 | 36 | 22 | 60 |
| | | % del total | 3,3% | 60,0% | 36,7% | 100,0% |

Acorde con la Tabla 12 del 100% (60) de los colaboradores encuestados, el 43.3 % (26) precisó que cuando las habilidades blandas se sitúan en el nivel medio, entonces la organización de la gestión del talento humano también estará en el nivel medio; en tanto, el 21.7 % (13) señaló que si las habilidades blandas están en un nivel alto, entonces la organización de la gestión del talento humano también estará en el nivel alto. En otro sentido, el 15 % (9) acotó que si las habilidades blandas están en un nivel medio entonces la organización de la gestión del talento humano se situará en el nivel alto, el 10 % (6) indicó que si las habilidades blandas están en un nivel alto, entonces la organización del gestión del talento humano estará en el nivel medio.

Tabla 13 Tabla cruzada entre la variable habilidades blandas en la dimensión Auditoría de la GTH

| | | Auditoría | | | Total | |
|---------------------|-------|-------------|-------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Habilidades blandas | Bajo | Recuento | 1 | 3 | 0 | 4 |
| | | % del total | 1,7% | 5,0% | 0,0% | 6,7% |
| | Medio | Recuento | 12 | 18 | 7 | 37 |
| | | % del total | 20,0% | 30,0% | 11,7% | 61,7% |
| | Alto | Recuento | 1 | 6 | 12 | 19 |
| | | % del total | 1,7% | 10,0% | 20,0% | 31,7% |
| Total | | Recuento | 14 | 27 | 19 | 60 |
| | | % del total | 23,3% | 45,0% | 31,7% | 100,0% |
| | | | | | | |

Acorde con la Tabla 13 del 100% (60) de los colaboradores encuestados, el 30 % (18) precisó que cuando las habilidades blandas se sitúan en el nivel medio, entonces la auditoría de la gestión del talento humano también estará en el nivel medio; en tanto, el 20 % (12) señaló que si las habilidades blandas están en un nivel medio, entonces la auditoría de la gestión del talento humano estará en el nivel bajo; no obstante, el 20 % (12) acotó que si las habilidades blandas están en un nivel alto entonces la auditoría de la gestión del talento humano también se situará en el nivel alto; a su vez, el 11.7 % (7) indicó que si las habilidades blandas están en un nivel medio, entonces la auditoría de la gestión del talento humano estará en el nivel alto y el 10 % (6) señaló que si las habilidades blandas están en un nivel alto, entonces la auditoría gestión del talento humano se ubicará en el nivel medio.

Análisis inferencial

Con el propósito de constatar los supuestos planteados al inicio de esta indagación, fue necesario emplear la prueba estadística Rho de Spearman, la cual pertenece al grupo no paramétrico, debido a que las variables estuvieron en escala ordinal.

Prueba de hipótesis

Para verificar los supuestos fue pertinente determinar estos criterios: regla de decisión y el coeficiente de correlación, siendo estos datos esenciales para poder efectuar el análisis inferencial de las hipótesis de investigación a nivel general y específico.

Regla de decisión

Si el valor p conseguido es ≤ 0.05 se debe negar la hipótesis de nulidad (H_0) y por ende la hipótesis alternativa (H_1) debe ser aceptada.

Si el valor p conseguido es > 0.05 se debe consentir la hipótesis de nulidad (H_0) y por ende la hipótesis alternativa (H_1) debe ser negada.

Tabla 14 Valores de correlación

| Valor de (r) | Correlación |
|--------------|-------------------------|
| -1.00 | Perfecta y negativa |
| -0.90 | Muy fuerte y negativa |
| -0.75 | Considerable y negativa |
| -0.50 | Media y negativa |
| -0.25 | Débil y negativa |
| -0.10 | Muy débil y negativa |
| 0.00 | No existe correlación |
| 0.10 | Muy débil y positiva |
| 0.25 | Débil y positiva |
| 0.50 | Media y positiva |
| 0.75 | Considerable y positiva |
| 0.90 | Muy fuerte y positiva |
| 1.00 | Perfecta y positiva |

Nota. De *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* (p. 346), por R. Hernández-Sampieri y C. Mendoza, 2018, McGRAW-HILL (<https://bit.ly/3ubaZLy>)

Contrastación de hipótesis general

Tabla 15 Correlación entre la variable habilidades blandas en la gestión del talento humano

| | | Habilidades blandas | |
|----------------|----------------------------|----------------------------|--------|
| Spearman (Rho) | Gestión del talento humano | Coeficiente | ,501** |
| | | Significancia. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 60 |

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

Como se exhibe en la Tabla 15 se empleó el coeficiente de asociación Spearman (Rho), del cual se consiguió un puntaje significativo bilateral de 0.000 valor que es inferior al error asumido de 0.05, esto favoreció el rechazo de la hipótesis de nulidad y por ende se consintió la hipótesis alternativa. En paralelo, el coeficiente alcanzado fue 0.501, valor que acorde a la Tabla 14, indicó que se da una correlación positiva media, esto quiere decir, que la relación se da de forma proporcional, mientras más grande sea el nivel de habilidades blandas más grande será la gestión del talento humano. Por tal motivo, se corroboró que las habilidades blandas se relacionan de modo significativo con la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito de Tamburco-Apurímac, 2022.

Contrastación de hipótesis específica 1

Tabla 16 Correlación entre la variable habilidades blandas en la dimensión integración de la gestión del talento humano

| | | Habilidades blandas | |
|-----------------|-------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Integración | Coeficiente de correlación | ,423** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 60 |

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

Como se exhibe en la Tabla 16 se empleó el coeficiente de asociación Spearman (Rho), del cual se consiguió un puntaje significativo bilateral de 0.000 valor que es inferior al error asumido de 0.05, esto favoreció el rechazo de la hipótesis de nulidad y por ende se consintió la hipótesis alternativa. En paralelo, el coeficiente alcanzado fue 0.423, valor que acorde a la Tabla 16, indicó que se da una correlación positiva débil; esto quiere decir, que la relación se da de forma proporcional, mientras más grande sea el nivel de habilidades blandas más grande será la integración de la gestión del talento humano. Por tal motivo, se corroboró que las habilidades blandas se relacionan significativamente con la dimensión integración en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022.

Contrastación de hipótesis específica 2

Tabla 17 Correlación entre la variable habilidades blandas en la dimensión organización de la gestión del talento humano

| | | Habilidades blandas |
|----------------|--------------|----------------------------|
| Spearman (Rho) | Organización | Coeficiente |
| | | Significancia. (bilateral) |
| | | N |

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

Como se exhibe en la Tabla 17 se empleó el coeficiente de asociación Spearman (Rho), del cual se consiguió un puntaje significativo bilateral de 0.000 valor que es inferior al error asumido de 0.05, esto favoreció el rechazo de la hipótesis de nulidad y por ende se consintió la hipótesis alternativa. En paralelo, el coeficiente alcanzado fue 0.458, valor que acorde a la Tabla 17, indicó que se da una correlación positiva débil; esto quiere decir, que la relación se da de forma proporcional, mientras más grande sea el nivel de habilidades blandas más grande será la organización de la gestión del talento humano. Por tal motivo, se corroboró que las habilidades blandas se relacionan de modo significativo con la dimensión organización en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022.

Contrastación de hipótesis específica 3

Tabla 18 Correlación entre la variable habilidades blandas en la dimensión auditoría de la gestión del talento humano

| | | Habilidades blandas | |
|----------------|-----------|----------------------------|--------|
| Spearman (Rho) | Auditoría | Coeficiente | ,450** |
| | | Significancia. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 60 |

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

Como se exhibe en la Tabla 18 se empleó el coeficiente de asociación Spearman (Rho), del cual se consiguió un puntaje significativo bilateral de 0.000 valor que es inferior al error asumido de 0.05, esto favoreció el rechazo de la hipótesis de nulidad y por ende se consintió la hipótesis alternativa. En paralelo, el coeficiente alcanzado fue 0.450, valor que acorde a la Tabla 18, indicó que se da una correlación positiva débil; esto quiere decir, que la relación se da de forma proporcional, mientras más grande sea el nivel de habilidades blandas más grande será la auditoría de la gestión del talento humano. Por tal motivo, se corroboró que las habilidades blandas se relacionan de modo significativo con la dimensión auditoría en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022.

V. DISCUSIÓN

Podemos indicar que el propósito del desarrollo del estudio realizado tuvo como finalidad de observar la relación de las habilidades blandas en la gestión de talento humano aquí estamos hablando de todos los que laboran en la institución, como son los trabajadores administrativos y también los que trabajadores operativos que el uso del soft skills en los diferentes lugares que encuentra la Distribuidora de medicamentos Ahorrofarma S.R.L. también se logró verificar mediante un análisis de pruebas los niveles de clima laboral que se pueda vivir dentro de la empresa en mención, la organización es muy importante para poder desarrollarse de la mejor manera, armoniosa, con empatía, esto para evitar los problemas que se pueda de ambas partes. Durante la investigación se encontraron con diferentes limitaciones cuando se recogieron las encuestas encontrado así de muchos trabajadores la negativa de llenar los instrumentos de medición, y en muchos de los caso por el factor tiempo que no pudieron desarrollar las encuestas.

En tal sentido, tenían que salir para hacer trabajos de campo en las instituciones de los distintos distritos. Debido a ello, se reprogramó una cita en otra fecha donde así se logró obtener la información necesaria para poder realizar el trabajo de investigación.

De las teorías científicas, sobre ambas variables Daniel Goleman indica de las habilidades blandas y lo interpreta como las capacidades que tiene el que labora en la institución, para comunicarse el trabajador debe de tener conocimiento de las actividades que se realiza en el trabajo a este proceso Goleman lo llamo la forma de interrelacionarse entre los trabajadores. Para ello los trabajadores tienen la finalidad de cumplir con el objetivo, para esto todos deberían estar motivado y así realizar sus trabajos adecuadamente, para ello estas acciones deberían de repercutir en los demás integrantes para tener un clima laboral adecuado y que todos los que laboraran sean personas amables. Por ende lo que corresponde a la gestión del talento humano de Rensis Likert indica que las conductas y las emociones son asumidas por los trabajadores es va a depender mucho del comportamiento en relación a las habilidades blandas y de acuerdo a las condiciones del trabajo. Por lo tanto ambas variables se relacionan directamente por lo tanto indicaremos su finalidad es que la institución

desarrolle parámetros establecidos cada entidad. Podemos derivar los resultados obtenidos en el desarrollo del estudio de las variables, dimensiones, e indicadores. Por los tanto las pruebas procesadas de los dos variables, las soft skills generaran conocimientos significativos en las actividades de los trabajadores. Por ende tendremos y lograremos una buena gestión de talento humano esto mejorara un adecuado clima laboral así mismo obtenemos mejores resultados. Pero las instituciones tienen la necesidad de realizar retroalimentación o fortalecimientos de las soft skills ya sea de los trabajadores administrativos o personal de confianza y los trabajadores operativos de campo ello potenciara las aptitudes de los trabajadores y que se adapten de la mejor manera en sus áreas, así identificándose plenamente con la institución. Y de esa forma se estaría realizando el reclutamiento de nuevos integrantes de igual manera se debe de fortalecer capacitándolos para que ellos también sean elementos fundamentales y competitivos, esto será beneficioso para la institución en su productividad satisfaciendo así al público objetivo Elola (2017)

De acuerdo a la investigación en una institución todas los trabajadores que tienen vínculo con la institución están constantemente en medio de diversos problemas laborales o de desempeño, y estos diferentes tipos de problemas es común en las entidades o instituciones, es ahí donde cobra relevancia necesaria y en los contextos administrativos agarra importancia las habilidades blandas en la institución en el meollo de la institución donde los trabajadores operativos y administrativos mantienen una relación interpersonal de la manera diaria Aramendi (2014).

Los valores que se exhiben en la tabla Tabla 15 se empleó el coeficiente de asociación Spearman (Rho), del cual se consiguió un puntaje significativo bilateral de 0.000 valor que es inferior al error asumido de 0.05, esto favoreció el rechazo de la hipótesis de nulidad y por ende se consintió la hipótesis alternativa. En paralelo, el coeficiente alcanzado fue 0.501, valor que acorde a la Tabla 15, indicó que se da una correlación positiva media, esto quiere decir, que la relación se da de forma proporcional, mientras más grande sea el nivel de habilidades blandas más grande será la gestión del talento humano. Por tal motivo, se corroboró que las habilidades blandas se relacionan

de modo significativo con la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022.

Así podemos mencionar lo que se obtuvo en la investigación de Caicedo (2019) determino que las habilidades blandas fortalecen significativamente la gestión de talento humano de igual forma Pérez y Soto-Ortigoza (2021) logrando relacionar el uso de plataformas virtuales, la necesidad de la capacitación masiva en habilidades blandas y el contexto epistemológico que estimula los saberes en un ambiente de confinamiento y reorganización empresarial.

Así mismo dicha correlación se apoya en el estudio realizado (Prieto ,2013), en su argumento titulado. “Gestión del talento humano como estrategia fundamental” esto se afirma que en la actualidad lo que mayormente se mide es el talento. El gestor de todas las ideas más relevantes es el denominado talento humano en el desarrollo de la institución, alcanzando niveles significativos entre uno y otra institución. de tal manera, la competencia de una institución, se da por la priorización de esta variable. En la mayor parte las instituciones seleccionan personal con aptitudes y con el mejor talento. Tomando como base fundamentas a las personas que son capaces de realizar la mejora continua en la institución teniendo así la creación de las mejores estrategias que tengan la finalidad de enfrentar a los competidores.

Los valores obtenidos que se verifica en la tabla Tabla 16 se empleó el coeficiente de asociación Spearman (Rho), del cual se consiguió un puntaje significativo bilateral de 0.000 valor que es inferior al error asumido de 0.05, esto favoreció el rechazo de la hipótesis de nulidad y por ende se consintió la hipótesis alternativa. En paralelo, el coeficiente alcanzado fue 0.423, valor que acorde a la Tabla 16, indicó que se da una correlación positiva débil; esto quiere decir, que la relación se da de forma proporcional, mientras más grande sea el nivel de habilidades blandas más grande será la integración de la gestión del talento humano. Por tal motivo, se corroboró que las habilidades blandas se relacionan significativamente con la dimensión integración en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022. De tal manera se demuestra con lo obtenido por Clavijo (2020) en Loja Ecuador, divulgó

su artículo, cuyo objetivo ha sido detectar las debilidades del perfil del servidor público determino un nivel de correlación positiva débil.

Los valores que se muestran en la tabla 17 se empleó el coeficiente de asociación Spearman (Rho), del cual se consiguió un puntaje significativo bilateral de 0.000 valor que es inferior al error asumido de 0.05, esto favoreció el rechazo de la hipótesis de nulidad y por ende se consintió la hipótesis alternativa. En paralelo, el coeficiente alcanzado fue 0.458, valor que acorde a la Tabla 17, indicó que se da una correlación positiva débil; esto quiere decir, que la relación se da de forma proporcional, mientras más grande sea el nivel de habilidades blandas más grande será la organización de la gestión del talento humano. Por tal motivo, se corroboró que las habilidades blandas se relacionan de modo significativo con la dimensión organización en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022.

Diaz (2019) obtuvo una relación significativa entre habilidades blandas con gestión de talento humano. De igual forma lo corrobora en los estudios de (Bayona y Madorrán 1999) en la cual se afirma que los compromisos de la organización, dentro de la dirección de recursos humanos es una herramienta fundamental esto implica verificar la lealtad y su vínculo de los trabajadores en la institución, la probabilidad de crear y sostener viene de la casualidad, todos los trabajadores que tengan un conjunto de capacidades que los que tienes dichas cualidades logran conseguir ciertas ventajas sostenibles. El estudio también tomo ciertos criterios del compromiso organizacional que son mecanismos prioritarios que posee la dirección de recursos humanos es así con el vínculo de la institución se puede evaluar la lealtad con la organización de parte de los trabajadores.

El principal estudio de la organización son los individuos los que integran frecuentemente afrontan una serie de problemas, y los problemas siempre estarán presentes y hace algo en común, frente a ello las habilidades blandas han podido lograr y/o adquirir Dentro de una organización o institución educativa las personas que la confirman se enfrentan de manera frecuente a diversas problemáticas, por lo que la presencia de problemas se hace común. Ante aquello, las habilidades blandas han logrado adquirir una pertinencia necesaria para ellos los méritos contextualizados en la

parte administrativa, fundamentalmente en el interior de la institución donde el personal mantiene una relación interpersonal de manera diaria Aramendi (2014).

De tal manera en el estudio, el resultado es oportuno con la presentación de García (2017), en el estudio ha llegado y señala lo siguiente, probar mediante su estudio que la organización se relaciona positivamente en el crecimiento de dicha institución (Sig. < 0.05; Rho = 0.491). de tal modo con el descubrimiento encontrado, la organización de la institución contribuye en desarrollar claves estratégicos con la organización de una institución. El autor pone en descubierto que es fundamental la organización dentro de una institución esto conlleva a agrupar a un conjunto de trabajadores que tienen vínculo laboral con la institución esto significa organización.

Para la dimensión de organización indica López (2019), es una fase que forma parte del proceso administrativo. La institución hace la facilitación de herramientas para así tenga un funcionamiento adecuado y optimo, podemos mencionar también, la organización es primordial para probar analizaremos a nivel material donde sus conjunto de elementos que componen como a los niveles sociales. En esta fase nos permite organizar las diferentes acciones para llevar a desarrollar lo que se planifico. Para lo cual dispondremos los materiales y recursos necesarios para el funcionamiento optimo y adecuado de la institución, la organización nos ayudara a disponer relaciones a todos los miembros según las actividades y funciones que cumplen los trabajadores. Esto implica cumplir los deberes establecidos en la institución y todos los derechos de los individuos que laboran en la institución.

Por último podemos observar en la tabla 18 se empleó el coeficiente de asociación Spearman (Rho), del cual se consiguió un puntaje significativo bilateral de 0.000 valor que es inferior al error asumido de 0.05, esto favoreció el rechazo de la hipótesis de nulidad y por ende se consintió la hipótesis alternativa. En paralelo, el coeficiente alcanzado fue 0.450, valor que acorde a la Tabla 18, indicó que se da una correlación positiva débil; esto quiere decir, que la relación se da de forma proporcional, mientras más grande sea el nivel de habilidades blandas más grande será la auditoría de la gestión del talento humano. Por tal motivo, se corroboró que las habilidades blandas se

relacionan de modo significativo con la dimensión auditoría en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022.

Esto podemos corroborar con la investigación de Serrano (2021) logro crear una transformación humana que potencie capacidades blandas que mejoren las interrelaciones y el funcionamiento gremial esto indica que la dimensión de auditoria es fundamental en el funcionamiento de una entidad pública.

Para ello en su estudio Acevedo, et al (2017) confirmo las constataciones de la existencia afirman que se constató que existe la participación de los trabajadores en centro de labores esto es fundamental y que afecta positivamente en el desarrollo y esencialmente el logro de todos los objetivos trazados en la misión y visión de la institución, para ello también es muy necesario hablar de la auditoria porque siempre las entidades deben estar auditados ya sea con una auditoría interna y/o externa para poder ver la parte contable si los estados financieros cuadran o no en los resultados obtenidos, la auditoria también es la verificación del patrimonio de las instituciones.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación de entre la las habilidades blandas en la gestión de talento humano del personal de una institución pública, es significativa de correlación positiva media así mismo se comprobó que ambas variables se ubican en un nivel medio positivo, en conclusión podemos mencionar que cuando existe habilidades blandas en el personal será menor la gestión de talento humano en la institución.
2. La relación entre la dimensión de integración en la gestión de talento humano es significativa de correlación positiva débil, evidenciando que las habilidades blandas se dan proporcionalmente en la gestión de talento humano.
3. La relación entre la organización en la gestión de talento humano en la institución, existe una correlación positiva débil, esto quiere decir las habilidades blandas se da proporcionalmente en la gestión de talento humano.
4. La relación entre la dimensión auditoria con la gestión de talento humano en la institución, existe una correlación positiva débil, esto nos indica que las habilidades blandas se dan proporcionalmente en la gestión de talento humano.
5. De igual forma las dimensiones de habilidades blandas como son la adaptación, interpersonales, comunicación y ética laboral, en estudio realizado podemos mencionar que todo depende del talento humano, mientras que el talento humano este en un nivel alto, también las habilidades blandas estarán en un nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

1. El estudio se desarrolló en una institución pública, se recomienda que la autoridad local debe de implementar un plan para evaluar periódicamente al personal en las aptitudes personales de cada colaborador que esto evidenciara en la eficiencia y productividad de la institución.
2. La autoridad local mediante la oficina de recursos humanos debería implementar talleres de motivación y desarrollo de sus capacidades de cada personal de la institución pública, para lograr que cada personal explote sus habilidades en el desarrollo de sus labores diarias.
3. La oficina de recursos humanos debe de fortalecer mediante planes y mecanismos para que cada jefatura realice una evaluación de cada uno de sus personales para así determinar las debilidades de cada uno de ellos y fortalecer dichas debilidades.
4. La oficina de recursos humanos debería de realizar capacitaciones periódicas a todo el personal y motivarlos con premios para que así el personal desarrolle adecuadamente sus cualidades y aptitudes personales así lograr la mejora continua en la institución.

REFERENCIAS

- Araya-Fernández, E., & Garita-González, G. (2020). Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática. *Revista Trilogía*, 12(23), 11–36. <https://doi.org/10.22430/21457778.1614>.
- Arratia, S. I. (2018). El nivel de desarrollo de competencias blandas de estudiantes de los últimos años de administración en universidades de Arequipa – 2018 [tesis de maestría, Universidad San Agustín]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10784>.
- Augusto, B. T. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia : PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010.
- Bid. 2017. Aprender Mejor "Políticas públicas para el desarrollo de habilidades". Washington DC: BID. [Aprender-mejor-Políticas-públicas-para-el-desarrollode-habilidades.pdf](#).
- Caicedo Tenorio, Á. M. (2019). Taller de habilidades blandas en la gestión de talento humano en una Unidad educativa de Guayas-2018. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43118>.
- Clavijo, A. M. C., Tobar, N. J. C., Sarmiento, M. C. M., y Jumbo, J. M. Q. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(5), 41-63.
- Caballero, J. C. (2019). Habilidades blandas y logro de aprendizaje del curso de taller de espacios residenciales 2 en los alumnos del programa de beca 18 de la carrera profesional de arquitectura de interiores y diseño de interiores del instituto de educación superior tecnológico toulouse lautrec, distrito de surco – 2018 [tesis de

maestría, Universidad Particular UTP]. Repositorio Institucional UTP.
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2127>

Cáceres, F. E., Peña, E. P. y Ramos, V. L. (2018). Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de trabajadores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú. Tesis, Universidad del Pacífico, Lima.

Costanza, Q. V. (2019). Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en la e.s.e hospital santa matilde de madrid. Bogota, Colombia. Obtenido de <file:///d:/2020/maestria%20c.v/dise%c3%91o%20y%20desarrollo%20del%20trabajo%20de%20investigacion/semana%203/habilidades%20blandas/QuesadaDeisy2019%20tesis%20internacional.pdf>

Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Monterrey. México.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Monterrey. México.

Chiavenato, I. (2015). Gestión del talento humano. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, Departamento Académico de Administración.

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Santa Fe, México: McGraw-Hill.

Cruzado, W.M. (2018). Competencias blandas en la empleabilidad de la universidad privada del norte-sede los olivos, año 2018 [tesis de maestría, Universidad

Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2696>

De La Cruz, V. V. (2020). Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho – 2019. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Díaz Quezada, V., & Sanhueza Cartes, C. (2020). Elaboración y Validación de un Instrumento Evaluativo para Monitorear la Adquisición de Competencias Blandas en Estudiantes de Pregrado. *Paradigma*, 812–836.
<https://doi.org/10.37618/paradigma.1011-2251.2020.p812-836.id932>.

Durán, A. (2018). Trabajo en Equipo. Editorial Elearning.S.L

Díaz, A. (2019). Habilidades “blandas”. San Juan. United States.

Duran, R.L. (2009). Communicative adaptability: A measure of social communicative competence. *Communication Quarterly*, 31(4), 320-326.
<https://doi.org/10.1080/01463379209369840>

Engler, B. (1996). Teorías de la personalidad. México. Mc Graw Hill.

Espinoza Mina, M. A. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista ESPACIOS*, 12.

Espinoza Basilio, V., y Vílchez Guadalupe, L. Y. (2019). Gestión del talento humano y engagement laboral en trabajadores de empresas financieras del Distrito de Tarma. Universidad Nacional del Centro del Perú.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5909>.

- Fernández Bedoya, V. H., Ambrocio Teodoro Esteves Pairazamán, Janny Elsa Durand Peña, & Núñez Soto, H. P. (2019). Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. Un estudio realizado en el emporio comercial Gamarra, Perú. / soft skills and its impact on the management of the marketing mix. A study carried out in Gamarra commercial emporium, peru. Revista Científica ecociencia, 6(2) Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/habilidades-blandas-y-suimpacto-en-la-gestión-de/docview/2229277265/se-2?accountid=37408>.
- Flores-Ortega, M. (2018). Habilidades Blandas fundamentales para el desarrollo personal. Revista Educar, 22-23. www.cide.cl/.../Revista_educar_Habilidades_blandas_MJValdebenito.pdf
- Flores-Quispe, L.R. (2019). Human talent management and profitability of the hotel sector in the región of Puno, Perú. Revista EAN, (87), 59-77.
- Fondep (2021). Diplomado: diseño, gestión y evaluación de proyectos de innovación educativa - Fondep. Fondep, 6.
- García Riojas, J. M. (2021). La gestión del talento humano y las habilidades blandas en trabajadores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74148>.
- Guerra Rugel, S. D., y Gálvez Quiróz, N. W. (2020). Estrategias de retención de talento y la rotación de personal en la empresa Serlitec S.A.C., Lima 2019. Universidad Tecnológica del Perú. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3198>.
- Guerrero Ramírez, R., Meneses la Riva, M., y De la Cruz Ruiz, M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina

- del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. | Revista Enfermería Herediana. Revista Enfermería Herediana, 9(2), 133-142.
- Goleman, D. (1990). La Práctica de la Inteligencia Emocional. Barcelona, España: Córcega 267.ISOuS Barcelona. (PDF) la práctica de la inteligencia emocional I Carlos Rodriguez - Academia.edu
- Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. Divulgare, publicacion semestral, 5.
- Granados, I. N. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral : revisión documental soft skills in university and work contexts : a documentary review soft skills na universidade e contexto de trabalho : uma revisão documental. 8, 113–127.
- Hernández Perdomo, J., López Leal, R., & Caro, O. (2019). Desarrollo de la empatía para mejorar el ambiente escolar. EDUCACIÓN Y CIENCIA, (21), 217-244. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/educacion_y_ciencia/article/view/9407.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Editorial McGraw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/>.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. McGRAW-HILL. <https://bit.ly/3ubaZLy>
- Huanaco, K. (2019). Habilidades blandas y cuatro dominios en el marco del buen desempeño docente en la I.E. “Casa Blanca de Jesús” de S.J.L.-2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

- Lagos, C. (2012). Aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades" blandas": desde la visión de los alumnos líderes de Iº a IVº medio. [Tesis de pregrado, Universidad Alberto Hurtado]. <http://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/5549>.
- Lama, A. N. (2019). La importancia de las habilidades blandas para la docencia universitaria. *Revista Pensamiento Académico de la Universidad UNIACC*, 19. La importancia de las habilidades blandas para la docencia universitaria en el contexto actual | *Revista Pensamiento Académico* (revistapensamientoacademico.cl)
- Magaly, V. C. (2019). Habilidades blandas y su relacion en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial chiclayo. Tesis para optar el titulo de licenciado, universidad católica santo toribio mogrovejo, Chiclayo, Chiclayo, Peru. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf.
- Maxwell, J. (2018). *Las 21 Cualidades Indispensables de un Líder*. Editorial Caribe.
- Moreno, L. M. (2021). Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas. *Formación Universitaria* Vol. 14 N° 3 , 10.
- Moreno-Murcia, Luis M., & Quintero-Pulgar, Yudy A.. (2021). Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas. *Formación universitaria*, 14(3), 65- 74. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000300065>. Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas (conicyt.cl).

- Pérez, E., y Soto-Ortigoza, M. (2021). Habilidades blandas como herramienta competitiva de la gestión inteligente en tiempos de covid-19. Caso de estudio. *Revista Plus Economía*, 9(2), 30-42.
- Prieto Dávila, M. M. (2022). Habilidades blandas y clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79273>
- Ramos Díaz, A. M. (2019). Estrategia de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del call center de arequipa. Repositorio Institucional - USS. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/6148>
- Robles, M. M. (2012). "Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace". *Business Communication Quarterly*, vol. 75(4), p. 453-465.
- Rowden, R. (2002). "The relationship between workplace learning and job satisfaction in small to mid-sized business". *Human Resource Development Quarterly*, vol. 13, p. 407-426.
- Rowden, R. y Conine, C. (2005). "The impact of workplace learning on job satisfaction in small US commercial banks". *Journal of Workplace Learning*, vol. 17, n. 4, p. 215-230.
- Rodríguez. G. (2018). Funciones y rasgos del liderazgo pedagógico en los centros de enseñanza. *Educación y Educadores*, 14(2),253-267. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=834/83421404003>
- Romero González Jenny Andrea, L. C. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Inclusión y Desarrollo*, 15.
- Santos, C. E. O. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. <http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/> investigación/libros/desarrollo-habilidades.pdf.

Serrano Mantilla, H. B., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Mantilla, H. B., y Serrano Mantilla, G. L. (2021). Neurocoaching una estrategia para el desarrollo de las habilidades blandas. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24), 53-59. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.147>.

Yupa, W. J. (2019). Análisis de las habilidades blandas de los alumnos de la Escuela Profesional de Gestión de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa 2019. Arequipa: UNSA.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: Habilidades blandas en la gestión del talento humano en el personal de una institución edil en Tamburco, 2022 | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|-----------------|----------------------------|------------------|---------|-------|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable 1/Independiente: Habilidades Blandas | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas en la gestión del talento humano en el personal del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022? | Determinar la relación de las habilidades blandas en la gestión del talento humano en el personal del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022 | Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito de Tamburco-Apurímac, 2022. | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | | |
| | | | H. Adaptación | Fortaleza | 1, 2, 3, 4 y 5 | 1 totalmente en desacuerdo | Bajo | 1-33 | |
| | | | | Tolerancia | | | | | |
| | | | | Autocontrol | | | | | |
| | | | H. Interpersonales | Orientación a resultados | 6, 7, 8, 9, 10 | | 2 en desacuerdo | Medio | 34-67 |
| | | | | Vocación de servicio | | | | | |
| | | | H. Comunicación | Conocimiento de la misión, visión y valores. | 11, 12, 13 y 14 | 3 indiferente | Alto | 67-100 | |
| | | | | Uso de medios de comunicación adecuados. | | | | | |
| Participación. | | | | | | | | | |
| H. Ética laboral | Valores | 15,16, 17 y 18 | 4 de acuerdo | 5 totalmente de acuerdo | | | | | |
| | Buen desempeño | | | | | | | | |
| | Justo | | | | | | | | |
| Problemas Específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | Variable 2/Dependiente: Gestión del Talento humano | | | | | | |
| 1. ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas en la integración en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022? | 1. Determinar la relación de las habilidades blandas en la dimensión integración en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022 | 1 las habilidades blandas se relacionan significativamente con la dimensión integración en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito de Tamburco-Apurímac, 2022. | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | | |
| | | | Integración | Reclutamiento de personas | 1,2,3 | 1 totalmente en desacuerdo | bajo | (34-48) | |
| | | | | Selección de personal idóneo | | | | | |
| Organización | Diseño de puestos | 4,5,6,7,8, 9 | 2 en desacuerdo | 5 totalme de | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--------------------------|-------------------------------------|---|-------|----------------------------------|
| 2. ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas de la organización en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022? | 2. Determinar la relación de las habilidades blandas en la dimensión organización en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022 | 2 las habilidades blandas se relacionan significativamente con la dimensión organización en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito de Tamburco-Apurímac, 2022. | | Evaluación del desempeño | | 3 indiferente 4.De acuerdo 5.totalmente d acuerdo | medio | acuerdo (17-33) (0-16) |
| 3. ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas de auditoría en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito de Tamburco-Apurímac, 2022? | 3. Determinar la relación de las habilidades blandas en la dimensión auditoría en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito de Tamburco-Apurímac, 2022 | 3. Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la dimensión auditoría en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito de Tamburco-Apurímac, 2022. | Auditoria | Seguimiento | 10.11 y 12 | | alto | |
| Diseño de investigación: | | Población y Muestra: | Técnicas e instrumentos: | | Método de análisis de datos | | | |
| Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Correlacional Diseño: No experimental, transversal | | Población: Muestra: 60 colaboradores | Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario | | Inferencial, Prueba Rho de Spearman | | | |

Anexo 2. Matriz operacionalización de la variable 01 Habilidades blandas.

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------------|--|---|------------------------------|--|--------------------|
| Variable 1: Habilidades Blandas | James y James (2004) concuerdan en que las “habilidades blandas” son un conjunto de cualidades personales como: comunicación, liderazgo, servicio al cliente, resolución de problemas, trabajo en equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral y promover su carrera. | Se elaborará 20 preguntas que tenga relación con las dimensiones de: adaptación, de habilidades interpersonales, de comunicación y ética laboral. | Habilidades de Adaptación | Fortaleza, | Ordinal |
| | | | | Tolerancia y | |
| | | | | Autocontrol | |
| | | | Habilidades Interpersonales | Orientación a resultados | |
| | | | | Vocación de servicio | |
| | | | | | |
| | | | Habilidades de Comunicación | Conocimiento de la misión, visión y valores. | |
| | | | | Uso de medios de comunicación adecuados. | |
| | | | | Participación. | |
| | | | Habilidades de Ética laboral | Valores | |
| | | | | Buen desempeño | |
| | | | | Justo | |

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos de la variable 01 habilidades blandas.

Estimado(a), se agradece su disposición para la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo exclusivamente académico, es anónimo, y describe aspectos relacionados con las habilidades blandas, por favor sírvase indicar la frecuencia de acción de su organización, marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

5. Totalmente de acuerdo, 4. De acuerdo, 3. Indeciso, 2. En desacuerdo, 1. Totalmente en desacuerdo.

| N° Ítem | Enunciado | VALORACION | | | | |
|---|--|------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Dimensión 1: Habilidades de adaptación | | | | | | |
| 1. | En la mayoría de las veces cada trabajador se vale de sí mismo en su entorno laboral | | | | | |
| 2. | Cuando un trabajador es nuevo se adapta rápidamente a su ambiente laboral | | | | | |
| 3. | Una de las características de los trabajadores es que saben escuchar a los demás es decir son tolerantes | | | | | |
| 4. | Las reacciones de los trabajadores es que respetan las opiniones de los demás integrantes del entorno laboral | | | | | |
| 5 | Los trabajadores se someten periódicamente a ejercicios de autocontrol a través del tratamiento psicológico | | | | | |
| Dimensión 2: Habilidades interpersonales | | | | | | |
| 6. | Cada colaborar administrativo, trabaja teniendo como base a la meta institucional | | | | | |
| 7. | La mayoría de los trabajadores conocen y practican el mapa de procesos | | | | | |
| 8. | Los trabajadores están en capacitación sobre la optimización continua | | | | | |
| 9. | Cuando el momento es oportuno, los trabajadores realizan la transferencia de aprendizaje. | | | | | |
| 10. | Todos los trabajadores poseen vocación de servicio, por que ayudan a sus demás colegas a mejorar su desempeño laboral. | | | | | |
| Dimensión 3: Comunicación | | | | | | |
| 11. | Los trabajadores se caracterizan porque trabajan de acuerdo a la misión, visión y valores de la institución. | | | | | |
| 12. | Los trabajadores administrativos se caracterizan porque poseen capacidad de síntesis al redactar un documento. | | | | | |
| 13. | Todos los trabajadores tienen capacidades de redacción clara y concisa, es decir entendible. | | | | | |
| 14 | Saben comunicar utilizando la inteligencia emocional para transmitir los mensajes de manera asertiva y clara. | | | | | |
| Dimensión 4: Ética laboral | | | | | | |
| 15. | Cada uno de los trabajadores son leales y fieles a la institución | | | | | |
| 16. | Los trabajadores administrativos practican el deber de respetar los derechos de las demás personas | | | | | |
| 17. | Los trabajadores conocen sobre acciones éticas y es por ello que tratan a todos los seres humanos por igual. | | | | | |
| 18 | Los trabajadores saben que la base del razonamiento ético es el respeto y la compasión por todos los demás, especialmente los vulnerables, son requisitos fundamentales que se tienen que cumplir. | | | | | |

Anexo 4. Operacionalización de variable 02 gestión de talento humano

Dimensión 1: Integración

Dimensión 2: Organización

Dimensión 3: Auditoria

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-----------------------------------|---|---|--------------|------------------------------|--------------------|
| Gestión Del Talento Humano | Es la función que facilita a los trabajadores y a toda la gente que labora en las diversas áreas de la organización su participación y cooperación eficaz, a fin de lograr objetivos personales y los de la empresa (Chiavenato, 2009). | La variable Gestión del talento humano será medida a través de un cuestionario, considerando las tres dimensiones planteadas por Chiavenato (2009) y utilizando una escala tipo Likert para conocer su relación | Integración | Reclutamiento de personas | ordinal |
| | | | | Selección de personal idóneo | |
| | | | Organización | Diseño de puestos | |
| | | | | Evaluación del desempeño | |
| | | | Auditoria | Monitoreo | |
| | | | | Seguimiento | |

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos de la variable 02 gestión de talento humano.

Estimado(a), se agradece su disposición para la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo exclusivamente académico, es anónimo, y describe aspectos relacionados con la gestión del talento humano, por favor sírvase indicar la frecuencia de acción de su organización, marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

5. Totalmente de acuerdo, 4. De acuerdo, 3. Indeciso, 2. En desacuerdo

1. Totalmente en desacuerdo

| N° Ítem | Enunciado | VALORACIÓN | | | | |
|----------------------------------|--|------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Dimensión 1: Integración | | | | | | |
| 1. | Me brindaron una adecuada información sobre el rol y el trabajo en sí de la vacante, ventajas de la institución | | | | | |
| 2. | Se me mantuvo informado acerca de mi posición como candidato después de presentar mi currículo. | | | | | |
| 3. | Las personas que fueron seleccionadas, reciben de parte de la institución edil una explicación de los planes de emergencia, plan estratégico, normas, entre otros. | | | | | |
| Dimensión 2: Organización | | | | | | |
| 4. | Considera que a la institución le será más fácil atraer buenos reclutas que a otras entidades | | | | | |
| 5 | El número de áreas y procesos existentes, son suficientes para dirigir toda la institución. | | | | | |
| 6. | Le informaron de sus deberes, responsabilidades y actividades que debe realizar diariamente. | | | | | |
| 7. | Recibe información sobre las metas fijadas y el progreso de las mismas para tu puesto o área laboral. | | | | | |
| 8. | Existe retroalimentación entre trabajadores y las líneas directas de autoridad | | | | | |
| 9. | La institución se preocupa por tu desarrollo personal - profesional | | | | | |
| Dimensión 3: Auditoria | | | | | | |
| 10 | Has recibido información sobre la estrategia de monitoreo que ejecuta la organización ante las tareas que realizas | | | | | |
| 11 | Luego del monitoreo se hacen diálogos sobre tus fortalezas y de lo que debes mejorar en tus tareas. | | | | | |
| 12 | Se Brinda acompañamiento en la ejecución de las tareas o actividades asignadas | | | | | |

Anexo 6. Certificado de validación de instrumentos por experto 01 de la variable HB.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Adaptación | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | En la mayoría de las veces cada trabajador se vale de sí mismo en su entorno laboral | X | | X | | X | | |
| 2 | Cuando un trabajador es nuevo se adapta rápidamente a su ambiente laboral | X | | X | | X | | |
| 3 | Una de las características de los trabajadores es que saben escuchar a los demás es decir son tolerantes | X | | X | | X | | |
| 4 | Las reacciones de los trabajadores es que respetan las opiniones de los demás integrantes del entorno laboral | X | | X | | X | | |
| 5 | Los trabajadores se someten periódicamente a ejercicios de autocontrol a través del tratamiento psicológico | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Interpersonales | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Cada colaborar administrativo, trabaja teniendo como base a la meta institucional | X | | X | | X | | |
| 7 | La mayoría de los trabajadores conocen y practican el mapa de procesos | X | | X | | X | | |
| 8 | Los trabajadores están en capacitación sobre la optimización continua | X | | X | | X | | |
| 9 | Cuando el momento es oportuno, los trabajadores realizan la transferencia de aprendizaje. | X | | X | | X | | |
| 10 | Todos los trabajadores poseen vocación de servicio, por que ayudan a sus demás colegas a mejorar su desempeño laboral. | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Comunicación | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Los trabajadores se caracterizan porque trabajan de acuerdo a la misión, visión y valores de la Universidad. | X | | X | | X | | |
| 12 | Los trabajadores administrativos se caracterizan porque poseen capacidad de síntesis al redactar un documento. | X | | X | | X | | |
| 13 | Todos los trabajadores tienen capacidades de redacción clara y concisa, es decir entendible. | X | | X | | X | | |
| 14 | Saben comunicar utilizando la inteligencia emocional para transmitir los mensajes de manera asertiva y clara. | X | | X | | X | | |

| | Dimensión 4: Ética laboral | Si | No | Si | No | Si | No | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 15 | Cada uno de los trabajadores son leales y fieles a la institución | X | | X | | X | | |
| 16 | Los trabajadores administrativos practican el deber de respetar los derechos de las demás personas | X | | X | | X | | |
| 17 | Los trabajadores conocen sobre acciones éticas y es por ello que tratan a todos los seres humanos por igual. | X | | X | | X | | |
| 18 | Los trabajadores saben que la base del razonamiento ético es el respeto y la compasión por todos los demás, especialmente los vulnerables, son requisitos fundamentales que se tienen que cumplir. | X | | X | | X | | |

Observaciones:

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./M.Sc: **Dr. ANDERSON NÚÑEZ FERNÁNDEZ** DNI: **43478034**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
DE APURÍAC
Dr. Anderson Núñez Fernández
DOCENTE

**DR./M.Sc: Dr. ANDERSON NÚÑEZ
FERNÁNDEZ**

DNI: 43478034

Abancay, 30 de setiembre del 202

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ₂ | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Integración | | | | | | | | |
| 1 | Me brindaron una adecuada información sobre el rol y el trabajo en sí de la vacante, ventajas de la institución | X | | X | | X | | |
| 2 | Se me mantuvo informado acerca de mi posición como candidato después de presentar mi currículum. | X | | X | | X | | |
| 3 | Las personas que fueron seleccionadas, reciben de parte de la institución edil una explicación de los planes de emergencia, plan estratégico, normas, entre otros. | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Organización | | | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Considera que a la organización le será más fácil atraer buenos reclutas que a otras entidades | X | | X | | X | | |
| 5 | El número de áreas y procesos existentes, son suficientes para dirigir toda la institución | X | | X | | X | | |
| 6 | Le informaron de sus deberes, responsabilidades y actividades que debe realizar diariamente. | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe información sobre las metas fijadas y el progreso de las mismas para tu puesto o área. | X | | X | | X | | |
| 8 | Existe retroalimentación entre trabajadores y las líneas directas de autoridad | X | | X | | X | | |
| 9 | La institución se preocupa por tu desarrollo personal - profesional | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Auditoria | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Has recibido información sobre la estrategia de monitoreo que ejecuta la organización ante las tareas que realizas | X | | X | | X | | |
| 11 | Luego del monitoreo se hacen diálogos sobre tus fortalezas y de lo que debes mejorar en tus tareas. | X | | X | | X | | |
| 12 | Se Brinda acompañamiento en la ejecución de las tareas o actividades asignadas | X | | X | | X | | |

Observaciones: HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/M.Sc: **Dr. ANDERSON NÚÑEZ FERNÁNDEZ** DNI:
43478034

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



DR/M.Sc: Dr. ANDERSON NÚÑEZ FERNÁNDEZ

DNI: 43478034

Abancay 30 de setiembre del 2022

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Adaptación | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | En la mayoría de las veces cada trabajador se vale de sí mismo en su entorno laboral | X | | X | | X | | |
| 2 | Cuando un trabajador es nuevo se adapta rápidamente a su ambiente laboral | X | | X | | X | | |
| 3 | Una de las características de los trabajadores es que saben escuchar a los demás es decir son tolerantes | X | | X | | X | | |
| 4 | Las reacciones de los trabajadores es que respetan las opiniones de los demás integrantes del entorno laboral | X | | X | | X | | |
| 5 | Los trabajadores se someten periódicamente a ejercicios de autocontrol a través del tratamiento psicológico | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Interpersonales | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Cada colaborador administrativo, trabaja teniendo como base a la meta institucional | X | | X | | X | | |
| 7 | La mayoría de los trabajadores conocen y practican el mapa de procesos | X | | X | | X | | |
| 8 | Los trabajadores están en capacitación sobre la optimización continua | X | | X | | X | | |
| 9 | Cuando el momento es oportuno, los trabajadores realizan la transferencia de aprendizaje. | X | | X | | X | | |
| 10 | Todos los trabajadores poseen vocación de servicio, por que ayudan a sus demás colegas a mejorar su desempeño laboral. | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Comunicación | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Los trabajadores se caracterizan porque trabajan de acuerdo a la misión, visión y valores de la Universidad. | X | | X | | X | | |
| 12 | Los trabajadores administrativos se caracterizan porque poseen capacidad de síntesis al redactar un documento. | X | | X | | X | | |
| 13 | Todos los trabajadores tienen capacidades de redacción clara y concisa, es decir entendible. | X | | X | | X | | |
| 14 | Saben comunicar utilizando la inteligencia emocional para | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | transmitir los mensajes de manera asertiva y clara. | | | | | | | |
| | Dimensión 4: Ética laboral | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | Cada uno de los trabajadores son leales y fieles a la institución | X | | X | | X | | |
| 16 | Los trabajadores administrativos practican el deber de respetar los derechos de las demás personas | X | | X | | X | | |
| 17 | Los trabajadores conocen sobre acciones éticas y es por ello que tratan a todos los seres humanos por igual. | X | | X | | X | | |
| 18 | Los trabajadores saben que la base del razonamiento ético es el respeto y la compasión por todos los demás, especialmente los vulnerables, son requisitos fundamentales que se tienen que cumplir. | X | | X | | X | | |

Observaciones:

HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/M.Sc: **M.Sc. Olivia Tapia Laguna** DNI: 42040976

Especialidad del validador: **MAGÍSTER EN CIENCIAS AGROPECUARIAS**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



DR/M.Sc: **M.Sc. Olivia Tapia Laguna**

DNI: 42040976

**Abancay, 30 de setiembre del
2022**

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ₂ | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Integración | | | | | | | | |
| 1 | Me brindaron una adecuada información sobre el rol y el trabajo en sí de la vacante, ventajas de la institución | X | | X | | X | | |
| 2 | Se me mantuvo informado acerca de mi posición como candidato después de presentar mi currículo. | X | | X | | X | | |
| 3 | Las personas que fueron seleccionadas, reciben de parte de la institución edil una explicación de los planes de emergencia, plan estratégico, normas, entre otros. | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Organización | | | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Considera que a la organización le será más fácil atraer buenos reclutas que a otras entidades | X | | X | | X | | |
| 5 | El número de áreas y procesos existentes, son suficientes para dirigir toda la institución | X | | X | | X | | |
| 6 | Le informaron de sus deberes, responsabilidades y actividades que debe realizar diariamente. | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe información sobre las metas fijadas y el progreso de las mismas para tu puesto o área. | X | | X | | X | | |
| 8 | Existe retroalimentación entre trabajadores y las líneas directas de autoridad | X | | X | | X | | |
| 9 | La institución se preocupa por tu desarrollo personal - profesional | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Auditoría | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Has recibido información sobre la estrategia de monitoreo que ejecuta la organización ante las tareas que realizas | X | | X | | X | | |
| 11 | Luego del monitoreo se hacen diálogos sobre tus fortalezas y de lo que debes mejorar en tus tareas. | X | | X | | X | | |
| 12 | Se Brinda acompañamiento en la ejecución de las tareas o actividades asignadas | X | | X | | X | | |

Observaciones: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr/M.Sc: M.Sc. Olivia Tapia laguna DNI: 42040976

Especialidad del validador: MAGÍSTER EN CIENCIAS AGROPECUARIAS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



DR/M.Sc: M.Sc. Olivia Tapia Laguna

DNI: 42040976

Abancay 30 de setiembre del 2022

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Adaptación | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | En la mayoría de las veces cada trabajador se vale de sí mismo en su entorno laboral | X | | X | | X | | |
| 2 | Cuando un trabajador es nuevo se adapta rápidamente a su ambiente laboral | X | | X | | X | | |
| 3 | Una de las características de los trabajadores es que saben escuchar a los demás es decir son tolerantes | X | | X | | X | | |
| 4 | Las reacciones de los trabajadores es que respetan las opiniones de los demás integrantes del entorno laboral | X | | X | | X | | |
| 5 | Los trabajadores se someten periódicamente a ejercicios de autocontrol a través del tratamiento psicológico | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Interpersonales | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Cada colaborador administrativo, trabaja teniendo como base a la meta institucional | X | | X | | X | | |
| 7 | La mayoría de los trabajadores conocen y practican el mapa de procesos | X | | X | | X | | |
| 8 | Los trabajadores están en capacitación sobre la optimización continua | X | | X | | X | | |
| 9 | Cuando el momento es oportuno, los trabajadores realizan la transferencia de aprendizaje. | X | | X | | X | | |
| 10 | Todos los trabajadores poseen vocación de servicio, por que ayudan a sus demás colegas a mejorar su desempeño laboral. | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Comunicación | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Los trabajadores se caracterizan porque trabajan de acuerdo a la misión, visión y valores de la Universidad. | X | | X | | X | | |
| 12 | Los trabajadores administrativos se caracterizan porque poseen capacidad de síntesis al redactar un documento. | X | | X | | X | | |
| 13 | Todos los trabajadores tienen capacidades de redacción clara y concisa, es decir entendible. | X | | X | | X | | |
| 14 | Saben comunicar utilizando la inteligencia emocional para | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | transmitir los mensajes de manera asertiva y clara. | | | | | | | |
| | Dimensión 4: Ética laboral | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | Cada uno de los trabajadores son leales y fieles a la institución | X | | X | | X | | |
| 16 | Los trabajadores administrativos practican el deber de respetar los derechos de las demás personas | X | | X | | X | | |
| 17 | Los trabajadores conocen sobre acciones éticas y es por ello que tratan a todos los seres humanos por igual. | X | | X | | X | | |
| 18 | Los trabajadores saben que la base del razonamiento ético es el respeto y la compasión por todos los demás, especialmente los vulnerables, son requisitos fundamentales que se tienen que cumplir. | X | | X | | X | | |

Observaciones:

HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/M.Sc: DR. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
DNI: 41418490

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad- Administrador de Empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



DR/M.Sc: Dr. Jaime Laramie Castañeda
Gonzales

DNI: 41418490

Abancay, 30 de setiembre del
2022

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Integración | | | | | | | | |
| 1 | Me brindaron una adecuada información sobre el rol y el trabajo en sí de la vacante, ventajas de la institución | X | | X | | X | | |
| 2 | Se me mantuvo informado acerca de mi posición como candidato después de presentar mi currículo. | X | | X | | X | | |
| 3 | Las personas que fueron seleccionadas, reciben de parte de la institución edil una explicación de los planes de emergencia, plan estratégico, normas, entre otros. | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Organización | | | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Considera que a la organización le será más fácil atraer buenos reclutas que a otras entidades | X | | X | | X | | |
| 5 | El número de áreas y procesos existentes, son suficientes para dirigir toda la institución | X | | X | | X | | |
| 6 | Le informaron de sus deberes, responsabilidades y actividades que debe realizar diariamente. | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe información sobre las metas fijadas y el progreso de las mismas para tu puesto o área. | X | | X | | X | | |
| 8 | Existe retroalimentación entre trabajadores y las líneas directas de autoridad | X | | X | | X | | |
| 9 | La institución se preocupa por tu desarrollo personal - profesional | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Auditoria | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Has recibido información sobre la estrategia de monitoreo que ejecuta la organización ante las tareas que realizas | X | | X | | X | | |
| 11 | Luego del monitoreo se hacen diálogos sobre tus fortalezas y de lo que debes mejorar en tus tareas. | X | | X | | X | | |
| 12 | Se Brinda acompañamiento en la ejecución de las tareas o actividades asignadas | X | | X | | X | | |

Observaciones: HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/M.Sc: Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI: 41418490

Especialidad del validador: MAGÍSTER EN CIENCIAS AGROPECUARIAS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



DR/M.Sc: Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI: 41418490

Abancay 30 de setiembre del 2022

Anexo 6. Solicitud de autorización para aplicación de instrumento de recolección de datos

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

MUNICIPALIDAD DISTRITAL TAMBURCO

MAESA DE PARTES

Fecha: 20 OCT. 2022 Hora: 9.40 AM

N° de Folio: 01 Cargo N°: 4389

LA RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO NO ES SEÑAL DE SU CONFORMIDAD

FIRMA DEL SOLICITANTE

Solicito: autorización para aplicar encuestas de investigación de tesis de posgrado

Abg. Ramon Camacho Chávez

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO

Presente:

Isaias Camacho batallanos, identificado con DNI: 42171950 con domicilio en Jr. Mariano Melgar sn en el distrito de tamburco, estudiante de posgrado de maestría en gestión pública de la universidad cesar vallejo con código N° 7002689267, ante usted me presento con el debido respeto y expongo.

Que, actualmente me encuentro desarrollando mi proyecto de investigación aplicada en su institución que lo dirige por lo que es menester recurrir a su despacho para lograr los permisos y autorizaciones necesarias para el cumplimiento de mi trabajo de investigación titulado: "Habilidades blandas en la gestión de talento humano del personal de una institución pública del distrito de Tamburco-Apurímac, 2022", de acuerdo a la metodología de investigación es necesario aplicar las encuestas a todos los colaboradores de dicha municipalidad.

Seguro contar con su autorización y permiso le agradezco por su comprensión así como el apoyo a este trabajo de investigación, quedando en usted respuesta a la presente.

Tamburco, 20 de octubre del 2022



Isaias Camacho batallanos

DNI: 42171950

Anexo 7. Carta Autorización de la entidad pública para la aplicación de la encuesta.



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE TAMBURCO "Con Mica en las Andas, Rumbo al Bicentenario"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tamburco, 21 de Octubre del 2022.

CARTA N° 0124-2022 -RR.HH -MDT.

Señor

Estudiante de Pos Grado ISAIAS CAMACHO BATALLANOS

Ciudad

ASUNTO: Autorización.

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente se **AUTORIZA** Al señor **ISAIAS CAMACHO BATALLANOS**, estudiante de Pos Grado de Maestría en gestión pública de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO** con código N° 7002689267 quien está en proceso para que puedan optar el Título de pos Grado, asimismo vienen desarrollando el trabajo de investigación de tesis

(**HABILIDADES BLANDAS EN LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE TAMBURCO-APURÍMAC, 2022**), con la finalidad de facilitar el acceso para la entrevista y encuesta del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Tamburco y que pueda recabar la información necesaria en dicha investigación académica.

La información que los recurrentes solicitaran será eminentemente con fines académicos, quedando advertido que cualquier información que adquieran deberá guardar absoluta confidencialidad.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE TAMBURCO
Fredy Subelete Ve nero
Abog. Fredy Subelete Ve nero
(N) JEFE DE LA UNIDAD DE RR. HH.

Cc.
Archivo

Teléfonos: 083-323773
Dirección: Plaza de Armas S/N
E-mail: munitamburco@munitamburco.gob.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Habilidades blandas en la gestión del talento humano del personal de una institución pública en el distrito Tamburco-Apurímac, 2022", cuyo autor es CAMACHO BATALLANOS ISAIAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET DNI: 41451494 ORCID: 0000-0001-8295-3726 | Firmado electrónicamente por: KLPAREDESV el 14- 01-2023 10:42:06 |

Código documento Trilce: TRI - 0505993