



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores  
en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Carrillo Urbano, Leonor (orcid.org/0009-0004-0564-0549)

**ASESORAS:**

Dra. Lopez Lenci, Mercedes Yasmin (orcid.org/0000-0001-7664-7407)

Dra. Sanchez Aguirre, Flor de Maria (orcid.org/0000-0001-6416-6817)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LIMA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LOPEZ LENCI MERCEDES YASMIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la provincia de Ica, 2024", cuyo autor es CARRILLO URBANO LEONOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOPEZ LENCI MERCEDES YASMIN DNI: 10830105 ORCID: 0000-0001-7664-7407	Firmado electrónicamente por: MLOPEZLEN el 08- 08-2024 17:08:12

Código documento Trilce: TRI - 0853365



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CARRILLO URBANO LEONOR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la provincia de Ica, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LEONOR CARRILLO URBANO DNI: 21423552 ORCID: 0009-0004-0564-0549	Firmado electrónicamente por: CCARRILLOUR el 07- 08-2024 13:11:17

Código documento Trilce: TRI - 0853363

## **Dedicatoria**

A Dios y a mi querido padre Alberto, cuyo amor y sabiduría siguen guiando mi camino incluso en su ausencia. Gracias por inculcarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Este logro también es de ellos y lo dedico con todo mi corazón.

A mis adoradas hijas Ivet, Wendy y Verónica, por ser mi fuente inagotable de inspiración y motivación, ustedes me han mostrado que no hay obstáculos insuperables cuando se tiene el amor y apoyo de la familia. Este logro es para ustedes, con la esperanza de que siempre persigan sus sueños con la misma determinación.

## **Agradecimiento**

A la gerencia responsable de la municipalidad en estudio y a todos los servidores, quienes me brindaron el acceso y las facilidades necesarias para poder desarrollar con éxito esta investigación.

A mis asesoras internas, quienes bajo las directrices y seguimiento académico, me permitieron desarrollar mi capacidad e interés investigativo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Distribución de la muestra según género	17
<b>Tabla 2.</b> Distribución de la muestra según edad	18
<b>Tabla 3.</b> Distribución de la muestra según tiempo de experiencia	18
<b>Tabla 4.</b> Nivel de habilidades blandas	19
<b>Tabla 5.</b> Nivel de habilidades blandas según dimensiones	19
<b>Tabla 6.</b> Nivel de rendimiento laboral	21
<b>Tabla 7.</b> Nivel de rendimiento laboral según dimensiones	21
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral	23
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre las habilidades comunicativas y el rendimiento laboral	24
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre el trabajo en equipo y el rendimiento laboral	25
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre la resolución de problemas y el rendimiento laboral	26
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre la ética profesional y el rendimiento laboral	27
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre las habilidades socioemocionales y el rendimiento laboral	28

## Resumen

El desarrollo de la presente investigación, se alinea a la contribución con el octavo objetivo de la ODS, que busca el desarrollo del trabajo decente y crecimiento económico, por lo tanto, el objetivo de investigación fue determinar la relación entre las habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024. La metodología considerada respondió al enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra del estudio estuvo representada por 70 trabajadores de una municipalidad distrital, el instrumento usado para la recolección de datos fue el cuestionario de preguntas. Los resultados hallados demostraron que aquellos trabajadores que presentan mayor desarrollo de sus habilidades blandas alcanzan alto nivel de rendimiento laboral, ya que les permite desempeñarse mejor dentro de su contexto laboral, en tanto, se demostró que las variables de estudio se relacionan de manera alta y directa, reflejado en el valor de correlación de Spearman igual a 0,898 y significancia menor al 0.05. En conclusión, se demuestra que desarrollar las habilidades blandas son necesarias para alcanzar un adecuado rendimiento laboral.

**Palabras clave:** habilidades interpersonales, rendimiento laboral, ética profesional.

## **Abstract**

The development of this research is aligned with the contribution to the eighth objective of the SDG, which seeks the development of decent work and economic growth, therefore, the research objective was to determine the relationship between soft skills and job performance. of workers in a District Municipality of the Province of Ica, 2024. The methodology considered responded to the quantitative approach, correlational level and non-experimental design, the study sample was represented by 70 workers from a district municipality, the instrument used for the data collection was the questionnaire of questions. The results found demonstrated that those workers who present greater development of their soft skills achieve a high level of work performance, since it allows them to perform better within their work context, meanwhile, it was shown that the study variables are highly related and direct, reflected in the Spearman correlation value equal to 0.898 and significance less than 0.05. In conclusion, it is shown that developing soft skills are necessary to achieve adequate job performance.

**Keywords:** interpersonal skills, job performance, professional ethics.

## I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades blandas y rendimiento laboral del personal que trabaja dentro de una organización, son condiciones esenciales para el desarrollo y éxito organizacional, ya sea dentro del campo privado o estatal, a partir de esta se demuestra la eficiencia y calidad laboral, estos dos elementos son fundamentales para alcanzar el trabajo decente que se define como el acceso a oportunidades laborales que brindan seguridad y desarrollo personal para la integración social, tal como se considera dentro del octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS).

Ante ello, las habilidades blandas, se acuerdo a López y Lozano (2021) se definen como la combinación de cualidades que son aprendidas a medida que el ser humano va desarrollándose de manera personal y social, alcanzando un proceso comunicativo eficaz y efectivo. Por otra parte, el rendimiento laboral es definido por Sanchez *et al.* (2023) como la eficiencia observable que genera un trabajador al momento de crear bienes o servicios.

Las diferentes organizaciones a nivel mundial se encuentran adoptando medidas y políticas que permitan contar con trabajadores capaces de adaptarse a los diferentes cambios generados durante el desarrollo de la empresa o entidad, lo cual se logra solo con la interacción interpersonal basado en habilidades intrapersonales, ante ello, se identificó que, a nivel mundial, en el 20% de las organizaciones que fracasaron se registraron que entre las causas principales de su fracaso se enraizó por la falta de competencias interpersonales; mientras que alrededor de 2,138 encargados del área de recursos humanos en las diferentes organizaciones, mencionaron que uno de los mayores retos en la contratación de personal, es encontrar trabajadores que tengan desarrollo de sus habilidades intrapersonales como la ética labora, la fiabilidad y actitud positiva, causando que el 73% de las empresas tengan mayor preferencia por contratar a personas que tengan dichas cualidades, poniendo a las habilidades duras en segundo plano (Cinque, 2017).

Aunque a la actualidad se han establecido y experimentado cambios en la formación de los nuevos profesionales, aún se presentan fallos respecto al descubrimiento de las habilidades, tal como lo indicó la *Society for Human Resource Management* en el 2019, donde se identificó que en el 51% de los sistemas educativos no se hicieron acciones que permitan abordar la brecha educativa enfocada en el desarrollo de habilidades; sobre todo de aquellas que permitan a los nuevos profesionales a lidiar con la complejidad, ambigüedad y los diferentes desafíos de la

comunicación (Wilkie, 2019). La falta de competencias interpersonales y la ausencia de herramientas de medición de dichas habilidades, presentan efectos negativos y directos en las organizaciones, ya que la falta de competencias interpersonales, así como los valores morales y éticos, que promuevan la confianza y comunicación organizacional de calidad contribuyen a la infrautilización de las competencias interpersonales (Mohan, 2021). Es por ello que el interés frente a las habilidades interpersonales, se presenta en el 93% de los países Europeos, ya que lo consideran como una característica indispensable para alcanzar el desarrollo, acompañado de los conocimientos y habilidades técnicas (Horna *et al.*, 2022).

En el Perú, se estima que de toda la Población Económicamente Activa, en adelante PEA, tres de cada cinco personas no cuentan con un adecuado desarrollo de habilidades blandas, lo que repercute en su capacidad de liderazgo y de resolución de problemas, lo cual representa una crisis organizacional y laboral, evidenciando una gran necesidad que contar con instituciones en los diferentes niveles educativos que fomenten de espacios que permitan el desarrollo de habilidades operativas, pero sobre todo, de habilidades blandas como esencia de la democracia y bien común.

Dentro del sector público diariamente se convive con situaciones que evidencian las debilidades organizacionales, pero sobre todo los problemas del entorno y ambiente laboral en el cual se desempeñan los trabajadores, por lo que las entidades cuentan con procesos y gestión administrativa deficiente, reflejándose en los modos de atención, sobre todo, en las municipalidades provinciales y distritales (Aguinaga y Sánchez, 2020).

El Ministerio del Trabajo reportó que, dentro de la región de Ica se presentan deficiencias dentro de las municipalidades, siendo el nepotismo uno de los mayores problemas internos, lo cual ocasiona que las capacidades cognitivas y operativas se desestimen, de esta manera se determina que este tipo de situaciones produce que las instituciones sean perjudicadas al momento de realizar las funciones correspondientes y no se alcancen los objetivos institucionales y por ende, no se lleguen a cerrar las brechas socioeconómicas, educativas y de desarrollo sostenible (Loayza, 2022).

Situación que repercute directamente en el rendimiento laboral del servidor público, ya que dentro de los primeros años de la crisis sanitaria se identificó que el desempeño y desenvolvimiento de los trabajadores, sobre todo de las instituciones públicas, toda vez que se evidenció el deterioro de la calidad de trabajo, que fue

provocado por la falta de reconocimiento a su esfuerzo y a su jornada laboral, añadido a que la tecnología empleada para el cumplimiento de sus funciones no respondía a las necesidades del puesto, conllevando a que el desempeño disminuyese por la sobrecarga, tensión y estrés laboral, sumándose los problemas personales (Mendoza *et al.*, 2018).

De acuerdo al reporte brindado por el Eempleo (2020) en el mundo, el 85% de las empresas que cuentan con un alto récord de solvencia, utilizan estrategias que buscan incrementar los beneficios de sus empleados, enfocándose en la construcción de una cultura organizativa que tenga como principio la gestión eficaz, lo cual mejoró el rendimiento laboral en el 59% de ellas, donde al menos el 57% del personal alcanzó a desarrollar habilidades y competencias que les permitieron incrementar su eficiencia y por ende, generaron crecimiento dentro de las organizaciones en las que laboraban.

Sin embargo, dentro de la región latinoamericana la situación frente al rendimiento laboral presentó una alta tasa de deterioro, lo cual se vio ampliamente reflejado en el mercado laboral, identificándose que por cada cuatro trabajadores, se cuenta con dos que manifiestan no sentirse valorado en su trabajo, lo que causa distracciones en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, disminuyendo su productividad y efectividad, ya que afecta de manera directa en su bienestar emocional y físico (Organización de las Naciones Unidas, 2022).

Durante el año 2021, entre los meses de julio a septiembre se logró registrar que, dentro de 75 países a nivel mundial, se identificó a 12 mil empleados que renunciaron a sus puestos de trabajo ya que se sintieron excluidos y con relaciones desfavorables dentro de su centro laboral (Organización de las Naciones Unidas, 2022). Mientras que en el Perú mediante la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), se identificó incremento durante el tercer trimestre del año 2022 en una tasa del 13% de la PEA, ya que hubieron más 25,312,465 individuos laborando, recuperándose el dinamismo laboral donde las personas buscaron activamente un empleo con las debidas limitaciones y flexibilidad de restricciones.

Por otro lado, respecto a la población económicamente activa ocupada, se observó un incremento del 19% respecto al 2020, mostrando en el año 2021 durante el tercer trimestre un resultado de 16,964,232 empleos, lo que generó una recuperación en el campo laboral con mayores ofertas de trabajo, demostrando así que la implementación de políticas dio resultados favorables en la inserción laboral de las personas en todo el país (ComexPerú, 2021).

En el ámbito rural de Perú, en el tercer trimestre del año 2021, la tasa de empleo aumentó a 82,2%, mientras que, en el área urbana, el incremento fue de 63,4%, lo que indica que en el área rural la población en edad de trabajo encuentra mejores oportunidades de trabajo, observándose un incremento respecto al año 2020, que fue de 78,1%. Por lo tanto, en las zonas rurales, hay una mayor facilidad de búsqueda de empleo, que se reflejó en la disminución de la tasa de desempleo, con un 0,6%, donde 22.703 personas siguen buscando trabajo (ComexPerú, 2021).

Dentro de las municipalidades distritales de la región Ica, se identificó que el rendimiento laboral de los funcionarios presenta un conjunto de injerencias políticas, sumado de los desórdenes administrativos, así como la falta de preparación técnica y las dificultades para la adaptabilidad en su entorno laboral, así mismo, existe insatisfacción e incomodidades con las excesivas cargas laborales, lo que repercute directamente en la ejecución de las funciones asignadas, contrayendo deficiencias en la prestación de servicios, incurriendo en el incumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, las mencionadas instituciones reflejan que los personales de trabajo en su gran mayoría solo cumplen sus responsabilidades sin ver algo más por la mejoría en cada aspecto del trabajo y de la institución, aun así, por medio de la conversación con trabajadores pertenecientes a estas áreas que, el compromiso, los valores e incluso la competencia profesional no es tan óptima, en razón a las metas y los riesgos dentro de la institución.

En función a la realidad identificada, se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024, y como problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación entre las habilidades comunicativas y el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; ii) ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; iii) ¿Cuál es la relación entre la resolución de problemas y el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; iv) ¿Cuál es la relación entre la ética profesional y el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; y v) ¿Cuál es la relación entre las habilidades socioemocionales y el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024?

En tanto, el estudio se justifica teóricamente en la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, gracias a que se fundamenta en estudios realizados en referencia a las habilidades blandas y sus dimensiones, asimismo, ante la variable rendimiento laboral, se considera como teoría base al Modelo de Características del trabajo, desarrollado por Hackman y Holdam, por lo que la investigación permite la ampliación conceptual sobre las variables. La justificación metodológica se centra en el uso de instrumentos válidos y confiables para la medición de las variables, por lo tanto, el estudio presenta aporte metodológico mediante los instrumentos que se utilizaron, ya que se ajustan al contexto investigado, por lo que permite una medición directa, finalmente, se justifica de manera práctica, ya que a raíz de los resultados, se respondieron los objetivos de la presente investigación, y a partir de estos, se establecieron a modo de sugerencia las actividades, estrategias y decisiones de mejora que se debe aplicar dentro de la institución, con la finalidad de alcanzar un panorama de eficiencia y calidad del servicio público a partir del fortalecimiento en la municipalidad distrital.

En tanto, se establecieron los siguientes: objetivo general: establecer la relación entre las habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024. Mientras que los objetivos específicos son: i) determinar la relación entre las habilidades comunicativas y rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; ii) determinar la relación entre el trabajo en equipo y rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; iii) determinar la relación entre la resolución de problemas y rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; iv) determinar la relación entre la ética profesional y rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024. y, por último; v) determinar la relación entre las habilidades socioemocionales y rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024.

Asimismo, se describen los antecedentes que darán fundamento al presente estudio, considerándose el ámbito internacional y nacional, por lo que como primer antecedente internacional se tiene a Álvarez *et al.* (2023), quien mediante su artículo tuvo como finalidad identificar el rol de las habilidades blandas y el rendimiento laboral. La metodología fue de alcance explicativo, básico y cuantitativo. Los resultados demostraron que las habilidades blandas como lo son: la autoestima,

resolución de conflictos, habilidades para relacionarse, habilidades de comunicación y el trabajo en equipo, reflejaron repercutir en el rendimiento laboral. En conclusión, implementar las habilidades blandas como un requisito fundamental contribuye al rendimiento laboral de manera positiva dentro de la institución.

Ramírez y Manjarrez (2022), desarrollaron su estudio con la finalidad de desarrollar una revisión sobre conocimientos actuales del dominio de las habilidades blandas y duras en la formación profesional, fue una investigación de alcance descriptivo y de diseño no experimental, del estudio se llegó a evidenciar que no existe mucha prioridad en la formación de habilidades en los estudiantes de educación superior, dado ello se requiere que en las universidades se fomenten las habilidades blandas y duras como parte de la formación profesional, así mismo el estudio pudo reflejar que en el campo laboral en las distintas organizaciones se requiere cada vez más de profesionales que cuenten con distintas capacidades intelectuales y emocionales para el buen rendimiento en el cargo en la que se encuentre. Concluyendo de esta manera que las habilidades blandas y habilidades duras deben ser desarrolladas en las distintas instituciones de educación superior, con la finalidad de lograr la capacitación de profesionales integrales, por lo que es de gran importancia incorporar este tipo de formaciones en las unidades curriculares.

Infante-Alcántara *et al.* (2023) quienes, en su investigación se propusieron determinar la influencia de las competencias blandas en la empleabilidad. Para ello consideraron como metodología a la ruta cuantitativa, dentro del alcance explicativo, tomando como población a 170 egresados a quienes se les administró cuestionarios como parte de la recolección de datos. Los resultados reflejaron que el rango de edad de aquellos egresados que no cuentan con adecuado desarrollo de habilidades blandas fue de 22 y 23 años, por lo que el mayor problema que repercute en su inserción laboral es la incapacidad de trabajar en equipo. En tanto, concluyeron en aceptar que las habilidades presentan alto grado de influencia en la empleabilidad.

Cabezas y Brito (2021) se plantearon como propósito identificar si la Gestión del Talento Humano incide en el rendimiento laboral, para ello, tomaron la ruta metodológica cuantitativa, no experimental y de nivel descriptivo. Como resultados demostraron la existencia de incidencia significativa de la GTH, demostrando de este modo la importancia de considerar las habilidades, actitudes y valores del trabajador en el proceso de selección y contratación, con la finalidad de preservar la calidad de los servicios de las organizaciones, así como su sostenibilidad y productividad.

Cordero-Clavijo *et al.* (2020) con su estudio científico cuyo objetivo fue identificar las debilidades del perfil del servidor público, como método se tuvo el alcance descriptivo, tipo básico y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta, la muestra estuvo conformada por 100 servidores públicos. Los resultados demostraron que las habilidades blandas se encuentran directamente vinculadas en el desarrollo humano, dado que estas se relacionan de manera directa con la inteligencia emocional y social de las personas, además de potenciar sus relaciones interpersonales, sin embargo, hoy en día la gran mayoría de los servidores carecen de estas habilidades. En conclusión, el estudio demostró que establecer sistemas que consideren las habilidades intrínsecas de los trabajadores lleva al logro de una cultura organizacional saludable, fortalecida, eficiente y efectiva

En el ámbito nacional, se tiene a Cordova *et al.* (2021) quienes tuvieron la finalidad de determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral, como método consideraron el alcance correlacional, ruta cuantitativa y tipo básico, usaron cuestionarios para su recolección de datos, la muestra fue de 162 servidores públicos. El resultado evidenció una relación directa y positiva de las habilidades y el desempeño laboral, esto quiere decir que el autor identificó la gran importancia de hacer énfasis en la variable habilidades blandas en toda institución debido al entorno cambiante que se tiene en el día a día. En conclusión, se debe poner énfasis en este tipo de habilidades, dado que estas son de gran necesidad en un servidor público o cualquier trabajador de una institución

Larico-Mamani *et al.* (2021) realizaron su estudio con el objetivo de identificar el nivel de incidencia del estrés laboral en el rendimiento laboral. Por lo tanto, metodológicamente la investigación fue desarrollada dentro del diseño no experimental, tipo básico y nivel explicativo, considerando a 70 trabajadores como población y muestra de estudio. Los resultados hallados indicaron incidencia alta y significativa, en tanto, asumieron que la salud e integridad de los trabajadores presentan riesgos debido a los altos índices de estrés que son generados a partir de las funciones que cumplen dentro de su centro laboral. Concluyéndose que el estrés es un factor negativo ante el rendimiento de los trabajadores.

Rodriguez *et al.* (2021b), que realizaron su estudio bajo la pretensión de establecer la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los colaboradores de las instituciones públicas, metodológicamente, se tomó el alcance correlacional, cuantitativo y de diseño no experimental, optándose como técnica a la

encuesta, la muestra comprendido de 170 colaboradores, de ello se obtuvo que en la actualidad las instituciones exigen más retos a los trabajadores, debido a ello se debe tener una formación constante con la finalidad de optimizar y mejorar todas las capacidades que acompañen y complementen su desenvolvimiento frente a esos retos, logrando que el trabajador potencialice y desarrollen las cualidades personales, en conclusión se puede afirmar que las habilidades blandas son cruciales para un adecuado y óptimo desempeño laboral de sus responsabilidades en la organización por parte de los trabajadores.

Cuba *et al.* (2020), que realizaron su investigación con el objetivo fue la determinación la relación existente de la responsabilidad social y rendimiento laboral, se trabajó con el nivel correlacional, tipo básico y diseño no experimental con enfoque cuantitativo, considerando el instrumento y encuesta como cuestionario y técnica, la muestra conformada fue de 230 colaboradores. Lo obtenido de la investigación pudo reflejar que la responsabilidad social guarda relación con el rendimiento laboral, por lo que este tipo de responsabilidad debería ser una función que las instituciones estatales deben realizar de forma sostenida, dado que se pudo ver que los colaboradores de los programas sociales se sienten muy de acuerdo con la ejecución, planificación y evaluación. En conclusión, en la investigación se pudo determinar que existe correlación positiva, lo que quiere decir que entre mayor responsabilidad social existirá un mejor rendimiento laboral y así de forma viceversa.

Hernández y Neri (2020) con su investigación presentaron como objetivo la identificación de las habilidades blandas desarrolladas durante el transcurso de su carrera, la metodología de la investigación comprendió al tipo básico, de nivel correlacional, contando con la participación de 60 jóvenes de tres universidades públicas. Los resultados demostraron que los universitarios analizados presentaron competencias blandas como la comunicación, afrontamiento efectivo ante diversos retos, trabajo en equipo. En conclusión, se demostró que, para los universitarios, contar con habilidades blandas refuerza su situación laboral una vez que egresan.

Como parte del desarrollo de las bases teóricas para la variable “habilidades blandas”, para Romero *et al.* (2021), es un impulsor del ambiente productivo donde el individuo se siente a gusto y automotivado para conseguir los objetivos, además, aportan una voluntad autoconsciente y desinteresada hacia la entidad y su trabajo, identificándose siempre sin diferencia de su labor en la sociedad interna y externa,

por lo tanto, el trabajador con habilidades blandas es sin duda la mejor opción que la entidad puede tener.

Por otro lado, Cadillo *et al.* (2022) lo definieron como un aptitud que se desarrolla a partir de la práctica centrada en la resolución de problemas y la gestión de tareas, ya que las habilidades blandas son de naturaleza interpersonal. Por su parte Lyu y Liu (2021) indicaron que estas habilidades son competencias que permiten la interacción afectiva entre el individuo y su entorno, ya que se encuentra arraigada a la inteligencia emocional.

Mientras que para Maslow (1991), las habilidades blandas son acciones relacionadas con aspectos interpersonales, emocionales e intrapersonales que se dan durante el desarrollo de actividades relacionadas con el trabajo, por lo que establece como dimensiones a los siguientes: habilidades comunicativas, que son herramientas fundamentales en todos los aspectos de interrelación, ya que facilita la comunicación, por lo que es un elemento imprescindible para realizar cualquier actividad; por tanto, ayuda al individuo en su entendimiento y convivencia en sociedad, sobre todo en el ámbito laboral para transmitir ideas y conocimientos para mejorar el desarrollo y crecimiento personal, así como colectivo; en este contexto, las habilidades comunicativas se consideran una herramienta para la productividad o para alcanzar los objetivos propuestos.

Como segunda dimensión: trabajo en equipo, tiene el único propósito de perseguir las metas establecidas en una organización; para lograrlo, es necesariamente importante reconocer las habilidades y destrezas del individuo para contratarlo, y formar parte del equipo en la consecución de los propósitos generando resultados positivos y satisfactorios para la organización y el grupo de trabajo (Nwankwo y Kanyangale, 2022). En tanto, Carmo *et al.* (2024) consideran que el trabajo en equipo responde a la sumatoria de esfuerzos físicos y mentales que aplican las personas para alcanzar un objetivo común, bajo la participación activa, altruista y coordinada.

La tercera dimensión es la resolución de problemas, es la capacidad que tienen los individuos para superar obstáculos sin ayuda de otras personas, o también puede reconocerse observando la cantidad de soluciones que pueden encontrar en menos tiempo (Carrascosa *et al.*, 2020). Para Losada y Briz (2024), resolver problemas responde a una capacidad que permite identificar y estructurar información del en relación a un acontecimiento que significa riesgo o alteración negativa de en su

entorno, por lo que generalmente se tiene a la aplicación de habilidades mentales en su mayor porcentaje, ya que requiere el análisis de situación.

La cuarta dimensión es la ética profesional, comportamiento ético regulado por los valores personales es esencial a la hora de determinar si se está actuando correcta o incorrectamente, dado que todo el personal profesional está sujeto a críticas y juicios sobre sus acciones, es crucial tomar las decisiones adecuadas para evitar cualquier posible culpabilidad (Marquez, 2020). De acuerdo a Dávila *et al.* (2021), es el conjunto de principios y valores que se alinean al cumplimiento de normas que establecen y regulan el comportamiento de un individuo dentro de la sociedad, con la finalidad de proteger su bienestar e integridad personal y de sus pares.

Y la quinta dimensión son las habilidades socioemocionales, habilidades aprendidas de forma común o natural del entorno social en el que se vive, también conocidas como habilidades interpersonales, comprende una serie de normas y reglas que es necesario adoptar, lo que contribuye a la formación académica y social para interconectar experiencias, conocimientos y metas entre los individuos (Díaz y Sanhueza, 2020).

La teoría de Murnany y Levy afirma que a partir de la década de 1990 y aproximadamente a partir de 1996, se abordaron temas relacionados con la habilidad social, esta habilidad se consideraba en el ámbito de la gestión empresarial y organizativa, y en aquella época recibía varios nombres, como habilidad no cualitativa, habilidad socioemocional anodina, habilidad del siglo XXI y otros, también fue catalogada como la inteligencia emocional del hombre, que establece la adaptabilidad en el lugar de trabajo, en el aula y en la familia (Rodríguez *et al.*, 2021).

Por su parte, Maslow (1991) a través de su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, explica cómo la motivación humana se inicia a partir de la carencia o falta de algún aspecto motor que generan en el individuo comportamientos que le conducen a la consecución escalonaría de la satisfacción ante las carencias que presenta, desde las más básicas hasta las de mayor complejidad, estableciendo así una jerarquía que consta de los siguientes cinco niveles:

- a) necesidades fisiológicas; que responden a la supervivencia del ser humano, dentro de estas se encuentra la necesidad de alimentación, descanso y vestimenta,
- b) necesidades de seguridad: que responde a la necesidad de protección frente al riesgo de daño ante su integridad física, emocional, además de la estabilidad

económica. c) habilidades sociales; que refieren estrictamente a la necesidad de ser aceptado dentro de un contexto común y sentir pertenencia en este, implicando aspectos afectivos, d) necesidades de estima; que se direccionan a la búsqueda de independencia, respeto, atención y confianza que percibe de su entorno social, finalmente, e) necesidades de autorrealización; en el cual el ser humano busca alcanzar el potencial personal pleno, lo que se enfoca en el crecimiento personal que sugiere la realización de sus metas y objetivos.

Así mismo, se tiene la segunda variable rendimiento laboral que, para Amador *et al.* (2018), es la conducta real o comportamiento de los trabajadores es el aspecto técnico, profesional o relaciones interpersonales, es fundamental porque beneficia a un puntual y adecuado cumplimiento de objetivos, asimismo, facilita al trabajador que adquiera experiencia y crea fuentes de aprendizaje, donde influye distintas categorías como la personalidad, factores trabajo-familia, entorno laboral, incentivos, recompensas e ingresos, por otro lado, Olivera *et al.* (2021), el rendimiento laboral es la capacidad de una persona de crear, producción, fabricar, realizar y terminar las laborales o actividades designadas en el menor tiempo posible, aplicando un menor esfuerzo para obtener resultados eficientes y de calidad, permitiéndole al trabajador obtener ascensos, aumento de sueldo y enriquecimiento de conocimientos.

Gabini y Salessi (2017), definieron al rendimiento laboral individual como el rendimiento óptimo de cada uno de los trabajadores, ejecutivos y demás miembros de una empresa o institución en el cual incluya la satisfacción y el dominio de los trabajadores, así mismo es relevante debido a que se encuentran en la búsqueda del cumplimiento de metas. El Rendimiento laboral es considerado un conjunto de funciones que aportan de manera eficiente a las empresas o instituciones en el cumplimiento de sus metas, es considerado para las empresas como un valor que aportan sus empleados en un determinado tiempo, permitiendo a los responsables de la empresa poder medir el rendimiento que tienen su empleados (Fernando y Mamani, 2021).

Por su parte Sanchez-Sanchez *et al.* (2023), consideran al rendimiento laboral como la suma de actitudes que ejercen los trabajadores como parte del cumplimiento de sus funciones y tareas asignadas, por lo que establecieron como dimensiones: rendimiento de tarea, que es la realización de tareas y responsabilidades de acuerdo con los conocimientos y capacidades, incluidas tareas específicas para ayudar directa o indirectamente a empresas u organizaciones en un plazo determinado.

La segunda dimensión son los comportamientos contraproducentes, acciones voluntarias y discrecionales que infringen la normativa que tienen las empresas u organizaciones, ya que perjudican a las personas y a las instituciones en general, incluidos trabajadores (Bautista *et al.*, 2020).

Mientras que la tercera dimensión es el rendimiento en el contexto, comportamientos individuales y espontáneos que muestran resultados mejores de los esperados, que contribuyen de forma positiva a la consecución de los objetivos que esperan las empresas, así como un entorno de trabajo adecuado para que los empleados se sientan satisfechos y mejoren su rendimiento (Guzmán-Narciso *et al.*, 2020).

Existen diversas teorías que fundamentan el rendimiento laboral, entre ellas se encuentra la Teoría de la equidad de Adams, quien a partir de su postulado sugiere que los empleados de una organización actúan o producen de acuerdo al nivel de satisfacción que alcanzan por parte de la retribución que reciben, ya sea económica o de reconocimiento, por lo que, si perciben poca satisfacción, tienen la capacidad de ajustar su comportamiento y desenvolvimiento laboral.

Asimismo, se tiene al Modelo de Características del trabajo de Hackman y Holdham, quienes sugieren que ciertas características del trabajo pueden influir en el rendimiento laboral y la satisfacción. Por lo tanto, dependen de la variedad de las habilidades que cuenta el trabajador, la identidad que siente con la tarea asignada, el significado de la tarea, que refiere al impacto que genera en el trabajador, la autonomía que se le posibilita para aplicar sus conocimientos y la retroalimentación que recibe en razón de las funciones que desempeña.

Con base a lo descrito en líneas anteriores, se estableció como hipótesis general: las habilidades blandas se relacionan de forma directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024, del mismo modo las hipótesis específicas: i) las habilidades comunicativas se relacionan de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; ii) el trabajo en equipo se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; iii) La resolución de problemas se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024; iv) la ética profesional se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de

la provincia de Ica, 2024 y, v) las habilidades socioemocionales se relacionan de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2024.

## II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación, el estudio fue desarrollado dentro del tipo básico, ya que alinea a la ampliación del conocimiento conceptual sobre las variables, considerando que de acuerdo al CONCYTEC (2020), este tipo de investigación se orienta a la explicación y comprensión de los fenómenos, mas no recurre a la práctica en busca de una solución inmediata a un determinado problema.

Asimismo, se tomó la ruta o enfoque cuantitativo, toda vez que Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), mencionan que dentro de esta ruta se realiza el uso de la estadística con el fin de hallar resultados objetivos que permitan responder de manera directa ante problemas establecidos, en ese sentido, los resultados alcanzados a partir de la prueba estadística, son presentados dentro del capítulo de resultados mediante tablas y figuras.

El diseño del estudio, comprendió al no experimental – transversal, al cual Valderrama y Jaimes (2019), indicaron que en esta linealidad no se realizan cambios o alteraciones deliberadas e intencionales a las variables, además que la toma de datos fue realizada en un solo momento.

Por otro lado, en referencia al alcance o nivel de investigación, respondió al correlacional, que de acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), dentro de este nivel no solo se busca describir el comportamiento de las variables, sino que también se busca una relación, incurriendo en el análisis sistemático y analítico que permita establecer el comportamiento relacionado entre las variables.

En referencia al método, se adoptó el hipotético - deductivo, que es definido como el proceso que sigue etapas lógicas dentro de la investigación científica, que se inician a partir del establecimiento de supuestos o hipótesis que serán comprobadas a partir de un proceso empírico como la deducción (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), ante ello, la presente abarcó la descripción e identificación del problema, establecimiento de las hipótesis y su contrastación mediante el uso de la prueba Rho de Spearman como parte de la estadística inferencial.

Variables, el estudio comprendió la variable habilidades blandas, que según Maslow (1991), son capacidades relacionadas con aspectos interpersonales, estabilidad emocional y aspectos intrapersonales, ayudan a las personas a tener éxito tanto en la vida como en el trabajo, se componen de habilidades de comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas y habilidades socioemocionales. Mientras que

operacionalmente se define por las dimensiones que la estructuran, las cuales son: i) habilidades comunicativas; ii) trabajo en equipo, iii) resolución de problemas; iv) ética profesional, y v) habilidades socioemocionales.

Así como la variable rendimiento laboral, al que Sanchez-Sanchez *et al.* (2023) lo definieron como las actitudes y comportamientos que adoptan los miembros de una organización a fin de alcanzar objetivos. Operacionalmente la variable se define mediante las siguientes dimensiones: i) rendimiento de tarea; ii) comportamientos contraproducentes; y iii) rendimiento en el contexto. Para la identificación de las dimensiones e indicadores (ver el anexo 1).

Población y muestra, de acuerdo a Arias y Covinos (2021) está comprendida por la suma o conjunto de elementos que tienen como principio, la afinidad de características físicas o comportamentales dentro de un mismo contexto de tiempo y espacio, ante ello, la población determinada para el estudio, fue representada por 85 trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica.

Mientras que la muestra, que según Silvestre y Huamán (2019), es el subgrupo extraído de la población mediante un proceso de selección, en ese sentido, la muestra de esta investigación. Por lo tanto, la muestra estuvo comprendida por 70 servidores que se desenvuelven dentro de la municipalidad.

La selección de la muestra, se realizó mediante el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, que Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) consideran que es un proceso mediante el cual se determina la participación de los elementos de estudio de acuerdo a la fórmula MAS (ver anexo 8).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Torres *et al.* (2020) consideran que la técnica es un proceso que permite la recolección y recabación de información ese entender, se hizo uso de la encuesta como técnica de investigación, que es el mecanismo que permite abarcar la subjetividad de las personas. Por consecuencia, se empleó el cuestionario como instrumento de investigación, que estuvo estructurado por las interrogantes formuladas a partir de los indicadores.

Ante lo especificado se hizo uso de dos cuestionarios, considerando que el cuestionario para medir a la variable habilidades blandas, estuvo estructurado por 22 preguntas, por otro lado, para medir la variable rendimiento laboral, se utilizó la Escala de Rendimiento Laboral Individual, adaptado a la realidad Peruana, que fue modificada de 18 ítems a 14, por el investigador Geraldo (2022) especificado en su

Artículo Científico: “Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos”.

Ante lo especificado, el instrumento frente a las habilidades blandas, contó con validez que fue determinada partir del juicio de tres expertos dentro de la materia de estudio, por otro lado, la confiabilidad interna fue estimada mediante una prueba piloto aplicada a una muestra similar a la del estudio, cuyos resultados fueron evaluados mediante la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose así que la confiabilidad interna fue de 0,728. En cuanto a la segunda variable, la Escala de Rendimiento Laboral Individual cuenta con una validez establecida mediante el análisis factorial que demuestran propiedades psicométricas significativas, mientras que el Alfa de Cronbach cuenta con valores superiores al 0,800. Comprobando así la eficiencia y eficacia de los instrumentos, que brindaron seguridad de contar con información clara y veraz, de este modo se dio cumplimiento de los requisitos fundamentales para comprobar la calidad y eficiencia de los instrumentos (Hernández y Duana, 2020) (ver anexo 3 y 4).

Métodos para el análisis de datos, el procesamiento de los datos se llevó a cabo del uso del programa SPSS en la versión 26, tomando dos tiempos estadísticos, i) el descriptivo, que muestra las frecuencias y porcentajes por dimensión y variables, resultados que son presentados en tablas y figuras; ii) el inferencial, con el uso del estadígrafo Rho de Spearman, a fin de identificar la relación entre variables, y con ello, se contrastaron las hipótesis planteadas, llegando a alcanzar los objetivos de la presente investigación.

Aspectos éticos, el desarrollo de la presente investigación, se llevó a cabo bajo el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Código de ética de la Universidad César Vallejo, incurriendo en el respeto de la autoría de cada investigador considerado como referencia bibliográfica bajo el uso de la normativa APA, así como el respeto frente a la integridad de la entidad analizada, que para acceder a la misma se contó con la autorización respectiva, y de los participantes del estudio, quienes accedieron voluntariamente a participar en el llenado de los cuestionarios, previa información brindada sobre el objetivo de la investigación y el modo de llenado, quienes se les brinda protección de su identidad e información brindada, cuyo uso fue exclusivamente académico.

### III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados alcanzados mediante el procesamiento de los datos recolectados mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, para hallar dichos resultados, se consideró dos tipos de procesamiento estadístico ya que el estudio cuenta con hipótesis, el primer procesamiento fue descriptivo, realizado con la finalidad de hallar resultados porcentuales y de frecuencia referente al nivel de habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores; el segundo procesamiento fue inferencial, cuya finalidad fue la contrastación de las hipótesis para determinar la veracidad de estas para dar con los objetivos de la presente investigación, en tal sentido, se consideró el estadístico *Rho de Spearman* ya que las variables responden a un comportamiento no paramétrico.

Por otro lado y en sentido de contextualización, se considera que las actividades que desarrollan las municipalidades distritales en la región de Ica juegan un papel crucial en el desarrollo local y la administración pública, ya que tienen la finalidad de contribuir con la mejora de la calidad de vida de los habitantes, así como el progreso sostenible, y es bajo este concepto que las habilidades blandas de los servidores públicos en entidades locales como lo son las municipalidades, son esenciales para la efectiva prestación de servicios y el desarrollo comunitario, ya que estas habilidades complementan las competencias técnicas, por ende, el rendimiento laboral, además que mejoran la interacción con la ciudadanía y entre los mismos empleados públicos.

#### Resultados descriptivos sobre datos generales

**Tabla 1.**

*Distribución de la muestra según género*

Género	n	%
Masculino	29	41.4
Femenino	41	58.6
Total	70	100.0

*Nota.* Cantidad de participantes de acuerdo al género

A partir de la tabla 1, se pone en evidencia la distribución de los participantes de acuerdo al género, identificándose que el 41,4% fueron de género masculino, mientras que el 59,6% del género femenino, datos que reflejaron la participación mayoritaria de féminas que desarrollan sus funciones dentro de la municipalidad en

estudio, a quienes se les evaluó el nivel de desarrollo de sus habilidades blandas y respectivo rendimiento laboral.

**Tabla 2.**  
*Distribución de la muestra según edad*

Edad	n	%
De 18 a 25 años	8	11.4
De 26 a 35 años	45	64.3
De 36 a 45 años	11	15.7
De 46 a más años	6	8.6
Total	70	100.0

*Nota.* Cantidad de participantes clasificados de acuerdo a la edad.

En la tabla 2, se presenta la distribución de la muestra de acuerdo a la edad, evidenciándose que el 64,3% de los participantes se ubicaron dentro del rango de edad de 26 a 35 años, mientras que el 15,7% dentro de los 36 a 45 años de edad, seguido del 11,4% quienes tienen entre 18 y 25 años, a diferencia del 8,6% que tiene más de 45 años de edad, estos resultados demostraron que la municipalidad analizada cuenta con un mayor porcentaje de servidores jóvenes.

**Tabla 3.**  
*Distribución de la muestra según tiempo de experiencia*

Tiempo de experiencia	n	%
Menos de un año	47	67.1
De uno a cuatro años	21	30.0
De cinco a más años	2	2.9
Total	70	100.0

*Nota.* Frecuencia y porcentaje de participantes clasificadas de acuerdo al tiempo de experiencia.

Con la tabla 3, se presentan los resultados frente a los años de experiencia que presentan los trabajadores en las funciones que cumplen dentro de la municipalidad, reflejándose que el 67,1% cuenta con menos de un año de experiencia, seguido del 30% de aquellos tienen experiencia mayor a un año y menor a cuatro, finalmente, se evidenció que el 2,9% de trabajadores cuenta de cinco a más años de experiencia en el cargo que se desenvuelve.

Con estos datos se demuestra que la municipalidad cuenta con un mayor porcentaje de trabajadores que vienen desarrollando las actividades correspondientes del puesto que ocupan por menos de un año, por lo que se asume que son servidores de nuevo ingreso en la función pública.

## Resultados descriptivos de variables y dimensiones

### Para la variable: habilidades blandas

**Tabla 4.**

*Nivel de habilidades blandas*

Nivel de habilidades blandas	n	%
Nivel medio	10	14.3
Nivel alto	60	85.7
Total	70	100.0

*Nota.* Resultados del análisis frente al nivel de desarrollo de las habilidades blandas.

A partir de la tabla 4, se identifica el nivel de desarrollo de habilidades blandas de los trabajadores, poniéndose en evidencia que el 85,7% de ellos tiene nivel alto de desarrollo de sus habilidades blandas, mientras que el 14,3% que cuenta habilidades blandas desarrolladas a nivel medio.

Con base a estos resultados, se asume que los servidores de la municipalidad en estudio cuentan con capacidad adecuada para expresar y atender opiniones que refieran a las funciones y actividades que se desarrollan dentro de la municipalidad, además, se desenvuelven dentro de un ambiente colaborativo y de trabajo en equipo que, permite la solución oportuna de los problemas que acontecen durante el desarrollo de las actividades, asimismo, buscan cumplir los objetivos planteados bajo una ética profesional que les permite formar vínculos asertivos con las personas que laboran dentro de la municipalidad, contando con habilidades socioemocionales adecuadamente desarrolladas que les permite la generación y mantenimiento de un ambiente armonioso y solidario.

**Tabla 5.**

*Nivel de habilidades blandas según dimensiones*

Nivel	Habilidades comunicativas		Trabajo en equipo		Resolución de problemas		Ética profesional		Habilidades socioemocionales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel bajo	0	0.0	0	0.0	5	7.1	0	0.0	0	0.0
Nivel medio	25	35.7	43	61.4	29	41.4	12	17.1	5	7.1
Nivel alto	45	64.3	27	38.6	36	51.4	58	82.9	65	92.9
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0

*Nota.* Resultados del análisis frente al nivel de desarrollo de las habilidades blandas.

En la tabla 5, se muestran los resultados sobre las dimensiones de las habilidades blandas, identificándose que el 64,3% de los encuestados presentó nivel alto del desarrollo de sus habilidades comunicativas. Lo que refiere que este

porcentaje de trabajadores tiene facilidad en la expresión de sus ideas con sus compañeros de trabajo, ya que, al momento de comunicarse, logran captar la atención de sus receptores quienes consideran que la información impartida responde a los asuntos referentes a sus funciones, evidenciándose la capacidad de escucha asertiva y respeto de las opiniones de sus compañeros, pese a que estas sean contrarias a las opiniones propias.

Por otro lado, se identificó que el 61,4% de los trabajadores presentó nivel medio de afinidad con el trabajo en equipo, implicando que más de la mitad de los servidores tiene preferencias en trabajar solo, ya que, de este modo se les facilita cumplir de manera efectiva con los acuerdos establecidos y dan paso a la generación de un proceso adecuado de comunicación con sus afines dentro de su entorno laboral.

Asimismo, se identificó que el 51,4% de trabajadores presentaron nivel alto frente a la resolución de problemas, por lo que se asume que este porcentaje de trabajadores presenta capacidades adecuadas y eficiente para hacer frente ante las situaciones conflictivas, proponiendo alternativas de solución que beneficien a las partes involucradas en los conflictos que se forman dentro del entorno y ambiente laboral.

En lo referente a la nivel de la ética profesional, se identificó que el 82,9% cuenta con nivel alto, por lo que el cumplimiento de sus funciones y tareas asignadas de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la entidad son realizadas de manera adecuada, y ello, parte de un proceso de planificación y gestión del tiempo, así como de una eficiente jerarquización de urgencias, además, se asume que este porcentaje de trabajadores cuentan con la capacidad de tomar la iniciativa para atender a los problemas y situaciones imprevistas que se desarrollan dentro de la entidad ya sean en contextos personales u organizacionales, formándose de este modo vínculos de afecto y confianza entre los integrantes de la organización, que traen consigo un ambiente laboral armonioso.

Finalmente, se identificó que el 92,9% de los trabajadores cuentan con alto nivel de desarrollo de sus habilidades socioemocionales, por lo que se asume que ante los diferentes problemas y conflictos que se recrean dentro o fuera de la entidad, los trabajadores toman posturas firmes y positivas que se direccionan a la solución

asertiva, ello demuestra que tienen la capacidad de mantener la calma y amabilidad en el proceso de solución de sus conflictos, optando por actitudes y comportamientos de protección y cuidado de sus compañeros de trabajo frente a situaciones que conllevan a desarrollar altos índices de estrés y consecuente frustración que pone en riesgo la salud emocional trabajadores.

#### **Para la variable: rendimiento laboral**

**Tabla 6.**

*Nivel de rendimiento laboral*

<b>Nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Nivel medio	12	17.1
Nivel alto	58	82.9
Total	70	100.0

*Nota.* Resultados del análisis hecho al rendimiento laboral.

Mediante la tabla 6, se presentan resultados frente al análisis del nivel de rendimiento laboral, hallándose nivel alto en el 82,9% presentó nivel alto, mientras que se identificó nivel medio en el 17,1%. En función a estos resultados, se asume que los trabajadores tienen la capacidad de gestionar de manera adecuada el tiempo y sus actividades para dar cumplimiento de sus tareas de acuerdo al puesto asignado, además de ser partícipes activos en la solución de los diferentes problemas que se desarrollan dentro de la municipalidad, lo que refleja la capacidad de tienen para asumir responsabilidades adicionales a sus funciones con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la entidad, sumado a que presentan conductas que permiten desarrollar aspectos positivos que permiten la mejora continua de las relaciones dentro de su ambiente laboral.

**Tabla 7.**

*Nivel de rendimiento laboral según dimensiones*

<b>Nivel</b>	<b>Rendimiento de tarea</b>		<b>Comportamientos Contraproducentes</b>		<b>Rendimiento en el contexto</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Nivel medio	10	14.3	50	71.4	31	44.3
Nivel alto	60	85.7	20	28.6	39	55.7
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0

*Nota.* Nivel de rendimiento laboral expresado en porcentaje y cantidad de servidores de acuerdo a las dimensiones.

En la tabla se muestran los resultados de acuerdo a las dimensiones del rendimiento laboral, hallándose que en el nivel de rendimiento de tarea se identificó nivel alto en el 85,7% de los trabajadores, resultado que demuestra que los

trabajadores logran cumplir de manera oportuna y eficiente las tareas puestas a su cargo, evidenciando que estos trabajadores gestionan el tiempo de manera eficiente, además que establecen actividades y tareas prioritarias en relación a los procesos y actividades que deben desarrollar para el cumplimiento de sus funciones, demostrando la iniciativa que tienen para realizar o desarrollar el máximo de actividades dentro de su horario laboral.

Por otro lado, se identificó que frente a los comportamientos contraproducentes el 71,4% de los trabajadores presentó nivel medio, resultado que refleja que este porcentaje de trabajadores ante la presencia de ciertos problemas o acontecimientos inesperados tiende a centrarse en los aspectos negativos, lo que frecuentemente origina roces con sus colegas, lo que causa que se desestimen todos aquellos aspectos positivos que permitan dar solución a los problemas, que en ocasiones genera que los sucesos sean comentados con personas internas y externas a la municipalidad, haciendo pública las diferencias y aspectos negativos de su entorno laboral.

Finalmente, en relación al rendimiento en el contexto, se identificó nivel alto en el 55,7% de trabajadores, demostrándose que pese a las diferentes disyuntivas que se generan dentro de su centro laboral, este porcentaje de trabajadores tiende a dedicar su tiempo al desarrollo de conocimientos que les permita incrementar su eficiencia en el desarrollo de sus funciones, por lo tanto, tienden a asumir responsabilidades adicionales a los encargos propios de su puesto laboral, además se enfocan en desarrollar soluciones creativas frente a problemas y retos nuevos, lo que genera oportunidades de participar activamente en las reuniones de coordinación e información que se realizan en la entidad.

## Resultados inferenciales

En esta sección se presentan los resultados frente a la contrastación de las hipótesis planteadas, en tanto, se cuentan con tablas que para la hipótesis general y cada específica.

### Para la hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** las habilidades blandas **no** se relacionan de forma directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**H<sub>1</sub>:** las habilidades blandas se relacionan de forma directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**Tabla 8.**

*Correlación entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral*

			Habilidades blandas	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	0,898**
		Sig. (unilateral)		0,000
		N	70	70
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	0,898**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	
		N	70	70

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

En la tabla 8, se presentan los resultados hallados frente al análisis de correlación entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral, identificándose relación alta y positiva, explicado por el valor de Rho de Spearman igual a 0,898, y significancia menor al 0,05. En función a estos resultados se procede a dar aceptación de la hipótesis alternativa de investigación.

Bajo estos resultados, se entiende que ambas variables tienen un comportamiento directamente proporcional, lo que indica que ante las mejoras que se realicen, ya sea en las habilidades o rendimiento, por consecuencia la otra variable también mejorará.

### Para la primera hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** las habilidades comunicativas **no** se relacionan de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**H<sub>1</sub>:** las habilidades comunicativas se relacionan de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**Tabla 9.**

*Correlación entre las habilidades comunicativas y el rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral	Habilidades comunicativas
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,452**
		Sig. (unilateral)		0,000
		N	70	70
	Habilidades comunicativas	Coeficiente de correlación	0,452**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	
		N	70	70

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

En la tabla 9, se muestran los resultados frente al análisis de correlación entre las habilidades comunicativas y el rendimiento laboral, identificándose relación moderada y positiva, explicada por el valor de Rho de Spearman igual a 0,452, y significancia menor al 0, 000. En función a estos resultados se procede a dar aceptación de la hipótesis alternativa de investigación.

Estos datos permiten asumir que el rendimiento laboral de los trabajadores mejorará siempre y cuando se mejoren sus habilidades comunicativas, ya que permitirá gestionar de mejor manera la información que permita un adecuado desarrollo de funciones.

### Para la segunda hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** el trabajo en equipo **no** se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**H<sub>1</sub>:** el trabajo en equipo se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**Tabla 10.**

*Correlación entre el trabajo en equipo y el rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,205*
		Sig. (unilateral)		0,045
		N	70	70
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	0,205*	1,000
		Sig. (unilateral)	0,045	
		N	70	70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

En la tabla 10, se muestran los resultados frente al análisis de correlación entre el trabajo en equipo y el rendimiento laboral, identificándose relación baja y positiva, explicado por el valor de Rho de Spearman igual a 0,205, y significancia menor al 0,05. En función a estos resultados se procede a dar aceptación de la hipótesis alternativa de investigación.

Resultados que demuestran el comportamiento directo entre las variables, lo que significa que el rendimiento laboral dentro de la municipalidad mejorará en el mismo nivel porcentual en el que el trabajo en equipo mejore.

### Para la tercera hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** La resolución de problemas **no** se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**H<sub>1</sub>:** La resolución de problemas se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**Tabla 11.**

*Correlación entre la resolución de problemas y el rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral	Resolución de problemas
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,434**
		Sig. (unilateral)		0,000
		N	70	70
	Resolución de problemas	Coeficiente de correlación	0,434**	1,000
	Sig. (unilateral)	0,000		
	N	70	70	

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

En la tabla 11, se muestran los resultados frente al análisis de correlación entre la resolución de problemas y el rendimiento laboral, identificándose relación moderada y positiva, explicado por el valor de Rho de Spearman igual a 0,434 y significancia igual 0, 000. En función a estos resultados se procede a dar aceptación de la hipótesis alternativa de investigación.

Bajo estos resultados se observa que el rendimiento laboral de los trabajadores presentará mejoras o incrementará en eficiencia, siempre que se mejore la capacidad de resolución de problemas que tienen los servidores.

### Para la cuarta hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** la ética profesional **no** se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**H<sub>1</sub>:** la ética profesional se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**Tabla 12.**

*Correlación entre la ética profesional y el rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral	Ética profesional
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,799**
		Sig. (unilateral)		0,000
		N	70	70
	Ética profesional	Coeficiente de correlación	0,799**	1,000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	70	70

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

En la tabla 12, se presentan los resultados frente al análisis de correlación entre la ética profesional y el rendimiento laboral, identificándose relación alta y positiva, explicado por el valor de Rho de Spearman igual a 0,799, y significancia menor al 0,05. En función a estos resultados se procede a dar aceptación de la hipótesis alternativa de investigación.

Estos resultados demuestran el comportamiento dentro de la misma dirección de los elementos analizados, lo que significa que, si la ética profesional mejora o decae, por consecuencia inmediata el rendimiento laboral tomará el mismo comportamiento, ya que la relación es alta y directa.

### Para la quinta hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** las habilidades socioemocionales **no** se relacionan de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**H<sub>1</sub>:** las habilidades socioemocionales se relacionan de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024

**Tabla 13.**

*Correlación entre las habilidades socioemocionales y el rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral	Habilidades socioemocionales
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,610**
		Sig. (unilateral)		0,000
		N	70	70
	Habilidades socioemocionales	Coefficiente de correlación	0,610**	1,000
	Sig. (unilateral)	0,000		
	N	70	70	

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

En la tabla 13, se muestran los resultados frente al análisis de correlación entre las habilidades socioemocionales y el rendimiento laboral, identificándose relación moderada y positiva, explicado por el valor de Rho de Spearman igual a 0,610, y significancia menor al 0, 05. En función a estos resultados se procede a dar aceptación de la hipótesis alternativa de investigación.

Estos datos permiten identificar que, ante un incremento o disminución en las habilidades comunicativas de los trabajadores, se presentará el mismo comportamiento en el rendimiento laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de este capítulo, es necesario indicar que las habilidades blandas son definidas por Romero *et al.* (2021) como una fuente de motivación que permite a las personas a desarrollar capacidades que les conduzca al logro de objetivos, sobre todo dentro del campo laboral, mientras que Cadillo *et al.* (2022), lo definieron como una aptitud que se relaciona con el aprendizaje y la reacción de una persona ante situaciones conflictivas y no previstas, en cambio para Maslow (1991) en quien se fundamenta esta investigación, indica que las habilidades blandas son actitudes manejadas por las emociones que toman las personas para relacionarse dentro de los contextos sociales, por lo tanto responden a las necesidades superiores, ya que se enfocan en la realización personal del ser.

En cuanto al rendimiento laboral, Amador *et al.* (2018) lo definen como la conducta que toma un sujeto dentro de su ambiente laboral, haciendo hincapié en la aplicación del conocimiento técnico para el cumplimiento objetivos personales y organizacionales, por su parte Olivera *et al.* (2021) lo consideran como la capacidad de respuesta eficiente y eficaz frente a solicitudes laborales, que en consecuencia requiere la satisfacción en términos monetarios y de reconocimiento, en cambio Gabini y Salessi (2017), lo definieron como el conjunto de acciones que ejecuta un trabajador y que van direccionadas a cumplir con las funciones que se les designan en su centro laboral, considerando los objetivos y metas organizacionales que se encuentren alineados con los objetivos personales, mientras que para Sanchez-Sanchez *et al.* (2023), es la suma de las actitudes y actividades que realizan los trabajadores de una organización, haciendo uso de sus conocimientos, capacidades y habilidades para cumplir las tareas asignadas.

A partir de los resultados se determinó que el 58,6% de los encuestados son del género femenino, que responden a edades comprendidas entre los 26 a 35 años con menos de un año de experiencia dentro del puesto que ocupan, datos que siendo comparados con los resultados de Infante-Alcántara *et al.* (2023) se encuentran similitudes, ya que en su investigación identificaron que hubo mayor participación de mujeres que se encontraban dentro de los 27 a 32 años de edad, y de 3 a 7 años de experiencia laboral.

Con estos resultados se demuestra que en la actualidad existe mayor cantidad de mujeres trabajando dentro de las entidades públicas, lo que brinda un panorama

ligero sobre la inclusión del género dentro del servicio civil, demostrando que las acciones que se desarrollan, se van orientando hacia el logro del trabajo decente, ya que brinda oportunidades de crecimiento económico a la población en general, sin distinción de raza, sexo o creencias religiosas y costumbristas.

Asimismo, se identificó que el 85,7% de los trabajadores cuentan con alto nivel de habilidades blandas desarrolladas, consecuentemente, el 82,9% presenta alto nivel de rendimiento laboral, hallándose diferencias con Cordova *et al.* (2021) quienes demostraron que el 52% de su muestra analizada, presentaron nivel bajo referentes a sus habilidades blandas y el 42% presentó nivel bajo de desempeño laboral. Permitiendo asumir que existen diferentes factores que intervienen en el desarrollo las habilidades blandas y, por ende, del desempeño dentro de su entorno laboral, entre estos factores, se puede identificar factores como la edad y el sector laboral aquellos que más repercusión tienen.

Los resultados encontrados para responder objetivo general, demuestran la existencia de relación alta, positiva y significativa entre las variables analizadas, explicando de este modo que ambas variables tienen igual comportamiento, estableciendo que si se realizan mejoras en las HB, el RD también mejorará, estos resultados al compararse con los presentados por Infante-Alcántara *et al.* (2023) presentan cierto grado de similitud, ya que identificaron que las competencias blandas influyen en la empleabilidad laboral, permitiendo explicar que la baja empleabilidad de los profesionales se debe a las deficiencias en el desarrollo de sus competencias blandas que, pese a que los profesionales cuentan con un historial académico sobresaliente, el desarrollo de aspectos interpersonales presenta mayor preponderancia durante su estancia en un puesto de trabajo.

Con base a ello, se determina que los profesionales se desenvuelven en su centro laboral de manera eficiente en función al conocimiento que tienen, no obstante, no suelen preservar su cargo por las formas en cómo responden ante las diferentes situaciones de tensión, lo que refleja aspectos preocupantes y considerables para la adecuada toma de decisiones y resolución de problemas.

Es preciso mencionar que el desarrollo y puesta en práctica de las habilidades blandas es esencial y determinante para el éxito de las diferentes organizaciones, ya que favorecen la comunicación, adaptabilidad, proactividad y trabajo en equipo, que son aspectos de vital importancia para el servicio en cargos públicos, ya que la interrelación es directamente con personas, por lo que la prestación de servicios debe

ser eficiente y empática a fin de atender las diferentes necesidades que presentan los usuarios, y con ello se responde al adecuado funcionamiento del gobierno estatal.

En tanto, frente al primer objetivo específico, con el cual se buscó determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el rendimiento laboral, estos resultados tienen coincidencias con los que Cuba *et al.* (2020) presentaron, ya que a raíz de los resultados de su investigación identificaron relación positiva entre las actitudes sociales con el rendimiento laboral, con lo que demostraron que cuanto mayor sea la comunicación con sus pares, sobre todo en el entorno laboral, su rendimiento dentro del área de trabajo incrementará, toda vez que la interrelación permite ampliar conocimientos y capacidades.

Las habilidades comunicativas de acuerdo a Maslow (1991), son herramientas que facilita al individuo a interrelacionarse de manera efectiva con su medio, ya que, mediante el desarrollo de la capacidad comunicativa se logra un estado de convivencia social y laboral armónico, donde haya la total libertad de transmitir ideas, conocimiento y experiencias, que contribuyen a la productividad y consecuente logro de objetivos.

Sin embargo, Losada y Briz (2024) lo consideran como el conjunto de capacidades que desarrolla una persona en el transcurso de su formación personal y social, que le facilitan la transmisión y expresión de sus ideas de forma verbal y no verbal que, como característica principal, presenta un sentido esencial en la colaboración y productividad dentro del entorno laboral, además que permite la generación de un ambiente de trabajo acogedor y cómodo, por tanto, es una de las capacidades que requiere una persona para poder ejercer el liderazgo.

En función a lo especificado, se asume que el desarrollo de las habilidades comunicativas es esencial para el logro del éxito laboral de las personas, entendiendo que ayuda en el incremento de la productividad a partir de la colaboración activa. Pero sobre todo en cuanto respecta al servicio civil, ya que la interacción de los funcionarios es directa con un gran flujo de personas, entre ellos los usuarios, los mismos funcionarios que cuentan con diferentes cargos jerárquicos dentro de la municipalidad, por lo tanto, la comunicación clara, empática y efectiva garantiza que la prestación de los servicios sea eficiente y se alcance el adecuado cumplimiento de las diferentes políticas públicas establecidas.

El segundo objetivo específico, buscó relación entre el trabajo en equipo y el RL, se halló relación baja y significativa, demostrando coincidencias con los resultados que alcanzó Cordero-Clavijo *et al.* (2020) demostrando que el nivel de desarrollo de las habilidades intrínsecas determinan el nivel de rendimiento laboral, ya que la forma en cómo los trabajadores realizan sus funciones, y la calidad de estas, depende de la inteligencia emocional que emplea dentro de su entorno social, por lo que se vinculan de manera directa con el desarrollo personal y profesional.

De acuerdo a Nwankwo y Kanyangale (2022), se entiende por trabajo en equipo al conjunto de acciones y actividades, que realiza un grupo de personas que tienen como dirección una meta específica en común y son alcanzados a partir de un proceso dinámico. De manera similar, Carmo *et al.* (2024) indicaron que el trabajo en equipo es la integración de esfuerzos de un grupo de personas que asumen responsabilidades interdependientes y decisiones comunes con enfoque direccionado a resultados colectivos.

Con base a estas definiciones, se asume que el trabajo en equipo es la colaboración e integración de personas, quienes coordinan de acuerdo a sus habilidades y capacidades personales para accionar en relación al logro de metas. La importancia de contar con una adecuada integración de personas dentro del servicio civil público, representa un componente indispensable, ya que es en función a la unión de conocimientos y esfuerzos que se puede alcanzar índices altos de productividad, con lo que se aporta a la innovación de las actividades que se desarrollan dentro de las entidades públicas, ya que la sinergia que se crea a partir de la combinación de conocimientos y habilidades favorece la optimización de recursos disponibles para la atención de las diferentes necesidades que se presentan en la población.

Los servidores o trabajadores públicos que colaboran de manera efectiva, suelen estar mejor preparados para enfrentar los desafíos de su labor y, de ese modo, contribuir al bienestar de la sociedad, es por ello que fomentar una cultura de trabajo en equipo dentro del servicio civil es esencial para asegurar que las instituciones gubernamentales cumplan con su misión de manera eficiente y efectiva.

Ante el tercer objetivo específico, con el que se buscó determinar la relación entre la resolución de problemas y el RL, resultados que coinciden de manera relativa con los de Rodríguez *et al.* (2021b), que demostraron relación positiva y significativa entre las HB y el RL, enfocado en la capacidad de resolución de problemas que tienen los trabajadores para afrontar situaciones que generan ambiente laboral tenso,

demostrando de este modo que la optimización del RL será en la misma medida en la que el trabajador logró desarrollar sus habilidades blandas.

Es preciso indicar que de acuerdo a Carrascosa *et al.* (2020) la resolución de problemas en el ámbito laboral es una capacidad que desarrollan las personas para la identificación y respuesta ante situaciones desfavorables que pueden alterar su rendimiento y eficiencia dentro del trabajo, por su parte Losada y Briz (2024), indicaron que la resolución de conflictos es el proceso estructurado que permite identificar, analizar y solucionar problemas con el uso de herramientas y conocimientos técnicos a fin de mantener una cultura organizacional eficiente, productiva y de comportamiento innovador.

La importancia de contar con una adecuada capacidad resolutoria de problemas, responde a ser uno de los mayores desafíos dentro de la administración pública, ya que por el dinamismo que se presenta en relación a las interminables necesidades de la población, se suelen presentar diferentes disyuntivas como la disconformidad con alguna o algunas actividades que se desarrollan dentro de las entidades del estado, por lo tanto, genera una necesidad multifacética en los servidores obligando a reforzar su capacidad operativa mediante la adecuada toma de decisiones, que además den espacio a la adaptabilidad eficiente y la resiliencia constante, que en conclusión genera y exige la mejora continua, permitiendo que la sociedad repose confianza en la prestación de servicios de índole público, ya que promueve la colaboración y actuar efectivo ante las crisis sociales.

En función al cuarto objetivo específico, con el que se buscó relación entre la ética profesional y el RL, se alcanzó a identificar la existencia de alta relación positiva y significativa entre la dimensión y variable, en tanto, se logran identificar coincidencias con Cabezas y Brito (2021) quienes con su investigación demostraron que el talento humano enfocado en el desarrollo de las habilidades intrínsecas se relacionan con el rendimiento laboral, lo que demuestra la amplia importancia de considerar las habilidades, actitudes y valores del trabajador en el proceso de selección y contratación, con la finalidad de preservar la calidad de los servicios de las organizaciones, así como su sostenibilidad y productividad.

A raíz de lo hallado, cabe la necesidad de indicar que para Marquez (2020).la ética profesional es el comportamiento que optan las personas que se desenvuelven dentro del campo profesional laboral, enfocado en valores y principios que permiten a estas personas actuar de manera responsable y dentro de lo que socialmente es

bueno, en cambio Dávila *et al.* (2021) indicaron que la ética profesional es un conjunto de principios que se enfrascan en el cumplimiento de normas y parámetros de la práctica y comportamiento justo de las personas que se direcciona en la protección del bienestar e integridad propia y de los pares, de manera responsable y con respeto a los derechos. Con estas afirmaciones se determina que la ética profesional permite generar un ambiente de confianza, gracias a la adhesión al actuar respetuoso, responsable y transparente como valores fundamentales dentro del campo laboral.

La ética profesional es fundamental para el éxito y la legitimidad del servicio civil, ya que fomenta la confianza pública, además que garantiza el principio de transparencia, por lo que se destina a la prevención de la corrupción, así como también promueve la justicia y la equidad, por ende, mejora la eficiencia y la efectividad a fin de desarrollar una cultura organizacional positiva que asegure la respuesta eficaz a los diferentes desafíos y crisis de índole y correspondencia pública. Cabe indicar que los funcionarios que actúan con integridad y responsabilidad están mejor equipados para servir al interés público y, de ese modo, contribuir al bienestar social, bajo el fomento y logro de altos estándares éticos en el servicio civil, por lo que la ética profesional es esencial para asegurar que las instituciones gubernamentales puedan cumplir con su misión de manera justa, transparente y efectiva.

Finalmente, para el quinto objetivo específico, se halló relación significativa, directa y moderada, por tanto, se coincide con lo hallado por Ramírez y Manjarrez (2022), quienes hallaron relación directa de las habilidades socioemocionales y el rendimiento laboral, evidenciando la importancia de desarrollar habilidades intrínsecas para que el desempeño de los servidores sea eficiente.

Díaz y Sanhueza (2020) refieren que las habilidades socioemocionales son cualidades que el ser humano va adquiriendo durante su proceso de crecimiento e interrelación con su entorno que le permiten manejar y entender las emociones propias y la de los demás creando un ambiente laboral positivo que favorezca el bienestar.

Ante lo especificado, se deduce que las habilidades socioemocionales, que incluyen competencias como la inteligencia emocional, la empatía, la comunicación efectiva y la resiliencia, son esenciales para el desempeño eficaz en el servicio civil, ya que los preprofesionales que cuentan con estas habilidades, tienden a generar mejores beneficios para la sociedad.

## **V. CONCLUSIONES**

Para el objetivo general, se identificó relación directa entre las variables, con ello se asume que, dentro de la municipalidad analizada, se cuenta con trabajadores que presentan alto nivel de desarrollo de sus habilidades blandas, por lo tanto, su rendimiento laboral es efectivo. Por lo tanto, se demuestra que comportamiento directo entre las variables.

En referencia al primer objetivo específico, se determinó la existencia de relación moderada y positiva entre las habilidades comunicativas y el rendimiento laboral, con ello se demuestra que estas habilidades son de gran importancia para el desarrollo efectivo de las actividades por parte de cada trabajador de la entidad, ya que permite una interacción efectiva que, en consecuencia, favorece el logro de los objetivos institucionales.

Ante el segundo objetivo específico, se determinó que el trabajo en equipo y el rendimiento laboral se relacionan de manera baja, lo que pone en evidencia que la mayor parte de los trabajadores prefiere ejercer sus funciones con poca participación e integración de sus compañeros de trabajo.

En cuanto al tercer objetivo específico, se halló relación moderada, positiva y significativa entre la resolución de problemas y el rendimiento laboral, evidenciándose que los participantes cuentan con capacidades resolutivas que aún necesitan ser reforzadas para poder responder de manera eficiente a las demandas de su cargo.

Frente al cuarto objetivo específico, se determinó relación alta y directa entre la ética profesional y el rendimiento laboral, con lo que se demuestra que contar con una adecuada ética profesional, favorece a un mejor desenvolvimiento dentro del contexto laboral de los participantes.

En cuanto al quinto objetivo específico, se alcanzó a determinar la existencia de relación moderada y directa entre las habilidades socioemocionales y el rendimiento laboral, con ello se explica que dentro de la municipalidad, se cuenta con profesionales que tienen a la práctica de la empatía y que valoran a cada uno de sus compañeros de trabajo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Frente a los resultados para el objetivo general, se recomienda establecer espacios y actividades que permitan una mayor práctica de las habilidades blandas a fin de mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores dentro y fuera de la municipalidad, lo que contribuirá en la formación de valores, así como en el logro de los objetivos institucionales.

Se recomienda que se puedan gestionar y establecer procesos de comunicación efectivos que permita a los trabajadores a expresar sus emociones e ideas ya sea de manera anónima o con identificación, a fin de considerar sugerencia que permitan mejorar los procesos internos de la municipalidad, en búsqueda del logro de metas.

Se recomienda que se generen más espacios de integración y compartir entre los trabajadores, así como talleres de socialización y desarrollo de liderazgo para de este modo mejorar su capacidad de trabajo en equipo, así como de su liderazgo e iniciativa para la formación de equipos que actúen bajo el beneficio común.

En referencia a la resolución de problemas, se recomienda que los jefes y encargados de las diferentes áreas de la municipalidad, puedan tomar en cuenta y con mayor seriedad las sugerencias y alternativas que brindan sus colegas a fin de alcanzar la solución o un actuar más eficiente en relación a los problemas que se suscitan dentro de la municipalidad, a fin de mejorar los resultados.

En cuanto a la ética profesional, se recomienda que dentro del perfil de puestos se establezcan de manera clara aquellos valores con los que debe contar el personal que pretende desempeñarse dentro de la municipalidad, a fin de mostrar la importancia de mantener un ambiente ameno y armonioso que favorezca a un clima laboral que beneficie a todos los integrantes de la municipalidad.

Se recomienda que se desarrollen actividades que permitan afianzar la relación entre los trabajadores, a fin de reforzar las habilidades socioemocionales que presentan, para de este modo se logre generar un ambiente laboral que haga sentir al trabajador aceptado y comprendido dentro de su entorno laboral, y de este como, se alcance un mayor compromiso y, por ende, mejores resultados en función a su rendimiento.

## REFERENCIAS

- Aguinaga, S., y Sánchez, S. (2020). Énfasis en la Formación de Habilidades Blandas en Mejora de los Aprendizajes. *Revista Científica de La Facultad de Humanidades*, 8 N° 2. <https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.470>
- Álvarez, M., Mendoza, Y., Macias, E., y Arellano, O. (2023). Soft skills and their role in the job performance of health professionals. *Revista Cubana de Reumatología*, 25(4).
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., y Guízar, J. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova Scientia*, 10(21), 423–440. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Enfoques Consulting EIRL (ed.)). <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cabezas, C., y Brito, J. (2021). The management of human talent for an effective job performance. *Polo Del Conocimiento*, 63(11), 742–761. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3296>
- Cadillo, G., Valentin, L., y Huaire, E. (2022). Género y desarrollo de las habilidades blandas en el ámbito educativo durante la pandemia por COVID-19. *Revista ConCiencia EPG*, 7(2), 1–15. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-2.1>
- Carmo, H., Peduzzi, M., y Tronchin, D. (2024). Clima en equipo y satisfacción laboral en un servicio de atención móvil de urgencia: estudio multinivel. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 32. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6872.4109>
- Carrascosa, J., Martínez, S., y Sánchez, M. (2020). *Competencia Científica y Resolución de Problemas*. <https://doi.org/10.14483/23448350.16211>
- Cinque, M. (2017). “Lost in translation”. Soft skills development in European countries. *Tuning Journal for Higher Education*, 3(2), 389. [https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)
- ComexPerú. (2021). *Desempeño del mercado laboral Peruano*.
- CONCYTEC. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de Proyectos de investigacion y desarrollo (I + D). *Concytec*, 15.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>

- Cordero-Clavijo, A., Córdova-Tobar, N., Moreira-Sarmiento, M., y Quevedo-Jumbo, J. (2020). Soft skills, a competitive factor in the profile of the public servant. *Polo Del Conocimiento*.
- Cordova, F., Castañeda, J., Gómez, R., Mosqueira, G., y Dionicio, D. (2021). Soft skills and job performance of administrative personnel at the national university of Trujillo, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11554–11571. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1184](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1184)
- Cuba, N., Mohamed, H., y Pacheco, A. (2020). Social responsibility and work performance in employees of the social programs of Lima, Peru. *Artículo de Revista Scielo*.
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., y Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 663–677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Díaz, V., y Sanhueza, C. (2020). Elaboración y Validación de un Instrumento Evaluativo para Monitorear la Adquisición de Competencias Blandas en Estudiantes de Pregrado. *Revista Paradigma (Edición Cuadragésimo Aniversario: 1980-2020)*, XLI, 812–836.
- Empleo. (2020). *Cómo calificar el desempeño del trabajador en estos tiempos*. Mundo Empresarial.
- Fernando, T., y Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86–98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Gabini, S., y Salessi, S. (2017). *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos*. 16(1667–4545).
- Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Guzmán-Narciso, G., Sánchez-García, W., Placencia-Medina, M., y Silva-Valencia, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87–103.

<https://doi.org/10.22430/24223182.1543>

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. In *universidad tecnologica laja Bajo*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, C., y Neri, J. (2020). Soft Skills in Engineering Students from Three Public Higher Education Institutions. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.678>
- Hernandez, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hrona, N., Vyshnyk, O., y Pinchuk, I. (2022). Soft Skills Development in Future Primary School Teacher's Training. *Educational Challenges*, 27(2), 79–90. <https://doi.org/10.34142/2709-7986.2022.27.2.06>
- Infante-Alcántara, L., Araiza-Vázquez, M., y López-Pérez, J. (2023). Soft skills that influence the employability of professional engineering graduates from a university in Northern Mexico. *Formación Universitaria*, 16(2), 1–12. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062023000200001>
- Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D., Condori-Cari, L., y Apaza-Apaza, K. (2021). Job stress and job performance of employees in financial institutions. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 356–372.
- Loayza, J. (2022). *Programa de Habilidades Blandas Para el Pensamiento Crítico en Estudiantes de Educación de una Universidad de Cusco, 2022*. Tesis para optar el grado de Doctorado, de Universidad César Vallejo.
- López, L., y Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina (Revista Multidisciplinar)*, 4(1).
- Losada, B., y Briz, M. (2024). La gestión de conflictos laborales. Habilidades necesarias para el mediador laboral. *Revista de Derecho*, 29, e3694. <https://doi.org/10.22235/rd29.3694>
- Lyu, W., y Liu, J. (2021). Soft skills, hard skills: What matters most? Evidence from job postings. *Applied Energy*, 300, 117307. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2021.117307>
- Marquez, J. (2020). *Ética, Moral y Derecho*.

- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*.
- Mohan, U. (2021). *Soft skills Evaluation in the Information Technology and Business Process Management Industry in Sri Lanka: Skills, Methods and Problems*.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5280309>
- Nwankwo, C., y Kanyangale, M. (2022). Effect of Teamwork on Survival of Manufacturing Small and Medium Enterprises in Nigeria. *EURASIAN JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT*, 10(3), 167–180.  
<https://doi.org/10.15604/ejbm.2022.10.03.002>
- Olivera, Y., Leyva, L., y Ana, N. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de La Unsa*, 8(2).
- ONU. (2022). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos*. Noticias ONU Mirada Global Historias Humanas.
- Ramírez, M., y Manjarrez, N. (2022). Soft skills and hard skills as key to vocational training. *Ciencias Sociales y Económicas*, 6(2), 27–37.  
<https://doi.org/10.18779/csye.v6i2.590>
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., y Fuerte, L. (2021a). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., y Fuerte, L. (2021b). Soft skills and teacher performance at the higher level of education. *Propósitos y Representaciones*, 9(1).  
<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Romero, J., Granados, I., López, S., y González, G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral. *Inclusión y Desarrollo*, 8(2), 113–127.  
<https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.8.2.2021.2749>
- Sanchez-Sanchez, K., Rojas-Regalado, W., Terrones-Quispe, S., Quinteros-Zúñiga, D., y Carranza-Esteban, R. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 32.
- Sanchez, K., Rojas, W., Quinteros-Zuñiga, D., Carranza, R., y Terrones, S. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Revista Asoc. Esp. Med. Trab*, 31(1), 1–89.
- Silvestre, I., y Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción*

- de la atesis universitaria* (San Marcos (ed.); 1st ed.). Editorial San Marcos.
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2020). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Facultad de Ingeniería*, 03, 21.  
[http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2817/1/Métodos de recolección de datos para una investigación.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2817/1/Métodos%20de%20recolección%20de%20datos%20para%20una%20investigación.pdf)
- Valderrama, S., y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental* (Primera). Editorial San Marcos.
- Wilkie, D. (2019). *Employers Say Students Aren't Learning Soft Skills in College*. 21 de Octubre Del 2019.

## ANEXOS

## Anexo 1: matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Habilidades blandas:</b> Son aquellas habilidades que se encuentran en relación con el aspecto de interacción, la emocionalidad, y lo intrapersonal, ayudan a las personas a tener éxito en la vida y en el trabajo. Se componen de habilidades comunicativas, trabajo en equipo, resolución de problemas, y habilidades socioemocionales ((Maslow, 1991)	Habilidades comunicativas	Facilidad de expresión	Cuando deseo comunicar una idea, me es fácil expresarla	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Al comunicarme con otras personas, logro mantener su atención	
	Escucha activa	Soy capaz de jerarquizar asuntos relativos al trabajo y comunicarlos de forma oportuna		
		Escucho y aprecio las opiniones de todos los miembros		
	Trabajo en equipo	Cooperación	Respeto las opiniones de los demás, aunque sean diferentes a las mías	
			Permito que mis compañeros de trabajo terminen de expresar sus ideas y no interrumpo abruptamente.	
	Resolución de problemas	Toma de decisiones	Me agrada trabajar sola/o	
			Cumplo con los acuerdos establecidos por el grupo	
	Ética profesional	Puntualidad	Comunico toda la información posible al resto de mis compañeros para el logro de los objetivos en común	
			Soy capaz de resolver un problema de manera efectiva y rápida	
Habilidades socioemocionales	Empatía	Brindo alternativas de solución ante una situación difícil		
		Escojo una alternativa para obtener soluciones que satisfagan plenamente a los implicados		
Responsabilidad	Cumplo con todas mis asignaciones de manera puntual y efectiva			
	Administro el tiempo en función a las prioridades			
		Tomo la iniciativa cuando existen acontecimientos no previstos dentro de mi área de trabajo		
		Presento vínculos de confianza y afecto con mis compañeros de trabajo		
		Me relaciono con mi entorno laboral en forma armoniosa		
		Mantengo la calma y amabilidad en momentos de estrés		
		Me preocupo y cuido de mis compañeras/os en momentos de estrés		
		Comprendo las necesidades de los demás		
		Las decisiones que me son asignadas, las asumo con responsabilidad		
		Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala

<b>Rendimiento laboral:</b> Sanchez-Sanchez <i>et al.</i> (2023) lo definen como el conjunto de conductas muy relevantes para las metas de la organización o para una unidad organizativa en la cual una persona labora.	Rendimiento de tarea	Orientación a resultados	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo. He sido capaz de establecer prioridades. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente. He gestionado bien mi tiempo. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Rendimiento en el contexto	Habilidades laborales	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas. He asumido responsabilidades adicionales a mis funciones.	
		Participación	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo. He participado activamente en reuniones y/o consultas.	
	Rendimiento contraproducente	Problemas laborales	Mis actitudes o conductas me han originado problemas laborales.	
		Aspectos negativos	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	

## Matriz de consistencia

<b>Título: Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024</b>				
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024?	Determinar la relación entre las habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.	Las habilidades blandas se relacionan de forma directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.	<b>V1: Habilidades blandas</b>  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades comunicativas</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Resolución de problemas</li> <li>Ética profesional</li> <li>Habilidades socioemocionales</li> </ul>	<b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico  <b>Población:</b> 85 trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia de Ica.  <b>Muestra:</b> 70 trabajadores  <b>Técnica:</b> encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Estadístico:</b> Descriptivo e inferencial SPSS 26
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>		
1.- ¿Cuál es la relación entre las habilidades comunicativas y el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024?	1.- Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024	1.- Las habilidades comunicativas se relacionan de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.		
2.- ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024?	2.- Determinar la relación entre el trabajo en equipo y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.	2.- El trabajo en equipo se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.		
3.- ¿Cuál es la relación entre la resolución de problemas y el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024?	3.- Determinar la relación entre la resolución de problemas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.	3.- La resolución de problemas se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.	<b>V2: Rendimiento laboral</b>  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendimiento de tarea</li> <li>Comportamientos contraproducentes</li> <li>Rendimiento en el contexto</li> </ul>	
4.- ¿Cuál es la relación entre la ética profesional y el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024?	4.- Determinar la relación entre la ética profesional y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.	4.- La ética profesional se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.		
5.- ¿Cuál es la relación entre las habilidades socioemocionales y el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024?	5.- Determinar la relación entre las habilidades socioemocionales y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024	5.- Habilidades socioemocionales se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.		

## Anexo 2: instrumentos de investigación

### CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información que contribuirá a la presente investigación sobre cómo se encuentra las habilidades blandas y el rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024. Los datos son confidenciales y de uso exclusivo para la investigación; por lo que solicitamos que sus respuestas sean objetivas:

#### Instrucciones:

Lea atentamente y marque con (x), según corresponda.

#### Datos generales

**Género: (M) (F)**

**Edad:**

**Años de trabajo en el área:**

\*Considerar la siguiente escala para el llenado del cuestionario

1 = nunca	2 = casi nunca	3 = a veces	4 = casi siempre	5 = siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

<b>Variable: Habilidades blandas</b>						
<b>N°</b>	<b>Dimensión 1: habilidades comunicativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cuando deseo comunicar una idea, me es fácil expresarla					
2	Al comunicarme con otras personas, logro mantener su atención					
3	Soy capaz de jerarquizar asuntos relativos al trabajo y comunicarlos de forma oportuna					
4	Escucho y aprecio las opiniones de todos los miembros					
5	Respeto las opiniones de los demás, aunque sean diferentes a las mías					
6	Permito que mis compañeros de trabajo terminen de expresar sus ideas y no interrumpo abruptamente					
<b>Dimensión 2: Trabajo en equipo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Me agrada trabajar sola/o					
8	Cumplo con los acuerdos establecidos por el grupo					
9	Comunico toda la información posible al resto de mis compañeros para el logro de los objetivos en común					
<b>Dimensión 3: Resolución de problemas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Soy capaz de resolver un problema de manera efectiva y rápida					
11	Brindo alternativas de solución ante una situación difícil					
12	Escojo una alternativa para obtener soluciones que satisfagan					
<b>Dimensión 4: Ética profesional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Cumplo con todas mis asignaciones de manera puntual y efectiva					
14	Administro el tiempo en función a las prioridades					
15	Tomo la iniciativa cuando existen acontecimientos no previstos dentro de mi área de trabajo					
16	Presento vínculos de confianza y afecto con mis compañeros de trabajo					
17	Me relaciono con mi entorno laboral en forma armoniosa					
<b>Dimensión 5: Habilidades socioemocionales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Mantengo la calma y amabilidad en momentos de estrés					
19	Me preocupo y cuido de mis compañeras/os en momentos de estrés					
20	Comprendo las necesidades de los demás					
21	Las decisiones que me son asignadas, las asumo con responsabilidad					
22	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes					

<b>Variable: Rendimiento laboral</b>						
<b>N°</b>	<b>Dimensión 1: Rendimiento de tarea</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas					
<b>Dimensión 2: Rendimiento en el contexto</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales a mis funciones.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
<b>Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Mis actitudes o conductas me han originado problemas laborales.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

## Anexo 3. Evaluación de juicio de expertos

Para la variable: habilidades blandas

Experto 1:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MBA. Mallma Hernández, Juanluis Raymundo

#### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi investigación es: **Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

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

Atentamente.

.....  
Leonor Carrillo Urbano  
D.N.I 21423552



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR  
LAS HABILIDADES BLANDAS**

**INSTRUCCIÓN:** a continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS**

**Definición de la variable:** son aquellas habilidades que se encuentran en relación con el aspecto de interacción, la emocionalidad, y lo intrapersonal, ayudan a las personas a tener éxito en la vida y en el trabajo. Se componen de habilidades comunicativas, trabajo en equipo, resolución de problemas, y habilidades socioemocionales ((Maslow, 1991)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Habilidades comunicativas	Facilidad de expresión	Cuando deseo comunicar una idea, me es fácil expresarla	1	1	1	1	Aplicable
		Al comunicarme con otras personas, logro mantener su atención	1	1	1	1	Aplicable
		Soy capaz de jerarquizar asuntos relativos al trabajo y comunicarlos de forma oportuna	1	1	1	1	Aplicable
	Escucha activa	Escucho y aprecio las opiniones de todos los miembros	1	1	1	1	Aplicable
		Respeto las opiniones de los demás, aunque sean diferentes a las mías					
		Permito que mis compañeros de trabajo terminen de expresar sus ideas y no interrumpo abruptamente.	1	1	1	1	Aplicable
Trabajo en equipo	Cooperación	Me agrada trabajar sola/o	1	1	1	1	Aplicable
		Cumplo con los acuerdos establecidos por el grupo	1	1	1	1	Aplicable
		Comunico toda la información posible al resto de mis compañeros para el logro de los objetivos en común	1	1	1	1	Aplicable



Resolución de problemas	Toma de decisiones	Soy capaz de resolver un problema de manera efectiva y rápida	1	1	1	1	Aplicable
		Brindo alternativas de solución ante una situación difícil	1	1	1	1	Aplicable
		Escojo una alternativa para obtener soluciones que satisfagan plenamente a los implicados	1	1	1	1	Aplicable
Ética profesional	Puntualidad	Cumplo con todas mis asignaciones de manera puntual y efectiva	1	1	1	1	Aplicable
		Administro el tiempo en función a las prioridades	1	1	1	1	Aplicable
	Proactividad	Tomo la iniciativa cuando existen acontecimientos no previstos dentro de mi área de trabajo	1	1	1	1	Aplicable
		Presento vínculos de confianza y afecto con mis compañeros de trabajo	1	1	1	1	Aplicable
		Me relaciono con mi entorno laboral en forma armoniosa	1	1	1	1	Aplicable
Habilidades socioemocionales	Empatía	Mantengo la calma y amabilidad en momentos de estrés	1	1	1	1	Aplicable
		Me preocupo y cuido de mis compañeras/os en momentos de estrés	1	1	1	1	Aplicable
		Comprendo las necesidades de los demás	1	1	1	1	Aplicable
	Responsabilidad	Las decisiones que me son asignadas, las asumo con responsabilidad	1	1	1	1	Aplicable
		Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes	1	1	1	1	Aplicable



**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las habilidades blandas
Objetivo del instrumento	Medir la variable habilidades blandas a través de las siguientes dimensiones: habilidades comunicativas, trabajo en equipo, resolución de problemas, ética profesional y habilidades socioemocionales.
Nombres y apellidos de experto	Juan Luis Raymundo Mallma Hernández
Documento de identidad	72723038
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Psicología Clínica y de la Salud
Nacionalidad	Peruano
Institución	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centro Emergencia Mujer Comisaría La Tinguíña Ica</li><li>• Universidad Privada UTP - Ica</li></ul>
Cargo	Docente en Universidad Privada UTP Ica.
Correo electrónico	<a href="mailto:juanli.psic@gmail.com">juanli.psic@gmail.com</a>
Firma	 Juan Luis Raymundo Mallma Hernández PSICÓLOGO C.P. P. 23155
Fecha	12 de junio del 2024

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>MALLMA HERNANDEZ, JUANLUIS RAYMUNDO DNI 72723038</b>	<b>LICENCIADO EN PSICOLOGIA HUMANA</b>  Fecha de diploma: 16/07/2014 Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.</b> <i>PERU</i>
<b>MALLMA HERNANDEZ, JUANLUIS RAYMUNDO DNI 72723038</b>	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA HUMANA</b>  Fecha de diploma: 27/02/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.</b> <i>PERU</i>
<b>MALLMA HERNANDEZ, JUANLUIS RAYMUNDO DNI 72723038</b>	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN TERAPIA COGNITIVO CONDUCTUAL</b>  Fecha de diploma: 30/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/05/2017 Fecha egreso: 18/09/2020	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL</b> <i>PERU</i>
<b>MALLMA HERNANDEZ, JUANLUIS RAYMUNDO DNI 72723038</b>	<b>MAESTRO EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN: PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD</b>  Fecha de diploma: 28/11/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/10/2020 Fecha egreso: 03/10/2021	<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI</b> <i>PERU</i>

Experto 2:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Pacheco Huamán, Rildo Edwin

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi investigación es: **Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

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

Atentamente.

.....  
Leonor Carrillo Urbano  
D.N.I 21423552



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR  
LAS HABILIDADES BLANDAS**

**INSTRUCCIÓN:** a continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS**

**Definición de la variable:** son aquellas habilidades que se encuentran en relación con el aspecto de interacción, la emocionalidad, y lo intrapersonal, ayudan a las personas a tener éxito en la vida y en el trabajo. Se componen de habilidades comunicativas, trabajo en equipo, resolución de problemas, y habilidades socioemocionales ((Maslow, 1991)

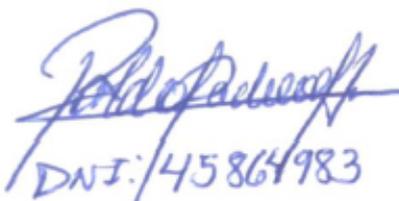
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades comunicativas	Facilidad de expresión	Cuando deseo comunicar una idea, me es fácil expresarla	1	1	1	1	Adecuado
		Al comunicarme con otras personas, logro mantener su atención	1	1	1	1	Adecuado
		Soy capaz de jerarquizar asuntos relativos al trabajo y comunicarlos de forma oportuna	1	1	1	1	Adecuado
	Escucha activa	Escucho y aprecio las opiniones de todos los miembros	1	1	1	1	Adecuado
		Respeto las opiniones de los demás, aunque sean diferentes a las mías	1	1	1	1	Adecuado
		Permito que mis compañeros de trabajo terminen de expresar sus ideas y no interrumpo abruptamente.	1	1	1	1	Adecuado
Trabajo en equipo	Cooperación	Me agrada trabajar sola/o	1	1	1	1	Adecuado
		Cumplo con los acuerdos establecidos por el grupo	1	1	1	1	Adecuado
		Comunico toda la información posible al resto de mis compañeros para el logro de los objetivos en común	1	1	1	1	Adecuado
Resolución de problemas	Toma de decisiones	Soy capaz de resolver un problema de manera efectiva y rápida	1	1	1	1	Adecuado
		Brindo alternativas de solución ante una situación difícil	1	1	1	1	Adecuado



		Escojo una alternativa para obtener soluciones que satisfagan plenamente a los implicados	1	1	1	1	Adecuado
<b>Ética profesional</b>	Puntualidad	Cumplo con todas mis asignaciones de manera puntual y efectiva	1	1	1	1	Adecuado
		Administro el tiempo en función a las prioridades	1	1	1	1	Adecuado
	Proactividad	Tomo la iniciativa cuando existen acontecimientos no previstos dentro de mi área de trabajo	1	1	1	1	Adecuado
		Presento vínculos de confianza y afecto con mis compañeros de trabajo	1	1	1	1	Adecuado
		Me relaciono con mi entorno laboral en forma armoniosa	1	1	1	1	Adecuado
<b>Habilidades socioemocionales</b>	Empatía	Mantengo la calma y amabilidad en momentos de estrés	1	1	1	1	Adecuado
		Me preocupo y cuido de mis compañeras/os en momentos de estrés	1	1	1	1	Adecuado
		Comprendo las necesidades de los demás	1	1	1	1	Adecuado
	Responsabilidad	Las decisiones que me son asignadas, las asumo con responsabilidad	1	1	1	1	Adecuado
		Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes	1	1	1	1	Adecuado



**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las habilidades blandas
Objetivo del instrumento	Medir la variable habilidades blandas a través de las siguientes dimensiones: habilidades comunicativas, trabajo en equipo, resolución de problemas, ética profesional y habilidades socioemocionales.
Nombres y apellidos de experto	Rildo Edwin Pacheco Huamán
Documento de identidad	45864983
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro Emergencia Mujer Comisaría San Juan Bautista Ica
Cargo	Trabajador Social
Correo electrónico	<a href="mailto:reph_58_89@hotmail.com">reph_58_89@hotmail.com</a>
Firma	 DNI: 45864983
Fecha	12 de junio del 2024

Graduado	Grado o Título	Institución
<p><b>PACHECO HUAMAN, RILDO EDWIN DNI 45864983</b></p>	<p><b>BACHILLER EN CIENCIA SOCIAL : TRABAJO SOCIAL</b></p> <p>Fecha de diploma: 20/12/2013 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p><b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA</b> <i>PERU</i></p>
<p><b>PACHECO HUAMAN, RILDO EDWIN DNI 45864983</b></p>	<p><b>LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL</b></p> <p>Fecha de diploma: 25/04/15 Modalidad de estudios: -</p>	<p><b>UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL</b> <i>PERU</i></p>
<p><b>PACHECO HUAMAN, RILDO EDWIN DNI 45864983</b></p>	<p><b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b></p> <p>Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 29/10/2016 Fecha egreso: 18/03/2018</p>	<p><b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b> <i>PERU</i></p>
<p><b>PACHECO HUAMAN, RILDO EDWIN DNI 45864983</b></p>	<p><b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b></p> <p>Fecha de diploma: 13/11/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 28/08/2023</p>	<p><b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b> <i>PERU</i></p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg Campos Tapia, José Luis

#### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi investigación es: **Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

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

Atentamente.

.....  
Leonor Carrillo Urbano  
D.N.I 21423552



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR  
LAS HABILIDADES BLANDAS**

**INSTRUCCIÓN:** a continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS**

**Definición de la variable:** son aquellas habilidades que se encuentran en relación con el aspecto de interacción, la emocionalidad, y lo intrapersonal, ayudan a las personas a tener éxito en la vida y en el trabajo. Se componen de habilidades comunicativas, trabajo en equipo, resolución de problemas, y habilidades socioemocionales ((Maslow, 1991)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Habilidades comunicativas	Facilidad de expresión	Cuando deseo comunicar una idea, me es fácil expresarla	1	1	1	1	De acuerdo
		Al comunicarme con otras personas, logro mantener su atención	1	1	1	1	De acuerdo
		Soy capaz de jerarquizar asuntos relativos al trabajo y comunicarlos de forma oportuna	1	1	1	1	De acuerdo
	Escucha activa	Escucho y aprecio las opiniones de todos los miembros	1	1	1	1	De acuerdo
		Respeto las opiniones de los demás, aunque sean diferentes a las mías	1	1	1	1	De acuerdo
		Permito que mis compañeros de trabajo terminen de expresar sus ideas y no interrumpo abruptamente.	1	1	1	1	De acuerdo
Trabajo en equipo	Cooperación	Me agrada trabajar sola/o	1	1	1	1	De acuerdo
		Cumplo con los acuerdos establecidos por el grupo	1	1	1	1	De acuerdo
		Comunico toda la información posible al resto de mis compañeros para el logro de los objetivos en común	1	1	1	1	De acuerdo



Resolución de problemas	Toma de decisiones	Soy capaz de resolver un problema de manera efectiva y rápida	1	1	1	1	De acuerdo
		Brindo alternativas de solución ante una situación difícil	1	1	1	1	De acuerdo
		Escojo una alternativa para obtener soluciones que satisfagan plenamente a los implicados	1	1	1	1	De acuerdo
Ética profesional	Puntualidad	Cumplo con todas mis asignaciones de manera puntual y efectiva	1	1	1	1	De acuerdo
		Administro el tiempo en función a las prioridades	1	1	1	1	De acuerdo
	Proactividad	Tomo la iniciativa cuando existen acontecimientos no previstos dentro de mi área de trabajo	1	1	1	1	De acuerdo
		Presento vínculos de confianza y afecto con mis compañeros de trabajo	1	1	1	1	De acuerdo
		Me relaciono con mi entorno laboral en forma armoniosa	1	1	1	1	De acuerdo
Habilidades socioemocionales	Empatía	Mantengo la calma y amabilidad en momentos de estrés	1	1	1	1	De acuerdo
		Me preocupo y cuido de mis compañeras/os en momentos de estrés	1	1	1	1	De acuerdo
		Comprendo las necesidades de los demás	1	1	1	1	De acuerdo
	Responsabilidad	Las decisiones que me son asignadas, las asumo con responsabilidad	1	1	1	1	De acuerdo
		Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes	1	1	1	1	De acuerdo



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las habilidades blandas
Objetivo del instrumento	Medir la variable habilidades blandas a través de las siguientes dimensiones: habilidades comunicativas, trabajo en equipo, resolución de problemas, ética profesional y habilidades socioemocionales.
Nombres y apellidos de experto	José Luis Campos Tapia
Documento de identidad	45075292
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro Emergencia Mujer Comisaría Ica
Cargo	Trabajador Social
Correo electrónico	<a href="mailto:josehvo24@gmail.com">josehvo24@gmail.com</a>
Firma	 DNI: 45075292
Fecha	9 de junio del 2024

**REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

**Resultado**

Graduado	Grado o Título	Institución
<p><b>CAMPOS TAPIA, JOSE LUIS DNI 45075292</b></p>	<p><b>BACHILLER EN CIENCIA SOCIAL : TRABAJO SOCIAL</b></p> <p>Fecha de diploma: 20/12/2013 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p><b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA</b> <i>PERU</i></p>
<p><b>CAMPOS TAPIA, JOSE LUIS DNI 45075292</b></p>	<p><b>LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL</b></p> <p>Fecha de diploma: 25/04/15 Modalidad de estudios: -</p>	<p><b>UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL</b> <i>PERU</i></p>
<p><b>CAMPOS TAPIA, JOSE LUIS DNI 45075292</b></p>	<p><b>Maestro en Gestión Pública</b></p> <p>Fecha de diploma: 21/03/2023 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 01/09/2022</p>	<p><b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b> <i>PERU</i></p>

## Anexo 4: análisis de consistencia interna

### Para la variable: habilidades blandas

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	22

### Para la variable: rendimiento laboral

La tabla 5 muestra el resultado de la escala de fiabilidad de los factores después de considerarse 14 ítems del modelo con mejores indicadores de bondad de ajuste. Se observa que la desviación estándar por factor está sobre 0.5, McDonald's y Alfa de Cronbachs mayor a 0.8 en los tres factores.

**Tabla 5**

Estadísticas de fiabilidad de factores basada en la escala con 14 ítems

Ítems	M	DS	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Desempeño de tarea	4.30	0.55	0.88	0.89
Desempeño contextual	4.15	0.57	0.87	0.87
Desempeño contraproducente	1.77	0.78	0.87	0.87

*Nota:* M: Media; DS: Desviación estándar

## Anexo 6. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



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

Lima, 20 de mayo de 2024  
Carta P. 0163-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.  
María del Rosario Garibay Pachas  
Gerente municipal  
Municipalidad distrital de San Juan Bautista de Ica



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Carrillo Urbano, Leonor; identificada con DNI N° 21423552 y con código de matrícula N° 7003048117; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Carrillo Urbano, Leonor asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe)

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Dña. Helga R. Majo Marrúfo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



10/6/24, 10:52

Gmail - CONFIRMACION DE REALIZACION DE ENCUESTA



cesar antonio soria cordova <cesarantoniosc10@gmail.com>

## CONFIRMACION DE REALIZACION DE ENCUESTA

1 mensaje

10 de junio de 2024, 10:51

cesar antonio soria cordova <cesarantoniosc10@gmail.com>  
Para: "mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe" <mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe>

POR INTERMEDIO AUTORIZAMOS LA REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A REALIZAR POR LA SR. LEONOR CARRILLO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA-ICA

ATTE.  
ECON. CESAR ANTONIO SORIA CORDOVA  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MDSJB.

## **Anexo 7: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título de la investigación:** Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024.

**Investigadora:** Carrillo Urbano Leonor

#### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024*", cuyo objetivo es establecer la relación entre las habilidades blandas y rendimiento laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ica, 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Impacto de la investigación:**

La investigación permitirá identificar la eficiencia y efectividad de la coordinación y gestión de los mecanismos de comunicación que se emplea durante la ampliación, con ello, se busca identificar la satisfacción de la población referente a las decisiones que se toman en torno al contexto, además de la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo que se forman a partir del reasentamiento. Además, contribuirá al conocimiento académico y puede tener un efecto positivo en la sociedad en general.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le facilitará un cuestionario compuesto por 36 preguntas, el cual deberá llenar de acuerdo a las instrucciones que se refieran en el documento respectivo.
2. El llenado de esta encuesta debe ser llenado a lo mucho en 20 minutos y dentro de la Municipalidad Distrital.
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas y de carácter netamente académica.

#### **Participación voluntaria:**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo:**

El llenado de esta encuesta no presenta ningún tipo de riesgo o daño, sin embargo, si considera que alguna de las preguntas le genera incomodidad, puede no responderla.

**Beneficios:**

El llenado de la encuesta no conlleva alguna retribución económica, sin embargo, mediante los resultados se permitirán acertar las decisiones en beneficio mayoritario de la sociedad interesada.

**Confidencialidad:**

Los datos recolectados serán completamente anónimos, y no se tendrá ninguna forma de identificar al participante. Con ello, se garantiza que la información que usted brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Carrillo Urbano Leonor y asesora: Dra. López Lenci, Mercedes Yasmin.

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

.....  
Firma

## Anexo 8: otras evidencias

### A. proceso de muestreo

Fórmula MAS

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

**Donde:**

n: muestra

N: población total de estudiantes

Z: Confiabilidad 95% Z=1,96

E: Margen de error 5%

p: Probabilidad de éxito 0,50

q: Probabilidad de fracaso 0,50

$$n = \frac{(0,5 * 0,5)(1,96)^2 * 85}{(0,05)^2 (85 - 1) + (0,5 * 0,5)(1,96)^2}$$

$$n = 70$$

# A. base de datos prueba piloto

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																												
15: <span style="float: right;">Visible: 22 de 22 variables</span>																												
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 10	p 11	p 12	p 13	p 14	p 15	p 16	p 17	p 18	p 19	p 20	p 21	p 22	var	var	var	var	var	var
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4						
2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4						
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4						
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4						
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4						
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4						
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4						
8	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4						
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4						
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4						
11	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4						
12	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4						
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4						
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4						
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2						
16	3	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4						
17	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4						
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4						
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4						
20	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4						
21																												
22																												