



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de
un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS:

Cabrera Chepe, Nayelli del Milagro (orcid.org/0000-0002-9253-440X)

Rivera Mio, Monica Alexandra (orcid.org/0000-0003-4906-4489)

ASESORA:

Mgr. Chavez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023", cuyos autores son CABRERA CHEPE NAYELLI DEL MILAGRO, RIVERA MIO MONICA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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.

CHICLAYO, 27 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 06-07- 2024 16:22:18

Código documento Trilce: TRI - 0777955



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CABRERA CHEPE NAYELLI DEL MILAGRO, RIVERA MIO MONICA ALEXANDRA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MONICA ALEXANDRA RIVERA MIO DNI: 74759646 ORCID: 0000-0003-4906-4489	Firmado electrónicamente por: MRIVERAMIO el 27-06-2024 12:13:29
NAYELLI DEL MILAGRO CABRERA CHEPE DNI: 71343134 ORCID: 0000-0002-9253-440X	Firmado electrónicamente por: DCABRERACH29 el 27-06-2024 12:59:16

Código documento Trilce: TRI - 0777954

Dedicatoria

Esta investigación lo dedicamos a Dios, por ser nuestro guía en cada peldaño que hemos seguido avanzado en nuestro desarrollo profesional; asimismo, teniendo nuestra fe continuaremos trabajando para cumplir nuestras metas profesionales.

Las autoras

Agradecimiento

Expresamos nuestro agradecimiento a nuestros padres porque han sido las personas que nos han apoyado en cada momento de nuestro crecimiento personal y profesional con sus consejos, apoyo emocional y económico para llegar a este objetivo; de otro lado, nuestros docentes como Mgtr. Chávez Rivas, Patricia Ivonne que ha tenido la paciencia para orientarnos en nuestra investigación; también a nuestras docentes en los demás cursos, estamos muy agradecidas.

Las autoras

Índice de contenidos

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	11
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	19
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1 Correlación entre habilidades de comunicación y desempeño labora.....	14
Tabla 2 Correlación entre habilidades de liderazgo y desempeño laboral	15
Tabla 3 Correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral	15
Tabla 4 Correlación entre la solución de problemas y el desempeño laboral	16
Tabla 5 Correlación la adaptabilidad y el desempeño laboral	16
Tabla 6 Correlación entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral .	17
Tabla 7 Resultados descriptivos de la variable habilidades blandas.....	67
Tabla 8 Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral.....	67

Resumen

El objetivo ocho (8) que se enfoca en fomentar un crecimiento económico inclusivo y sostenible, así como en asegurar empleo y condiciones laborales dignas; el objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital de Chiclayo 2023; la metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y con diseño no experimental, transversal, la población fue 527 y la muestra 130 personas. Los resultados de las correlaciones positivas fueron altas para comunicación (0.787), liderazgo (0.644), trabajo en equipo (0.842), solución de problemas (0.767) y adaptabilidad (0.862), con una significancia de 0.000 en todos los casos. La correlación general entre habilidades blandas y desempeño laboral fue de 0.855, confirmando que mejorar estas habilidades puede aumentar el rendimiento laboral. Se concluye que existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los trabajadores del gobierno local distrital de Chiclayo; por lo tanto, las habilidades blandas, como la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo, la solución de problemas y la adaptabilidad contribuye en el desempeño.

Palabras clave: Desempeño laboral, habilidades blandas, rendimiento.

Abstract

Objective eight (8), which focuses on promoting inclusive and sustainable economic growth, as well as ensuring employment and decent working conditions; the general objective of the study was: To determine the relationship between soft skills and job performance in workers of a local government district of Chiclayo 2023; the methodology was applied, quantitative approach, correlational scope and non-experimental, cross-sectional design, the population was 527 and the sample 130 people. The results of the positive correlations were high for communication (0.787), leadership (0.644), teamwork (0.842), problem solving (0.767) and adaptability (0.862), with a significance of 0.000 in all cases. The overall correlation between soft skills and job performance was 0.855, confirming that improving these skills can increase job performance. It is concluded that there is a significant relationship between soft skills and job performance in workers of the local district government of Chiclayo; therefore, soft skills such as communication, leadership, teamwork, problem solving and adaptability contribute to performance.

Keywords: Job performance, soft skills, performance.

I. INTRODUCCIÓN

A menudo, las organizaciones eligen a sus empleados por sus habilidades técnicas y académicas, sin embargo, también se priorizan las habilidades blandas como la comunicación efectiva, el liderazgo y la capacidad de trabajar en equipo, ya que la rápida evolución del entorno laboral, impulsado por la globalización y la tecnología requiere que los trabajadores posean estas habilidades para su adaptación y éxito en su trabajo (Akla & Indradewa, 2022). En Malasia la evaluación del desempeño laboral, se evidenció la falta de habilidades comunicativas, actividades colaborativas y gestión de proyectos en muchas empresas, y a pesar de la importancia de estas habilidades blandas no se desarrolla de manera efectiva en los trabajadores (Fadhil et al., 2021).

En instituciones públicas, este problema suele ser recurrente, pues en Estados Unidos, el 94% manifiesta que las habilidades blandas son fundamentales, el 84% nunca ha recibido capacitación en habilidades de comunicación ni trabajo en equipo lo que conllevó que los trabajadores no desarrollen sus capacidades en el trabajo y lograr el desempeño esperado (Lowry, 2022). Otro estudio en Estados Unidos señala la creciente demanda de habilidades blandas sociales, cognitivas y servicio al cliente es necesario, pero existe un descuido en un 38% de trabajadores que no han desarrollado estas habilidades tendrán limitaciones para encontrar un buen trabajo (Lyu & Liu, 2021). Por otro lado, las habilidades blandas son consideradas fundamentales para el empleo, siendo responsables del 75% al 85% del éxito empresarial. Sin embargo, la capacitación y el desarrollo en estas habilidades suelen ser insuficientes lo que resulta en una menor productividad (Mabe & Bwalya, 2022).

A nivel nacional, a pesar de los avances en la inserción de este tipo de habilidades en el repertorio de habilidades laborales, con el objetivo de promover una mejor productividad y ambiente laboral adecuado, un 42.1% de empresas tuvieron que contratar nuevos empleados para reemplazar a aquellos que renunciaron, siendo costoso para las empresas y perjudicial para la continuidad y eficiencia de los servicios públicos (Córdova et al., 2021). Por otro lado, en una encuesta nacional, más del 40% identifican la carencia de habilidades blandas, como el juicio crítico, la ética profesional, el liderazgo y la habilidad de comunicación escrita, como una deficiencia común en los empleados. A pesar de proporcionar recursos técnicos y

capacitación en procesos, se aprecia la falta de éxito en el trabajo se debe a la incapacidad de los trabajadores para trabajar en equipo, (Zegarra, 2023).

En cuanto a las habilidades blandas en los servidores públicos, existe preocupación en una falta de liderazgo y empatía en la gestión pública, un 41% percibe negativamente estos indicadores, mientras que el 47% considera que no se trabaja en equipo, siendo tema de preocupación, a pesar del aumento del presupuesto estatal, no se observa un cambio significativo en la calidad de sus servidores públicos y su desempeño en las instituciones (Aliaga, 2022). El escenario se repite en ciudades del interior del país, donde el 50% de los trabajadores ediles afirmó que los factores más importantes dentro de un ambiente de trabajo efectivo son la comunicación en la institución, mientras que el 42% señaló que la escucha efectiva es también de las más importantes para el trabajo eficiente en el sector público (Choquehuanga & Morán 2022).

Asimismo, la carencia de habilidades blandas en municipalidades locales, lo que conduce a una gestión administrativa deficiente y resultados ineficaces, subrayando la importancia de reconocer el valor real de las habilidades blandas en la captación y fidelización de empleados, ya que su ausencia puede llevar a la terminación de contratos, incluso si se poseen habilidades técnicas y cognitivas. En un mundo laboral globalizado y en constante cambio, estas habilidades son primordiales para adaptarse en actividades de la gestión administrativa, son fundamentales para planificar y ejecutar actividades (Huiman, 2022).

En un gobierno local de Chiclayo, se evidencia un deficiente desempeño laboral, las posibles causas es la falta de capacitación adecuada no permite adaptarse a los entornos cambiantes como el digital, mientras que los trámites burocráticos han mermado la eficiencia de sus labores. La ausencia de motivación y compromiso, agravada por la carencia de liderazgo organizacional efectivo; los objetivos definidos por la institución pública no se logran de manera efectiva, impactando negativamente en la entrega de servicios a la ciudadanía. Ante ello, se formula el problema: ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital de Chiclayo 2023?

Esta investigación contribuyó con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de manera específica número Objetivo ocho (8) que se enfoca en fomentar un crecimiento económico inclusivo y sostenible, así como en asegurar empleo y

condiciones laborales dignas para toda la población; también se consideró la 8.2. mejorar los estándares de productividad en generación económica mediante el apoyo de la tecnología y trabajo de innovación (Organización de las Naciones Unidas, 2022); teniendo en cuenta que esta investigación se busca conocer el rendimiento laboral para cumplir con los objetivos institucionales y por ende ofrecer mejores servicios públicos que beneficie a la sociedad; pero a la vez que contribuye a responder a los objetivos internacionales.

La justificación teórica se recurrió a teóricos de las habilidades blandas y de desempeño laboral para contribuir al conocimiento para nuevas investigaciones; la justificación metodológica se realizó un cuestionario para cada variable que puede ser aplicado en otros estudios; la justificación práctica ante una problemática identificada se realizó recomendaciones para mejorar el desempeño laboral. Finalmente, la justificación social, al analizar los datos encontrados se puede tomar acciones para fortalecer el desempeño laboral y ofrecer servicios públicos eficientes para la población.

El objetivo general fue determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital de Chiclayo 2023. Los objetivos específicos son: Identificar la relación de las habilidades de comunicación y el desempeño laboral; analizar la relación de las habilidades de liderazgo y el desempeño laboral en un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; hallar la relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; identificar la relación de la solución de problemas y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; analizar la relación de la adaptabilidad y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023.

Los antecedentes a nivel internacional, en Pakistan Abdelmegeed et al. (2023) el artículo acerca del estilo liderazgo transformacional y desempeño laboral, se realizó mediante un estudio de tipo correlacional y transversal, la muestra 356 personas, que respondieron a una encuesta. Los resultados, el 47% tienen de 26 a 35 años, el 38% de 18 a 25 años; el 62% tiene experiencia de 6 y 15; se determinó que el liderazgo transformacional está relacionado con el desempeño en 0.634; se concluye que la percepción del estilo de liderazgo de los empleados tiene un papel preponderante en la contribución de un mayor nivel de desempeño laboral, la motivación y el liderazgo conlleva a lograr un desempeño esperado.

Por su parte, Kravariti et al. (2022) investigaron acerca de los resultados del desempeño en el sector público, se utilizó el enfoque cuantitativo, apoyado en el método estadístico, la muestra fue 120 trabajadores, se identificó que la gestión del personal tiene relación con el rendimiento adaptativo 0.756, con el comportamiento laboral 0.745, con el desempeño de tareas 0.496. Se concluye que, las prácticas del talento humano afectan positivamente el desempeño del individual, contextual, adaptativo y el comportamiento laboral.

De otro lado, en Ecuador, Morocho (2023) en un estudio respecto a la habilidad del trabajador se midió el desempeño laboral en el sector público. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con muestra de 72 trabajadores, encuestados mediante cuestionario. Según los resultados, las habilidades blandas fueron de nivel regular en 58.5%, y el desempeño laboral fue de nivel alto en 84.6%. Se concluyó que las habilidades blandas muestran predominantemente un nivel regular, por lo que se indican áreas de mejora en las habilidades del personal, resaltando la importancia de mejorar las relaciones personales y trabajo colaborativo.

Yang et al. (2023) investigaron acerca de las habilidades blandas hacia el desempeño del servicio, la investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo – correlacional, la población fue 391 y 54 líderes; los resultados en liderazgo ético es 43%, el clima ético es 47% y la realización de tareas es 51%; además se identificó la relación entre liderazgo ético con el desempeño de equipo 0.71, con el desempeño de los colaboradores 0.28 y desempeño con la autoeficacia en 0.38. Se concluye que, la importancia del liderazgo ético y contraten líderes de equipo que puedan liderar éticamente la mejora del desempeño del servicio a nivel de equipo y empleado y un clima ético probablemente logren un mejor desempeño.

Asimismo, Fuentes et al. (2021) determinó la prevalencia de habilidades blandas en una municipalidad. La metodología fue de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, con muestra de 50 estudiantes, encuestados mediante cuestionario. Se encontró que, en una evaluación, para la habilidad de escucha, la prevalencia fue de 90%, el promedio de puntaje en autoconfianza fue de 4 (escala del 1 al 5), la iniciativa fue de promedio 3, y el trabajo en equipo fue de promedio 4. Se concluyó que los estudiantes tienen habilidades blandas desarrolladas, lo que les proporciona herramientas esenciales para la empleabilidad y la comunicación en su entorno.

Desde otro contexto en Ecuador, Guerrero (2022) analizó las variables relacionadas a este estudio en un hospital; se utilizó un estudio correlacional, con muestra de 67 colaboradores, encuestados mediante cuestionario. Según los resultados, el 87% calificó de nivel alto las habilidades blandas, el 70% calificó de nivel alto el desempeño laboral, el 88% calificó de nivel alto la dimensión de conocimientos y destrezas, y el 63% mostró nivel alto de motivación. Se concluyó que la mayoría de los empleados demostró un alto nivel tanto en habilidades interpersonales como en desempeño laboral, lo que indica un ambiente de trabajo positivo y un fuerte compromiso por parte de los trabajadores.

A nivel nacional, en Huaraz, Fernández (2021) investigaron en una pública, teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo y correlacional, con muestra de 176 trabajadores municipales, encuestados mediante cuestionario. Se tuvo que cuando el nivel de las habilidades blandas es regular, el desempeño laboral está a nivel medio 47.2% de los casos y es alto en el 15.8%. La correlación entre las variables fue de 0.756. Se concluyó que existió una alta relación y significancia entre las variables. Por tanto, si se fortalecen las habilidades del trabajador, impactará positivamente en los resultados conseguidos por los colaboradores.

En esa perspectiva, en Trujillo, Ubilus (2021) analizó los beneficios de la gestión de las habilidades del personal de una municipalidad. Estudio de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, con muestra de 30 colaboradores, encuestados mediante cuestionario. Se encontró que el 97% mostraba amabilidad con los clientes externos e internos, el 93% conoce las responsabilidades y funciones de trabajo, mientras que el 93% conoce y comparte los objetivos de la municipalidad. Se concluyó que las habilidades blandas, tales como la colaboración en equipo, la disposición para servir, la habilidad para escuchar de forma activa, una actitud positiva y el respeto por las opiniones de los demás, influyen positivamente en el rendimiento de los colaboradores.

Mientras que, en Lima, Atencio & Torres (2021) investigó con las mismas variables de la investigación en estudio, con un enfoque cuantitativo y tipo correlacional, con muestra de 110 trabajadores encuestados. Se tuvo que el 88% practicó la escucha activa, el 77% practicó la comunicación asertiva, el 85% tuvo compromiso con la municipalidad, el 91% tuvo buenas relaciones con sus compañeros, y el 88.4% tuvo entusiasmo en la prestación de servicios. La relación

entre las variables fue de 0.436, concluyendo que el desarrollo de las capacidades del trabajador público se puede conseguir resultados acordes a la entidad.

De otro lado, en la Libertad, Andrade & Rubio (2023) buscaron conocer la relación de las variables en los colaboradores en una municipalidad provincial, se tuvo en cuenta un tipo de estudio correlacional, con muestra de 113 trabajadores encuestados. Se tuvo que el 51% consideró que las habilidades blandas eran de nivel regular, el desempeño laboral fue de nivel alto en 71%. La correlación entre las variables fue de 0,769, indicando una relación significativa. Se llegó a concluir que las habilidades blandas impactan en el desempeño laboral, mejorando la colaboración de los equipos, la adaptabilidad y la motivación laboral de los trabajadores.

Asimismo, en Tumbes, Choquehuanga & Morán (2022) también han considerado estudiar el desempeño en colaboradores de una municipalidad local. Estudio cuantitativo de enfoque, con muestra de 56 trabajadores, encuestados mediante cuestionario. El 50% opinó que sus colegas contribuyen a mejorar el rendimiento laboral; el 44% percibió que la comunicación interna es fluida; y el 55% coincidió en que la gestión de conflictos se realiza satisfactoriamente. Se concluyó que las entidades que tienen colaboradores con habilidad blandas desarrolladas, además se capacitan y asumen un compromiso con los objetivos de la entidad se lograr el desempeño esperado; de lo contrario serán resultados ineficientes.

Otro de los estudios fue realizado, en Huánuco, Carbajal et al. (2022) analizaron las habilidades blandas y en desempeño laboral en los trabajadores; se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo, con muestra de 9 trabajadores, encuestados mediante cuestionario. Según los resultados, en la primera variable el nivel regular en 56%, en el desempeño la percepción del trabajador fue regular en 56%. Se concluyó que se debe gestionar de manera efectiva las variables en estudio deben mejorar, debido a deficiencias en aspectos como el bienestar común, el nivel de liderazgo y el trabajo en equipo, es necesario que el trabajador se comprometa con la entidad.

A nivel local, se consideró investigaciones respecto a las variables de habilidades blandas y desempeño laboral; como lo describe Gutierrez (2021) en base las variables mencionadas busco conocer la relación en grupo de profesores. Estudio de enfoque cuantitativo y correlacional, con muestra de 45 docentes. Se encontró que el 66% posee habilidades blandas positivas, trabajo en equipo, comunicación, gestión

del tiempo, habilidades interpersonales, profesionalismo, cortesía, responsabilidad y flexibilidad; se concluye que las dimensiones de trabajo en equipo y responsabilidad, la correlación fue de 0.365 y 0.584 respectivamente.

Gallardo (2023) determinó la relación entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas en una municipalidad. Estudio de enfoque cuantitativo y correlacional, con muestra de 50 trabajadores encuestados. Se encontró que el 75% tiene habilidades blandas de nivel medio, el 80% contaba con habilidades sociales en nivel medio, mientras que las habilidades de negociación fueron de nivel medio en 57%. Se concluyó que las habilidades blandas en la institución tienen posibilidad de mejoría, por lo que se sugirió implementar programas de capacitación en comunicación efectiva, resolución de conflictos y liderazgo, fomentando un ambiente de colaboración y empatía.

Bazán & Chanamé (2022) analizaron el desempeño laboral en una municipalidad. Estudio de enfoque cuantitativo, con muestra de 70 trabajadores encuestados mediante cuestionario. Se tuvo que el 53% mostró nivel bajo de desempeño. La dimensión de capacidad fue de nivel alto (37%), motivación fue de nivel bajo (53%) y ambiente fue de nivel alto (40%). Se concluyó que la municipalidad evidenciaba un nivel bajo de desempeño laboral, por lo que se sugirió implementar estrategias para mejorar la motivación, con el fin de aumentar la eficiencia y satisfacción de los empleados.

Medina & Córdova (2023) analizó el desempeño laboral en una municipalidad distrital local. Estudio de enfoque cuantitativo, con muestra de 108 trabajadores encuestados mediante cuestionario. Se tuvo que el 75% mostró un nivel alto de desempeño. En cuanto a las dimensiones, en actitudes y dotes intelectuales se tuvo un nivel alto, con 68.5% y 83.3% respectivamente. Se concluyó que la mayor parte de colaboradores contaban con un nivel satisfactorio de desempeño en sus funciones, sin embargo, se observó la necesidad de mejorar las dimensiones relacionadas para fortalecer el desempeño laboral.

Vásquez (2023) analizó el desempeño laboral en una municipalidad distrital local. Estudio de enfoque cuantitativo, con muestra de 184 trabajadores encuestados mediante cuestionario. Se tuvo que el 68.48% presenta un desempeño laboral medio. Respecto a la dimensión capacidades, el 59.24% considera favorable la gestión; la dimensión ingreso de personal, el 51.63% la considera favorable; e incentivos, el

63.59% la considera favorable. Se concluyó que el desempeño laboral es mayormente medio, lo que indica que la necesidad de elaborar un plan de mejoramiento del desempeño de este grupo de empleados, posiblemente mediante programas de capacitación, motivación y apoyo personalizado.

En cuanto a la definición de habilidades blandas, Lamri & Lubart (2023) sostienen que es un término referido a las habilidades no técnicas, difíciles de medir o cuantificar, y que incluyen aspectos personales, interpersonales e intrapersonales que no suelen adquirirse mediante la educación formal y el entrenamiento, sino a través de la experiencia social y la autorreflexión. Ejemplos de habilidades blandas incluyen la gestión emocional, la comunicación, la creatividad, el manejo de conflictos, la colaboración continua y la gestión del estrés.

En cuanto a las teorías, Abeyi & Jato (2023) señala que la teoría de la inteligencia emocional de Goleman destaca la importancia de comprender y manejar las emociones propias y ajenas para incrementar la eficacia en distintos aspectos de la vida, incluyendo el liderazgo y la toma de decisiones. La teoría enfatiza la importancia de gestionar adecuadamente las emociones para mejorar aspectos de la vida personal y profesional, y comprende cuatro elementos importantes: La autoconciencia implica el reconocimiento de las propias emociones y cómo influyen en el comportamiento; la autogestión se refiere a controlar las emociones, evitando que las negativas dominen.

Además, la conciencia social implica empatía hacia las emociones de los demás; la gestión de relaciones utiliza este conocimiento emocional para fomentar interacciones positivas. Según Goleman, liderar exitosamente significa manejar estos elementos, reflejando la inteligencia emocional.

Las dimensiones consideradas para esta investigación son: a) habilidad de comunicación: Es la habilidad de expresar ideas y transmitir información de manera efectiva, ya sea verbalmente o por escrito, y la capacidad para escuchar y comprender a los demás en una conversación, facilitando la comunicación clara y efectiva; b) habilidad de liderazgo: es la capacidad para influir en otros de manera positiva, inspirar y guiar a un grupo o equipo hacia el logro de metas comunes, fomentar el desarrollo y avance de cada integrante del grupo y tomar decisiones efectivas, mejorando la productividad general (Rini & Safrizal, 2023); c) trabajo en equipo: Implica trabajar de manera eficaz con otros integrantes con el fin de alcanzar objetivos

compartidos, por tanto, se necesita una comunicación transparente para resolver conflictos de manera efectiva y distribuir las responsabilidades de manera justa (Widayati et al., 2021).

La cuarta dimensión d) Solución de problemas: es la habilidad para analizar situaciones, identificar problemas, generar soluciones y tomar decisiones informadas para abordar los desafíos de manera efectiva (Hong et al., 2022); e) adaptabilidad: la capacidad de los empleados y funcionarios gubernamentales para ajustarse y responder eficazmente a cambios, desafíos y nuevas circunstancias en el entorno de la administración pública. Esta adaptabilidad implica la disposición y la habilidad para abordar situaciones cambiantes, como modificaciones en políticas públicas, regulaciones, necesidades de la comunidad y crisis, sin que ello afecte negativamente a la oferta de servicios y el logro de objetivos del sector público (Mc Loughlin & Priyadarshini, 2021).

En cuanto a la definición de desempeño laboral, Katebi et al. (2022) lo definen como la cantidad y calidad de trabajo realizado por individuos o grupos en un entorno laboral. Se compone de comportamientos específicos y discretos de los empleados, influenciados por factores como la motivación, habilidades personales y conocimientos. Por ende, el desempeño es variable según las condiciones ambientales y se centra en el comportamiento controlable de los individuos.

Para Çalışkan & Köroğlu (2022) se caracteriza por la medida, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de los logros o contribuciones que los empleados ofrecen en función de las actitudes y comportamientos que demuestran en el ámbito laboral. Asimismo, la calidad del desempeño laboral en las organizaciones depende de la misión, metas, requisitos de funcionalidad y creencias organizacionales sobre los comportamientos valorados.

Según Colodro & Goyzueta (2023) la satisfacción laboral está influenciada por diversos aspectos de las condiciones laborales y las características individuales de los empleados. Por lo tanto, los métodos para fomentar la satisfacción laboral deben centrarse en la mejora de las condiciones laborales proporcionadas por las organizaciones. Esto resalta la importancia fundamental de las condiciones laborales para alcanzar un nivel de satisfacción óptimo en el trabajo. Además, las características individuales de los empleados desempeñan un papel significativo en su rendimiento y satisfacción laboral dentro de las organizaciones.

El desempeño laboral se compone de dimensiones a) las competencias laborales: son las características y cualidades personales que permiten a un individuo realizar sus tareas laborales de manera efectiva. Estas competencias incluyen no solo el conocimiento y las habilidades técnicas, sino también las habilidades interpersonales, las actitudes y los valores que influyen en el desempeño en el trabajo (Chiavenato, 2018).

Asimismo se considera b) vocación de servicio: La disposición y deseo de ayudar a los demás de manera altruista, satisfaciendo sus necesidades y brindando apoyo sin esperar una recompensa personal, con un enfoque en el bienestar y satisfacción de quienes se sirve; c) la orientación a resultados: La capacidad para establecer metas claras, planificar y ejecutar estrategias con el propósito de alcanzar resultados específicos y medibles, y la voluntad de enfocarse en el logro de objetivos, manteniendo altos estándares de desempeño;

Otra de las dimensiones fue d) Compromiso: es la implicación o lealtad que los empleados muestran hacia sus responsabilidades laborales y la empresa para la que trabajan. Se enfoca en las actitudes y acciones de los empleados dentro de su ambiente laboral, basándose en un enfoque psicológico que establece una conexión emocional sólida con la empresa; e) cumplimiento de tareas: Es la habilidad y voluntad de los empleados para cumplir con sus deberes laborales de acuerdo con los estándares y expectativas establecidos por la organización; los trabajadores ejecutan sus deberes y funciones de manera oportuna, efectiva y en conformidad con las políticas y procedimientos de la empresa.

La hipótesis general fue, existe relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital de Chiclayo 2023. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral en un gobierno local distrital de Chiclayo 2023; existe relación entre las habilidades de liderazgo y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; existe relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en un gobierno local distrital de Chiclayo 2023; existe relación la solución de problemas y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación fue de tipo básica, debido que se fundamenta en teorías y conocimientos de un terminado tema para generar nuevos conocimientos para la comunidad científica (Castañeda, 2022); en ese sentido, se recurrió a teorías respecto a las habilidad blandas que fundamentaron esta variable y en la desempeño laboral también se tuvo en cuenta a teorías que conllevaron a generar nuevos aportes para la comunidad científica e investigadores que se inician en estos temas.

De otro lado, se utilizó el enfoque cuantitativo al utilizar procedimiento estadístico descriptivo e inferencial para el procesamiento de la información, conllevando a presentar los hallazgos en tablas y contrastar las hipótesis planteadas (Bernal, 2022), este enfoque fue utilizado en este estudio con la utilización un instrumento estadístico que permitió recolectar la información necesaria para responder al situación actual de la habilidades blandas y respecto al desempeño laboral; conllevando a contrastar la hipótesis planteada.

De otro lado, la investigación fue de alcance descriptivo, debido que se buscó conocer la situación actual de las personas que participaron en el estudio, las características de los elementos estudiados (Romero et al., 2022). Además, se tuvo en cuenta que fue de alcance correlacional, al buscar conocer el nivel de asociación entre variables que pueden ser dos o más; en tal sentido, se buscó conocer la relación de las habilidades blandas y el desempeño laboral en una entidad pública (Castañeda, 2022).

Las variables de investigación, las habilidades blandas: Según Succi & Canovi (2023) afirman que es una mezcla dinámica de competencias cognitivas, metacognitivas, habilidades interpersonales, y aptitudes intelectuales, que se combinan con rasgos personales como la creatividad, la confianza en uno mismo, la ética y la capacidad de aprendizaje continuo.

La definición operacional, se aplicó un cuestionario formulado de los indicadores y dimensiones que fue aplicado a la población de estudio.

El desempeño laboral, hace referencia al nivel de rendimiento, productividad y efectividad de un empleado en su rol laboral. Se destaca que el desempeño en el trabajo surge de la interacción entre la motivación, la capacidad y las oportunidades disponibles para el empleado, que le facilitan el cumplimiento de sus tareas y

responsabilidades eficientemente (Chiavenato, 2018). La definición operacional, desempeño laboral: Esta variable fue medida mediante un conjunto de preguntas que han sido diseñadas de los indicadores y dimensiones.

Los indicadores, de las habilidades blandas: Claridad de comunicación, escucha activa, comunicación transparente, lograr inspiración, toma de decisiones, desarrollo del equipo, facilitar la colaboración, resolver conflictos, distribuir tareas, eficiencia en solución de problemas, análisis de resultados, decisiones informadas, brindar servicios de calidad, cumplimiento de objetivos, flexibilidad a críticas.

Los indicadores del desempeño laboral: Demostrar habilidades interpersonales, aplicar conocimientos técnicos, promover mejora continua, atención a las necesidades, actuar con transparencia, compromiso con el interés público, cumplimiento de metas, eficiencia en asignar recursos, satisfacción del público, colaboración entre gerencias, disposición ante crisis situaciones, cumplimiento de políticas, cumplimiento de responsabilidades, cumplimiento de sus funciones, respeto a los procedimientos.

La unidad de estudio es el servidor público de una entidad pública distrital de Chiclayo, son quienes participaran de manera voluntaria en este estudio.

La población de estudio fueron los trabajadores de una entidad municipal de Chiclayo conformado por 527 colaboradores; se define como población de estudio a un grupo de personas, elementos, cosas u objetivo que tienen características parecidas o cumplen ciertos requisitos para ser considerado como unidades estudio (Romero et al., 2022). Los términos de inclusión se han considerado a personal administrativo, operativo, gerencias; personal nombrado y contratado; servidores públicos que tienen como mínimo 6 meses de trabajo en esta entidad; se excluye a las a personas que tienen menos de 6 meses laborando

La muestra se obtuvo mediante la aplicación de un procedimiento estadístico, permitiendo obtener una cantidad de 130 a servidores públicos, quienes brindarán la información de las variables en estudio (ver anexo 6); se define como muestra a un subgrupo de personas o elementos considerados como objetos de estudio, siempre y cuando sea representativa (Bernal, 2022). El muestreo que se consideró que probabilístico de tipo aleatorio simple, dado que, cada miembro de la población de estudio tuvo la posibilidad de ser elegido como muestra de estudio (Bernal, 2022).

La técnica de recolección de datos fue encuesta se aplicó a cada uno de los integrantes considerados como muestra de estudio, su aplicación fue de manera virtual, dado que, se obtuvo la información de los datos básicos facilitaron identificarlos (Sánchez, 2022); en referencia al cuestionario estuvo conformado por un conjunto de preguntas; la variable habilidad blandas tuvo 15 ítems y la segunda variable en sus 5 dimensiones también tuvo 15 preguntas.

Respecto a la validez del instrumento fue realizado por el juicio de expertos, se ha considerado a tres (03) expertos conocedores del tema en estudio y con experiencia en investigación científica; fueron profesionales que revisaron y verificaron ofreciendo retroalimentación para mejorar los cuestionarios presentados (ver anexo 3); la fiabilidad se realizó mediante un procedimiento estadístico con el programa SPSS 26, al aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo que el cuestionario de habilidad blandas en confiable tuvo una valoración de 0,9209 y el cuestionario de desempeño laboral fue 0.955; en consecuencia, el instrumento es confiable se pudo aplicar y recoger información confiable (Kennedy, 2022).

Se aplicaron métodos estadísticos para el análisis de datos, se aplicó un método estadístico descriptivo se organizó la información en tablas de acuerdo a las dimensiones y variables; luego se aplicó un análisis inferencial, con la prueba estadística para verificar la normalidad y la naturaleza de los datos, además, se eligió el análisis de correlación de Spearman para evaluar la fuerza de la relación y contrastar las hipótesis (Murandi & González, 2022).

Para abordar los aspectos éticos, la investigación se ha realizado a partir de los principios éticos señalados por Canova (2022), siendo el primero, el consentimiento, el cual asegura que los participantes otorgan su permiso de manera voluntaria para proporcionar la información requerida; además, se observó la beneficencia, el cual garantiza que los encuestados no sufran ningún perjuicio, enfatizando la importancia de tratar a todos de manera justa y equitativa, y reconociendo su valor fundamental en el desarrollo del estudio. También se consideró a la justicia, cuyo principio asegura que todos tienen las mismas oportunidades de participar en el estudio; asimismo, se han informado a todos los participantes sobre los beneficios que este estudio puede aportar, tanto a ellos como a la entidad pública involucrada.

III. RESULTADOS

El presente apartado presenta los hallazgos derivados de la aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio, que se organizan y exponen conforme a los objetivos establecidos en la investigación.

Objetivo específico 01: Identificar la relación de las habilidades de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023;

Hipótesis específica 01

H1: Existe relación de las habilidades de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

H0: No existe relación de las habilidades de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Tabla 1

Correlación entre habilidades de comunicación y desempeño labora

Dimensión -Variable	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Habilidades de comunicación	,787**	,000	130
Desempeño laboral			

Nota: Describe el alto el grado relación identificada en este análisis es 0,01 (bilateral).

Tras el análisis de los datos, se determina que la hipótesis alterna es aceptada con un valor de 0.787, lo que indica que hay una relación significativa entre las variables estudiadas; en consecuencia, al mejorar las acciones de trabajo que se ejecute con los profesionales de la entidad pública basado en mejorar la comunicación a nivel del interior y la formade comunicar al entorno externo puede conllevar a obtener mejores resultados en el trabajo.

Objetivo específico 02: Analizar la relación de las habilidades de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Hipótesis específica 02

H1: Existe relación de las habilidades de liderazgo y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

H₀: No existe relación de las habilidades de liderazgo y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Tabla 2

Correlación entre habilidades de liderazgo y desempeño laboral

Dimensión -Variable	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Habilidades de liderazgo	,644**	,000	130
Desempeño laboral			

Nota: Describe el alto el grado relación identificada en este análisis es 0,01 (bilateral).

Se ha identificado una alta relación de los elementos analizados en 64.4%, con ello, se acepta la hipótesis alterna, describe que, existe relación entre las variables y dimensiones estudiadas; se determina que los colaboradores y funcionarios de la entidad pública que han desarrollado o están capacitados para liderar sus áreas de trabajo pueden lograr mejores resultados como parte de su trabajo; entonces al mejores acciones basado a liderazgo se puede lograr un desempeño eficiente generando una mejor percepción de la población.

Objetivo específico 03: Hallar la relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Hipótesis específica 03: H₁: Existe relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; H₀: No existe relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Tabla 3

Correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral

Dimensión -Variable	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Trabajo en equipo	,842**	,000	130
Desempeño laboral			

Nota: Describe el alto el grado relación identificada en este análisis es 0,01 (bilateral).

Se observa que el grado de relación entre la variable y la dimensión es del 84.2%, lo que evidencia una alta asociación, lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna, debido que, el margen de error fue menos al 5%; por lo tanto, las actividades laborales

que normalmente se hacen por áreas en la entidad pública si se trabajan de manera coordinada y luego se trabaja basado en equipos determinado uniendo las diversas gerencias u áreas se puede mejorar el desempeño del personal de la entidad pública; conllevando a una gestión eficiente.

Objetivo específico 04: Identificar la relación de la solución de problemas y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Hipótesis específica 04, H₁: Existe relación de la solución de problemas y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023;
H₀: No existe relación de la solución de problemas y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Tabla 4

Correlación entre la solución de problemas y el desempeño laboral

Dimensión -Variable	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Solución de problemas			
Desempeño laboral	,767**	,000	130

Nota: Describe el alto el grado relación identificada en este análisis es 0,01 (bilateral).

Mediante el procesamiento estadístico, se determinó que hay una relación de 76.7% conllevando a aceptar la hipótesis alterna especificando la relación entre la variable y la dimensión; en consecuencia, al tener un resultado alto significativo, se pudo determinar que el personal que está capacitado o el gerente orienta a su personal a solucionar inconvenientes y problemas conlleva a obtener mejores resultados en el desempeño.

Objetivo específico 05: Analizar la relación de la adaptabilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023.

Hipótesis específica 05

H₁: Existe relación de la adaptabilidad y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023.

H₀: No existe relación de la adaptabilidad y el desempeño laboral de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023.

Tabla 5

Correlación la adaptabilidad y el desempeño laboral

Dimensión -Variable	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Adaptabilidad			
Desempeño laboral	,862**	,000	130

Nota: Describe el alto el grado relación identificada en este análisis es 0,01 (bilateral).

Otro de las hipótesis contrastadas mediante procesamiento estadístico arrojó una relación de 86.2%, conllevando a aceptar la relación entre la variable y la dimensión, con un 95% de confianza; por lo tanto; los colaboradores y gerentes que logran tener una mejor adaptación a los retos de trabajo que conlleva la gestión pública son quienes pueden mostrar un desempeño óptimo para buscar alcanzar las metas y objetivos planteados.

Objetivo general: determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital de Chiclayo 2023.

Hipótesis general

H1: Existe relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en un gobierno local distrital de Chiclayo 2023; H0: Existe relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en un gobierno local distrital de Chiclayo 2023.

Tabla 6

Prueba de normalidad

		Pruebas de normalidad					
Desempeño		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
laboral		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades	Malo	,523	50	,000	,344	50	,000
blandas	Regular	,413	20	,000	,608	20	,000
	Bueno	,518	60	,000	,402	60	,000

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

Según la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov, debido que, los datos que se han analizado son mayores a 50 personas, se determinó que los datos no presentan normalidad, en consecuencia, se utilizó un estadístico no paramétrico para la prueba de hipótesis en este caso la Rho de Spearman.

Tabla 7

Correlación entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral

Dimensión -Variable	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Adaptabilidad	,855**	,000	130
Desempeño laboral			

Nota: Describe el alto el grado relación identificada en este análisis es 0,01 (bilateral).

Se registró un coeficiente de 0.855, lo que respalda la hipótesis alternativa de una relación entre las variables principales, con un valor de significancia (bilateral) de 0.000. En consecuencia, cuando el personal recibe la capacitación adecuada para mejorar sus habilidades, es más probable que obtenga resultados efectivos, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales.

IV. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico que se estableció fue el de identificar la relación de las habilidades de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023, en base a los aportes teóricos realizados por Abeyi y Jato (2023) donde mencionan que las habilidades de comunicación son el conjunto de habilidades para expresar ideas, transmitir información de manera expresiva de forma oral o escrita; al desarrollar dichas habilidades en el trabajo conlleva que lograr los objetivos institucionales mejorando su desempeño laboral. En consideración con los aportes teóricos, los resultados indican que la correlación entre dimensión y variables de 0.787, resaltando una relación significativa y afirmando la incidencia de las habilidades de comunicación en el desempeño laboral. Estos resultados indican la importancia de las habilidades comunicativas en el entorno laboral, ya que, una comunicación efectiva implica una mayor comprensión de tareas y, por ende, una mejor efectividad en el desarrollo de las tareas diarias que puede llevar un desempeño efectivo. Estos resultados tienen cierta coincidencia con el estudio de Gutiérrez (2021) quién encontró una relación positiva en las variables y que las habilidades de comunicación mejoran los niveles de desempeño laboral. También Carbajal et al. (2022) mencionaron que los niveles de comunicación deben mejorar para fortalecer el desempeño de los trabajadores en el ámbito laboral. Estos resultados enfatizan la importancia de fomentar habilidades comunicación en el entorno laboral para crear un ambiente de respeto y colaboración, lo cual, a su vez, puede aumentar la satisfacción y eficiencia de los trabajadores para lograr un desempeño esperado en la entidad pública.

Se tuvo como segundo objetivo específico el analizar la relación de las habilidades de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023, en base a los aportes teóricos realizados por Rini y Safrizal (2023) donde señalan que el liderazgo adecuado conlleva a relaciones positivas con el equipo al liderar con honestidad, integridad y sinceridad, aumentando la productividad y el bienestar en el lugar de trabajo; estas acciones de liderazgo pueden conllevar a lograr un desempeño destacado en los equipos de trabajo. En consideración con los aportes teóricos, los resultados muestran que la correlación significativa 0.644 entre el liderazgo y desempeño laboral; porque ante un buen liderazgo de los profesionales que ocupan cargos públicos o son jefes de área de la

entidad pública se puede lograr un mejor desempeño laboral. Estos hallazgos están en línea con el estudio realizado por Abdelmegeed et al. (2023) quien considera que el liderazgo está relacionado con el desempeño laboral en un 0.634. Asimismo, Gallardo (2023) señala que, para mejorar el liderazgo, es necesario implementar programas de capacitación efectiva, resolución de conflictos y liderazgo para fomentar un ambiente de colaboración y empatía. Con la evidencia de la relación de las habilidades de liderazgo con el desempeño que respaldan a los resultados encontrados se puede determinar que si los colaboradores juntos a directivos se comprometen bajo ciertas habilidades de liderazgo pueden cumplir con las actividades laborales brindando un mejor servicio para la población del distrito.

El tercer objetivo específico se centró en hallar la relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; bajo los fundamentos teóricos de Widayati et al. (2021) admiten que, el trabajo en equipo promueve la cohesión, confianza mutua y el apoyo entre los miembros del equipo, lo que conduce a un mejor desempeño y satisfacción. Además, se destaca que un nivel más alto de trabajo en equipo en una organización se relaciona con un mayor nivel de desempeño de los empleados. En concordancia con las bases teóricas, se ha mostrado una relación de 0.842 la dimensión y variable estudiadas; se precisa que si se trabaja en coordinación entre colaboradores de cada una de las áreas realizan acción conjunta de trabajo conlleva a lograr resultados esperado en el desempeño laboral; lo cual es importante para la entidad pública cumplir metas objetivos. Ante ello, los resultados coinciden con lo señalado por Yang et al. (2023) donde resaltó que el trabajo en equipo conlleva a lograr un desempeño óptimo 71% apoyado de un ambiente de trabajo colaborativo y productivo. Al mismo tiempo, se coincide con Gutierrez (2021), donde el trabajo en equipo fue de 0.362, indicando una correlación positiva entre estas variables. Por tanto, según los resultados contrastados con los estudios previos, se determina que el trabajo en facilita la coordinación entre las áreas, mejora la comunicación interna y aumenta las posibilidades de realizar más actividades y por ende un trabajo mejor. Por tanto, un equipo eficaz fomenta un ambiente laboral positivo, lo que a su vez mejora el rendimiento laboral y el compromiso de los trabajadores con los propósitos y principios de la entidad.

El cuarto objetivo específico se centró en identificar la relación de la solución de problemas y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; basado en los aportes teóricos de Hong et al. (2022) indican que la solución de problemas se realiza mediante los conocimientos del problema o incidente ya que conduce a encontrar soluciones de manera eficaz y fomenta las tendencias cooperativas entre los equipos; al solucionar diferencias se puede trabajar de manera eficaz y eficiente logrando un desempeño laboral esperado. Considerando los aportes teóricos, los resultados del presente estudio indican que existe relación la dimensión y variable estudiadas en 0.767 es una relación significativa. Por tanto, se encontró que la solución de problemas implica positivamente en el desempeño laboral; si los gestores públicos son hábiles para identificar, analizar y resolver problemas de manera efectiva, tienden a ser más productivos y eficientes en el trabajo. Estos resultados coinciden con la investigación de Andrade y Rubio (2023) quienes determinaron que la resolución efectiva de problemas contribuye a mejorar el desempeño de los empleados, por tanto, la resolución de problemas eficaz conlleva a una toma de decisiones ágil y precisa; por su parte Choquehuanga y Morán (2022) admite que las habilidades para identificar y resolver problemas permite a los trabajadores superar dificultades de manera proactiva, conduciendo a una mayor productividad y calidad en el trabajo, mejorando el rendimiento. Se infiere que la solución de problemas aporta significativamente a mejorar el desempeño; es necesario que las instituciones públicas desarrollen e implementen estrategias para capacitar a su personal en solucionar problemas de manera proactiva,

El quinto objetivo específico se centró en analizar la relación de la adaptabilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023; e acuerdo a las teorías planteadas, según Mc Loughlin y Priyadarshini (2021) indicaron que la adaptabilidad es fundamental en entornos de trabajo dinámicos y cambiantes, ya que permite lidiar con situaciones impredecibles. Este aspecto para el desempeño de los trabajadores implica en la capacidad para ajustarse a las demandas cambiantes del trabajo, aprender continuamente y liderar eficazmente en entornos dinámicos. Considerando los aportes teóricos, los resultados indican una correlación positiva significativa 0.862 entre la adaptabilidad aporta e implica positivamente al desempeño laboral; si los trabajadores se adaptan al trabajar para generar un mejor servicio para la comunidad y a la vez son valorados por su

capacidad, logro de metas conllevará que el desempeño sea el esperado. Estos hallazgos presentan similitudes con el estudio de Kravariti et al. (2022) admiten que rendimiento adaptativo mejora el desempeño general del trabajador dado que la relación es positiva y significativa en 0.756 entre las variables. Al mismo tiempo, concuerda con Guerrero (2022), mencionando que la adaptabilidad en el rendimiento laboral implica en la capacidad de ajustarse rápidamente a cambios en el entorno. En consecuencia, se determina que la adaptabilidad incide positivamente en el entorno laboral, donde la capacidad de adaptación facilita el desarrollo de relaciones interpersonales y generar buen ambiente de trabajo que puede propiciar a un buen desempeño laboral en la entidad pública que se investiga.

El objetivo general se centró en determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital de Chiclayo 2023; según el aporte teórico de Succi y Canovi (2023) afirman que es una mezcla dinámica de competencias cognitivas, metacognitivas, habilidades interpersonales, y aptitudes intelectuales, que se combinan con rasgos personales; que puede conllevar a lograr un trabajo eficiente y lograr los resultados esperado en el trabajo. Desde esta perspectiva, los resultados obtenidos muestran que hay una correlación entre las variables principales, con un coeficiente de 0.855; si los colaboradores desarrollan mediante capacitaciones sus habilidades blandas pueden obtener mejores resultados y lograr una mejor percepción en los servicios públicos la entidad pública. Estos hallazgos presentan una similitud con el estudio de Fernández (2021), que también señala una relación positiva y significativa (0.756) entre las variables en estudio. Mientras que se difiere con el estudio de Atencio y Torres (2021), por la fuerza de la relación entre las variables es positiva y modera 0.436. De los resultados y la contrastación de los antecedentes se determina que las habilidades blandas tienen una importancia fundamental en el rendimiento laboral; los resultados obtenidos demuestran que los empleados que poseen mejores habilidades blandas, tienden a ser más productivos, colaborativos y capaces de manejar situaciones complejas de manera eficiente. En la entidad pública en investigación, el impacto que tienen las habilidades blandas se refleja en una mayor eficacia, satisfacción de la ciudadanía y eficiencia operativa.

V. CONCLUSIONES

Se concluyó con la existencia de una relación significativa entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral de los empleados del gobierno local distrital de Chiclayo; una comunicación efectiva facilita una mejor comprensión de las tareas y una mayor colaboración entre los empleados, lo que implica en una mayor eficiencia y coordinación para el desarrollo de las actividades siendo necesario para alcanzar el desempeño esperado en la entidad pública.

Se encontró que las habilidades de liderazgo están significativamente relacionadas con el desempeño laboral de los empleados del gobierno local distrital de Chiclayo; un liderazgo efectivo de cada uno de los gerentes, jefes de las áreas mediante un trabajo articulado y eficiente puede conllevar a lograr un desempeño laboral esperado.

El trabajo en equipo está estrechamente relacionado con el desempeño laboral en los funcionarios del gobierno local distrital de Chiclayo; la coordinación y colaboración entre los empleados de diferentes áreas contribuyen a alcanzar los objetivos institucionales y fortalecer la calidad ofrecida en los servicios.

Se vinculo que la capacidad de resolver problemas tiene una relación significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del gobierno local distrital; los empleados que son competentes en identificar, analizar y resolver problemas tienden a ser más productivos y eficientes en su trabajo lo que conlleva a obtener resultados efectivos para el cumplimiento de las metas planteadas.

La capacidad de adaptación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del gobierno local distrital de Chiclayo; por lo tanto, el personal que tiene facilidades de enfrentar cambios, nuevos retos y dispuestos a asumir obligaciones bajo responsabilidad pueden conllevar a lograr el desempeño adecuado para responder a las expectativas de la comunidad.

Se concluyó que existe una relación de significancia positiva y alta entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los empleados del gobierno local distrital de Chiclayo; por lo tanto, las habilidades blandas, como la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo, la solución de problemas y la adaptabilidad, contribuye en el desempeño del personal de la entidad pública; estas competencias facilitan una mejor interacción y colaboración entre el personal para cumplir los objetivos.

VI. RECOMENDACIONES

Asimismo, recomienda a los estudiantes de carreras de ciencias empresariales hacer estudio sobre las habilidades de liderazgo y desempeño laboral, con el uso métodos mixtos en futuras investigaciones para analizar cómo distintos estilos de liderazgo afectan el desempeño en diversas áreas de la administración pública, combinando encuestas cuantitativas con análisis cualitativos.

Por ende, la recomendación para cada gerente o jefe de las áreas organizar equipos de trabajo con los puestos definidos, funciones de acuerdo al perfil de personal y con la asignación de sus actividades para hacer un trabajo en equipo, con seguimiento del jefe inmediato para realizar un trabajo eficiente que conlleven a lograr los objetivos institucionales.

En definitiva, se recomienda al gerente de recursos humanos la implementación de programas de formación en habilidades comunicativas para todos los empleados, enfocados en técnicas como la escucha activa, la retroalimentación constructiva y la comunicación intercultural, con el fin de mejorar tanto las habilidades de comunicación como el rendimiento laboral.

La recomendación para el gerente municipal en referencia las habilidades de liderazgo y desempeño laboral, desarrollar programas de formación en liderazgo para los directivos y jefes de área, promoviendo estilos de liderazgo que sean inclusivos, motivadores y adaptativos a los desafíos del sector público.

Se sugiere al gerente de recursos humanos con respecto al trabajo en equipo y desempeño laboral: instituir prácticas y actividades que promuevan el trabajo en equipo, tales como talleres de motivación, proyectos interdepartamentales y plataformas de colaboración digital que faciliten la comunicación y la coordinación entre diferentes áreas.

Finalmente, se propone al gerente de recursos humanos organizar talleres de habilidades blandas para los trabajadores de todas las áreas de la municipalidad, estos talleres deben enfocarse en mejorar la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y solución de problemas; para implementarlos, se debe contar con expertos en desarrollo profesional, emplear métodos interactivos estudios de caso, esperando mejorar en el desempeño laboral al trabajar en colaboración entre equipos y una mayor capacidad para resolver problemas y adaptarse a cambios.

REFERENCIAS

- Abdelmegeed, N., Bahadur, A. S., & Naimatullah, S. (2023). Predicting employee performance through transactional leadership and entrepreneur's passion among the employees of Pakistan. *Asia Pacific Management Review*, 28(1), 60-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2022.03.001>
- Abeyi, J., & Jato, T. (2023). Emotional Intelligence and Employee Performance: A Study of Teachers in Secondary Schools in Benue State, Nigeria . *Jurnal Program Studi Akuntansi* , 9(1), 1-12. <https://doi.org/https://www.doi.org/10.31289/jab.v9i1.9316>
- Akla, S., & Indradewa, R. (2022). The Effect of Soft Skill, Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance through Organizational Commitment . *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(1), 6070-6083. <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.4320>
- Aliaga, L. F. (2022). *Gestión administrativa y habilidades blandas en el personal de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77636>
- Andrade, G. F., & Rubio, D. T. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133548>
- Atencio, M. L., & Torres, D. R. (2021). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Independencia, Lima – Perú 2020*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26404>
- Bazán, H. J., & Chanamé, Z. G. (2022). *Engagement y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81479>
- Bernal, S. (2022). *Metodología de investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Vol. Cuarta edición). Bogotá: Pearson.
- Bernal, S. (2022). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Çalışkan, A., & Köroğlu, E. Ö. (2022). Job performance, task performance, contextual performance: development and validation of a new scale. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 180-201. <https://doi.org/https://doi.org/10.29131/uiibd.1201880>
- Canova, C. J. (2022). Aspectos éticos en la publicación de manuscritos científicos: una revisión de la literatura. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(81), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.56294/saludcyt202281%20>

- Carbajal, J. H., Nieto, H., & Salgado, A. J. (2022). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Archivo - Huánuco 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, Perú]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8189>
- Carranza, J., & Sánchez, F. R. (2022). Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 59–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.868>
- Castañeda, M. M. (2022). The scientificity of quantitative, qualitative and emerging methodologies. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 16(1), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Chiavenato, I. (2018). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: MC Graw Hill.
- Choquehuanga, M., & Morán, B. Y. (2022). *Gestión de liderazgo y su relación con las habilidades blandas en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amashca, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99941>
- Choquehuanga, M., & Morán, B. Y. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99941>
- Colodro, J. E., & Goyzueta, S. I. (2023). Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija. *Revista Perspectivas*(51), 61-86. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n51/1994-3733-rp-51-61.pdf>
- Córdova, F. J., Castañeda, J. A., Gómez, R. M., Mosqueira, G. B., & Dionicio, D. Y. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-18. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1184
- Fadhil, S., Ismail, R., & Alnoor, A. (2021). The Influence of Soft Skills on Employability: A Case Study on Technology Industry Sector in Malaysia. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 16(1), 255-283. <https://doi.org/https://www.doi.org/10.28945/4807>
- Fernandez, J. L. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz - Ancash-2020*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4544>
- Fuentes, G., Moreno-Murcia, L., Rincón-Tellez, D., & Silva-Garcia, M. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formación*

universitaria, 14(4), 49-60. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400049>

- Gallardo, R. (2023). *Gestión del talento humano y las habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2020*. Universidad Señor de Spán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10875>
- Guerrero, J. E. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Administrativa Financiera del Hospital General del Sur de Quito, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78955>
- Gutierrez, A. A. (2021). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de una institución educativa de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4213>
- Hong, J.-C., Lee, Y.-F., Chen, H., & Nguyen, H. (2022). Knowledge Sharing Types as Predictors of Job Performance Mediated by Problem-Solving Self-Efficacy in the Information System Integration Service Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(1), 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.857782>
- Huiman, M. L. (2022). *Habilidades blandas y la gestión administrativa en una municipalidad de Chiclayo, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91480>
- Katebi, A., Hossain, M., Bordbar, A., & Salehi, A. (2022). The Relationship Between “Job Satisfaction” and “Job Performance”: A Meta-analysis. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 23(1), 21–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s40171-021-00280-y>
- Kennedy, I. (2022). Sample size determination in test-retest and cronbach alpha reliability estimates. *British Journal of Contemporary Education*, 2(1), 17-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.52589/BJCE-FY266HK9>
- Kravariti, F., Tasoulis, K., Scullion, H., & Khaled, M. (2022). Talent management and performance in the public sector: the role of organisational and line managerial support for development. *The International Journal of Human Resource Management*, 34(9), 1782-1807. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2032265>
- Lamri, J., & Lubart, T. (2023). Reconciling Hard Skills and Soft Skills in a Common Framework: The Generic Skills Component Approach. *Journal of Intelligence*, 11(6), 1834-1847. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jintelligence11060107>
- Lowry, L. (2022). Soft Skills for Technical Services Professionals in the Academic Library. *Library Resources & Technical Services*, 66(3), 116-128. <https://doi.org/https://doi.org/10.5860/lrts.66n3.115>

- Lyu, W., & Liu, J. (2021). Soft skills, hard skills: What matters most? Evidence from job postings. *Applied Energy*, 300, 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2021.117307>
- Mabe, K., & Bwalya, K. (2022). Critical soft skills for information and knowledge management practitioners in the fourth industrial revolution. *South African Journal of Information Management*, 24(1), 1-11. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4102/sajim.v24i1.1519>
- Mc Loughlin, E., & Priyadarshini, A. (2021). Adaptability in the workplace: Investigating the adaptive performance job requirements for a project manager. *Project Leadership and Society*, 2(1), 1-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.plas.2021.100012>
- Medina, Y., & Córdova, J. (2023). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10914>
- Morocho, A. R. (2023). *Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110940>
- Murandi, A., & González, A. (2022). *Análisis de datos y métodos estadísticos con R*. Arequipa: Ediciones de la Universidad de Murcia. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/editum.2967>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles*. <https://n9.cl/1ra3>
- Rini, Y., & Safrizal, H. (2023). The Impact of Authentic Leadership and Emotional Labor on Employee Productivity in the Context of Modern Organizations: An Education Literature Review. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 7(1), 873-881. <https://doi.org/https://doi.org/10.33487/edumaspul.v7i1.5694>
- Romero, H., Real, J. J., Ordoñez, J. L., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la Investigación*. ACVENISPROH Académico. <https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Ubillus, K. M. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores en una municipalidad provincial del Perú, 2017*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27556>
- Vásquez, A. K. (2023). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11209>

- Widayati, C., Arijanto, A., WidjajaPurnamawati, & Fintura, A. (2021). The effect of emotional intelligence, communication and teamwork on employee performance. *Dinasti international journal of digital business management*, 2(3), 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i3.843>
- Yang, M., Luu, T. T., & Hoang, G. (2023). Can ethical climate and ethical self-efficacy channel ethical leadership into service performance? A multilevel investigation. *International Journal of Hospitality Management*, 114(2023), 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103548>
- Zegarra, Y. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122271>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Habilidades blandas	Son una combinación dinámica de habilidades cognitivas, metacognitivas, interpersonales e intelectuales, junto con cualidades personales como la creatividad, la autoconfianza, la ética y la capacidad de aprendizaje continuo. Estas habilidades permiten a las personas adaptarse positivamente a desafíos en sus vidas profesionales y cotidianas (Succi & Canovi, 2020)	Para medir las habilidades blandas se considerado un conjunto de dimensiones que recogerán la información de los gestores públicos mediante un cuestionario.	Habilidades de comunicación Habilidades de liderazgo Trabajo en equipo Solución de problemas Adaptabilidad	Claridad de comunicación Escucha activa Comunicación transparente Lograr inspiración Toma de decisiones Desarrollo del equipo Facilitar la colaboración Resolver conflictos Distribuir tareas Eficiencia en solución de problemas Análisis de resultados Decisiones informadas Brindar servicios de calidad Cumplimiento de objetivos Flexibilidad a críticas	Ordinal

Operacionalización de desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere al rendimiento, productividad y efectividad de un empleado en su puesto de trabajo. Además, considera que el desempeño laboral es el resultado de la combinación de la capacidad, la motivación y la oportunidad del empleado para realizar sus tareas y responsabilidades de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2018).	Esta variable será medida mediante un conjunto de preguntas que han sido diseñadas de los indicadores que permitirá mediar el desempeño laboral de los servidores públicos.	<p>Competencias laborales</p> <p>Vocación de servicios</p> <p>Orientación a resultados</p> <p>Compromiso</p> <p>Cumplimiento de tareas</p>	<p>Demostrar habilidades interpersonales</p> <p>Aplicar conocimientos técnicos</p> <p>Promover mejora continua</p> <p>Atención a las necesidades</p> <p>Actuar con transparencia</p> <p>Compromiso con el interés público</p> <p>Cumplimiento de metas</p> <p>Eficiencia en asignar recursos</p> <p>Satisfacción del público</p> <p>Colaboración entre gerencias</p> <p>Disposición ante crisis situaciones</p> <p>Cumplimiento de políticas</p> <p>Cumplimiento de responsabilidades</p> <p>Cumplimiento de sus funciones</p> <p>Respeto a los procedimientos</p>	Ordinal

Anexo 2.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Investigador (es): Nayelli del Milagro Cabrera Chepe, Mónica Alexandra Rivera Mio

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre habilidades blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral, en particular en un gobierno local distrital en Chiclayo en el año 2023.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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 no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos 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 el Investigador(es) Nayelli del Milagro Cabrera Chepe, email Dcabrerach29@ucvvirtual.edu.pe y Mónica Alexandra Rivera Mio, email Mriveramio@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Llanos Baltodano Víctor Manuel email: vllanosb@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023

Autor(es): Nayelli del Milagro Cabrera Chepe y Mónica Alexandra Rivera Mio

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chiclayo, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2_ PREGRADO_DPI_CHIC_C1_08

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: vllanosb@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023”, presentado por los autores Nayelli del Milagro Cabrera Chepe y Mónica Alexandra Rivera Mio, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas que se describe a continuación y marque las alternativas según su criterio. Agradecemos su participación y apoyo en esta investigación. Las alternativas son las siguientes:

Número	1	2	3	4	5
Valoración	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	VARIABLE HABILIDADES BLANDAS	1	2	3	4	5
----	------------------------------	---	---	---	---	---

Dimensión: Habilidades de comunicación

- 1 Comunico de manera clara y comprensible para que entiendan mis compañeros y personas que acuden a esta entidad
- 2 Muestro interés y presto atención a las opiniones de los demás durante las conversaciones de asuntos laborales
- 3 Comunico de manera transparente las actividades que realizó en mi área de trabajo

Dimensión: Habilidades de liderazgo

- 4 Busco motivar e inspira a mi equipo de trabajo para alcanzar sus objetivos
- 5 Soy eficiente en la toma de decisiones oportunas para lograr los objetivos y metas.
- 6 Promueve el crecimiento y desarrollo de habilidades de mis compañeros y equipo de trabajo.

Dimensión: Trabajo en equipo

- 7 Trabajo de manera colaborativa con mis compañeros de equipo para lograr los objetivos compartidos
- 8 Me considero preparado para gestión de conflictos y desacuerdos dentro del equipo
- 9 Promuevo la contribución equitativa a las tareas y responsabilidades del equipo

Dimensión: Solución de problemas

- 10 Busco soluciones y estrategias rápidas en la solución de problemas públicos
- 11 Realizo análisis de los resultados obtenidos para verificar la solución de un problema o generar retroalimentación
- 12 Mis decisiones tienen fundamento en información y claro conocimiento del problema

Dimensión: Adaptabilidad

- 13 Comprendo que mi trabajo en esta institución es brindar servicios de calidad para el ciudadano
 - 14 Mi compromiso está orientado al cumplimiento de objetivos tanto de mi área como de la entidad
 - 15 Entiendo que trabajar en entidades públicas estoy propenso a recibir críticas constructivas y destructivas de la población y opositores a la gestión actual.
-

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
Dimensión: Competencias laborales						
1	¿Demuestro mis habilidades interpersonales al interactuar con colegas y partes interesadas en mi trabajo?					
2	¿Aplico de manera efectiva mis conocimientos técnicos y habilidades para lograr resultados en mi trabajo?					
3	¿Promuevo la mejora continua en el desarrollo de mis actividades laborales para cumplir las metas?					
Dimensión: vocación de servicio						
4	¿Atiendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas en el servicio público?					
5	¿Actúo con transparencia y comunico la información relevante de manera abierta y accesible?					
6	¿Demuestro un alto compromiso con el interés público y el bienestar de la comunidad en su trabajo?					
Dimensión: Orientación a resultados						
7	¿Cumplo con las metas y objetivos establecidos para mi área trabajo en conjunto de las demás áreas de esta entidad pública?					
8	¿Utilizo con eficiencia los recursos y logro asignar los recursos disponibles para lograr resultados óptimos?					
9	¿Busco garantizar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios públicos proporcionados?					
Dimensión: Compromiso						
10	¿Colaboro de manera efectiva con otras gerencias e instituciones para abordar desafíos locales y regionales?					

11 ¿Demuestro disposición y eficacia al enfrentar situaciones de crisis o emergencias en mi trabajo?

12 ¿Me aseguro de cumplir rigurosamente con las políticas y regulaciones establecidas por la entidad pública?

Dimensión: cumplimiento de tareas

13 ¿Cumplo con mis responsabilidades laborales y tareas asignadas de manera efectiva?

14 ¿Desempeño mis funciones laborales de acuerdo con las expectativas y los estándares de la organización?

15 ¿Respeto los procedimientos y regulaciones establecidos en mi trabajo buscando agilizar mis actividades laborales?

Anexo 3. Validación por juicio de expertos

Lista de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Yessica Acuña Romero	Administración
Mg. Milagros Lamadrid Aldana	Administración
Mg. Eric Alfredo Gamarra Vera	Administración

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yessica Acuña Romero		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (x)	
Áreas de experiencia profesional:	Gerstión de organizaciones, marketing, logística		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de habilidades blandas y desempeño laboral
Autora:	Cabrera Chepe, Nayelli del Milagro Rivera Mio, Mónica Alexandra
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Aplicación directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa que se desarrolla la investigación
Significación:	Está compuesta por dos variables: _ La primera variable contiene 05 dimensiones, de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

	- La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Soporte teórico

Variables	Definición
Variable 1: Habilidades blandas	Para, Succi y Canovi (2020) sostiene que son una combinación dinámica de habilidades cognitivas, metacognitivas, interpersonales e intelectuales, junto con cualidades personales como la creatividad, la autoconfianza, la ética y la capacidad de aprendizaje continuo. Estas habilidades permiten a las personas adaptarse positivamente a desafíos en sus vidas profesionales y cotidianas. Son transferibles a través de diferentes sectores e industrias y son fundamentales para el éxito en la cultura organizativa, la iniciativa, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Además, son esenciales para la empleabilidad, especialmente para los jóvenes graduados que ingresan al mercado laboral
Variable 2: Desempeño laboral	Soto e Inga (2022) definen que el desempeño laboral abarca el rendimiento, comportamiento y logros de un empleado en su puesto de trabajo, reflejando cómo cumple con sus responsabilidades y contribuye al éxito de la organización. La evaluación del rendimiento laboral se lleva a cabo mediante el uso de indicadores específicos, los cuales pueden abarcar aspectos como la cantidad y calidad del trabajo realizado, el cumplimiento de plazos y objetivos, el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios, y la capacidad para adherirse a las políticas y normativas establecidas por la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
Habilidades blandas	Habilidades de comunicación	Es la habilidad de expresar ideas y transmitir información de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, y la capacidad para escuchar y comprender a los demás en una conversación, facilitando la comunicación clara y efectiva
	Habilidades de liderazgo	es la capacidad para influir en otros de manera positiva, inspirar y guiar a un grupo o equipo hacia el logro de metas comunes, fomentar el desarrollo de los miembros del equipo y tomar decisiones efectivas
	Trabajo en equipo	Es la habilidad de colaborar y cooperar de manera efectiva con otros miembros de un grupo o equipo para lograr metas comunes, incluyendo la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la distribución equitativa de tareas
	Solución de problemas	es la habilidad para analizar situaciones, identificar problemas, generar soluciones y tomar decisiones informadas para abordar los desafíos de manera efectiva
	Adaptabilidad	adaptabilidad: la capacidad de los empleados y funcionarios gubernamentales para ajustarse y responder eficazmente a cambios, desafíos y nuevas circunstancias en el entorno de la administración pública. Esta adaptabilidad implica la disposición y la habilidad para abordar situaciones cambiantes, como modificaciones en políticas públicas, regulaciones, necesidades de la comunidad y crisis, sin que ello afecte negativamente la prestación de servicios y el cumplimiento de los objetivos del sector público.
Desempeño laboral	Competencias laborales	son las características y cualidades personales que permiten a un individuo realizar sus tareas laborales de manera efectiva. Estas competencias incluyen no solo el conocimiento y las habilidades técnicas, sino también las habilidades interpersonales, las actitudes y los valores que influyen en el desempeño en el trabajo (Chiavenato, 2018).
	Vocación de servicios	La disposición y deseo de ayudar a los demás de manera altruista, satisfaciendo sus necesidades y brindando apoyo sin esperar una recompensa personal, con un enfoque en el bienestar y satisfacción de quienes se sirve (Chiavenato, 2018).

	Orientación a resultados	La capacidad para establecer metas claras, planificar y ejecutar estrategias con el propósito de alcanzar resultados específicos y medibles, y la voluntad de enfocarse en el logro de objetivos, manteniendo altos estándares de desempeño (Chiavenato, 2018).
	Compromiso	es la dedicación y la lealtad de los empleados hacia su trabajo y su organización. El compromiso se centra en la actitud y el comportamiento de los empleados dentro de la organización y se basa en una perspectiva psicológica que cultiva un fuerte vínculo emocional hacia el entorno de trabajo (Chiavenato, 2018).
	Cumplimiento de tareas	es la capacidad y la disposición de los empleados para realizar sus responsabilidades y tareas laborales de acuerdo con los estándares y las expectativas establecidos por la organización (Chiavenato, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023**, elaborado por Cabrera Chepe, Nayelli del Milagro y Rivera Mio, Mónica Alexandra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Habilidades blandas

• Primera dimensión: Habilidades de comunicación

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Claridad de comunicación	Comunico de manera clara y comprensible para que entiendan mis compañeros y personas que acuden a esta entidad	4	4	4	
Escucha activa	Muestro interés y presto atención a las opiniones de los demás durante las conversaciones de asuntos laborales	4	4	4	
Comunicación transparente	Comunico de manera transparente las actividades que realizó en mi área de trabajo	4	4	4	

• Segunda dimensión: Habilidades de liderazgo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Lograr inspiración	Busco motivar e inspira a mi equipo de trabajo para alcanzar sus objetivos	4	4	4	
Toma de decisiones	Soy eficiente en la toma de decisiones oportunas para lograr los objetivos y metas.	4	4	4	
Desarrollo del equipo	Promueve el crecimiento y desarrollo de habilidades de mis compañeros y equipo de trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trabajo en quipo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Facilitar la colaboración	Trabajo de manera colaborativa con mis compañeros de equipo para lograr los objetivos compartidos	4	4	4	
Resolver conflictos	Me considero preparado para gestión de conflictos y desacuerdos dentro del equipo	4	4	4	
Distribuir tareas	Promuevo la contribución equitativa a las tareas y responsabilidades del equipo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Solución de problemas

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Eficiencia en solución de problemas	Busco soluciones y estrategias rápidas en la solución de problemas públicos	4	4	4	
Análisis de resultados	Realizo análisis de los resultados obtenidos para verificar la solución de un problema o generar retroalimentación	4	4	4	
Decisiones informadas	Mis decisiones tienen fundamento en información y claro conocimiento del problema	4	4	4	

- Quinta dimensión: Adaptabilidad

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Brindar servicios de calidad	Comprendo que mi trabajo en esta institución es brindar servicios de calidad para el ciudadano	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	Mi compromiso está orientado al cumplimiento de objetivos tanto de mi área como de la entidad	4	4	4	
Flexibilidad a críticas	Entiendo que trabajar en entidades públicas estoy propenso a recibir críticas constructivas y destructivas de la población y opositores a la gestión actual.	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Demostrar habilidades interpersonales	Demuestro mis habilidades interpersonales al interactuar con colegas y partes interesadas en mi trabajo	4	4	4	
Aplicar conocimientos técnicos	Aplico de manera efectiva mis conocimientos técnicos y habilidades para lograr resultados en mi trabajo	4	4	4	
Promover mejora continua	Promuevo la mejora continua en el desarrollo de mis actividades laborales para cumplir las metas	4	4	4	

• Segunda dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Atención a las necesidades	Atiendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas en el servicio público	4	4	4	
Actuar con transparencia	Actúo con transparencia y comunico la información relevante de manera abierta y accesible	4	4	4	
Compromiso con el interés público	Demuestro un alto compromiso con el interés público y el bienestar de la comunidad en su trabajo	4	4	4	

• Tercera dimensión: Competencias laborales

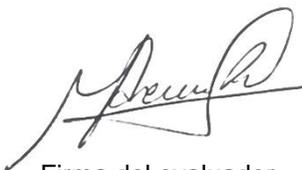
Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cumplimiento de metas	Cumplo con las metas y objetivos establecidos para mi área trabajo en conjunto de las demás áreas de esta entidad pública	4	4	4	
Eficiencia en asignar recursos	Utilizo con eficiencia los recursos y logro asignar los recursos disponibles para lograr resultados óptimos	4	4	4	
Satisfacción del público	Busco garantizar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios públicos proporcionados	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Colaboración entre gerencias	Colaboro de manera efectiva con otras gerencias e instituciones para abordar desafíos locales y regionales	4	4	4	
Disposición ante crisis situaciones	Demuestro disposición y eficacia al enfrentar situaciones de crisis o emergencias en mi trabajo	4	4	4	
Cumplimiento de políticas	Me aseguro de cumplir rigurosamente con las políticas y regulaciones establecidas por la entidad pública	4	4	4	

- Quinta dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cumplimiento de responsabilidades	Cumplo con mis responsabilidades laborales y tareas asignadas de manera efectiva	4	4	4	
Cumplimiento de sus funciones	Desempeño mis funciones laborales de acuerdo con las expectativas y los estándares de la organización	4	4	4	
Respeto a los procedimientos	Respeto los procedimientos y regulaciones establecidos en mi trabajo buscando agilizar mis actividades laborales	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 16760534

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

4. **Soporte** teórico

Variables	Definición
Variable 1: Habilidades blandas	Para, Succi y Canovi (2020) sostiene que son una combinación dinámica de habilidades cognitivas, metacognitivas, interpersonales e intelectuales, junto con cualidades personales como la creatividad, la autoconfianza, la ética y la capacidad de aprendizaje continuo. Estas habilidades permiten a las personas adaptarse positivamente a desafíos en sus vidas profesionales y cotidianas. Son transferibles a través de diferentes sectores e industrias y son fundamentales para el éxito en la cultura organizativa, la iniciativa, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Además, son esenciales para la empleabilidad, especialmente para los jóvenes graduados que ingresan al mercado laboral
Variable 2: Desempeño laboral	Soto e Inga (2022) definen que el desempeño laboral abarca el rendimiento, comportamiento y logros de un empleado en su puesto de trabajo, reflejando cómo cumple con sus responsabilidades y contribuye al éxito de la organización. La evaluación del rendimiento laboral se lleva a cabo mediante el uso de indicadores específicos, los cuales pueden abarcar aspectos como la cantidad y calidad del trabajo realizado, el cumplimiento de plazos y objetivos, el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios, y la capacidad para adherirse a las políticas y normativas establecidas por la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
Habilidades blandas	Habilidades de comunicación	Es la habilidad de expresar ideas y transmitir información de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, y la capacidad para escuchar y comprender a los demás en una conversación, facilitando la comunicación clara y efectiva
	Habilidades de liderazgo	es la capacidad para influir en otros de manera positiva, inspirar y guiar a un grupo o equipo hacia el logro de metas comunes, fomentar el desarrollo de los miembros del equipo y tomar decisiones efectivas
	Trabajo en equipo	Es la habilidad de colaborar y cooperar de manera efectiva con otros miembros de un grupo o equipo para lograr metas comunes, incluyendo la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la distribución equitativa de tareas
	Solución de problemas	es la habilidad para analizar situaciones, identificar problemas, generar soluciones y tomar decisiones informadas para abordar los desafíos de manera efectiva
	Adaptabilidad	adaptabilidad: la capacidad de los empleados y funcionarios gubernamentales para ajustarse y responder eficazmente a cambios, desafíos y nuevas circunstancias en el entorno de la administración pública. Esta adaptabilidad implica la disposición y la habilidad para abordar situaciones cambiantes, como modificaciones en políticas públicas, regulaciones, necesidades de la comunidad y crisis, sin que ello afecte negativamente la prestación de servicios y el cumplimiento de los objetivos del sector público.
Desempeño laboral	Competencias laborales	son las características y cualidades personales que permiten a un individuo realizar sus tareas laborales de manera efectiva. Estas competencias incluyen no solo el conocimiento y las habilidades técnicas, sino también las habilidades interpersonales, las actitudes y los valores que influyen en el desempeño en el trabajo (Chiavenato, 2018).
	Vocación de servicios	La disposición y deseo de ayudar a los demás de manera altruista, satisfaciendo sus necesidades y brindando apoyo sin esperar una recompensa personal, con un enfoque en el bienestar y satisfacción de quienes se sirve (Chiavenato, 2018).
	Orientación a resultados	La capacidad para establecer metas claras, planificar y ejecutar estrategias con el propósito de alcanzar resultados específicos y medibles, y la voluntad de enfocarse en el logro de objetivos, manteniendo altos estándares de desempeño (Chiavenato, 2018).

	Compromiso	es la dedicación y la lealtad de los empleados hacia su trabajo y su organización. El compromiso se centra en la actitud y el comportamiento de los empleados dentro de la organización y se basa en una perspectiva psicológica que cultiva un fuerte vínculo emocional hacia el entorno de trabajo (Chiavenato, 2018).
	Cumplimiento de tareas	es la capacidad y la disposición de los empleados para realizar sus responsabilidades y tareas laborales de acuerdo con los estándares y las expectativas establecidos por la organización (Chiavenato, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023**, elaborado por Cabrera Chepe, Nayelli del Milagro y Rivera Mio, Mónica Alexandra en el año 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Habilidades blandas

• Primera dimensión: Habilidades de comunicación

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Claridad de comunicación	Comunico de manera clara y comprensible para que entiendan mis compañeros y personas que acuden a esta entidad	4	4	4	
Escucha activa	Muestro interés y presto atención a las opiniones de los demás durante las conversaciones de asuntos laborales	4	4	4	
Comunicación transparente	Comunico de manera transparente las actividades que realizó en mi área de trabajo	4	4	4	

• Segunda dimensión: Habilidades de liderazgo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Lograr inspiración	Busco motivar e inspira a mi equipo de trabajo para alcanzar sus objetivos	4	4	4	
Toma de decisiones	Soy eficiente en la toma de decisiones oportunas para lograr los objetivos y metas.	4	4	4	
Desarrollo del equipo	Promueve el crecimiento y desarrollo de habilidades de mis compañeros y equipo de trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trabajo en equipo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Facilitar la colaboración	Trabajo de manera colaborativa con mis compañeros de equipo para lograr los objetivos compartidos	4	4	4	
Resolver conflictos	Me considero preparado para gestión de conflictos y desacuerdos dentro del equipo	4	4	4	
Distribuir tareas	Promuevo la contribución equitativa a las tareas y responsabilidades del equipo	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Solución de problemas

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Eficiencia en solución de problemas	Busco soluciones y estrategias rápidas en la solución de problemas públicos	4	4	4	
Análisis de resultados	Realizo análisis de los resultados obtenidos para verificar la solución de un problema o generar retroalimentación	4	4	4	
Decisiones informadas	Mis decisiones tienen fundamento en información y claro conocimiento del problema	4	4	4	

- Quinta dimensión: Adaptabilidad

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Brindar servicios de calidad	Comprendo que mi trabajo en esta institución es brindar servicios de calidad para el ciudadano	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	Mi compromiso está orientado al cumplimiento de objetivos tanto de mi área como de la entidad	4	4	4	
Flexibilidad a críticas	Entiendo que trabajar en entidades públicas estoy propenso a recibir críticas constructivas y destructivas de la población y opositores a la gestión actual.	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Demostrar habilidades interpersonales	Demuestro mis habilidades interpersonales al interactuar con colegas y partes interesadas en mi trabajo	4	4	4	
Aplicar conocimientos técnicos	Aplico de manera efectiva mis conocimientos técnicos y habilidades para lograr resultados en mi trabajo	4	4	4	
Promover mejora continua	Promuevo la mejora continua en el desarrollo de mis actividades laborales para cumplir las metas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Atención a las necesidades	Atiendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas en el servicio público	4	4	4	
Actuar con transparencia	Actúo con transparencia y comunico la información relevante de manera abierta y accesible	4	4	4	
Compromiso con el interés público	Demuestro un alto compromiso con el interés público y el bienestar de la comunidad en su trabajo	4	4	4	

- Tercera dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cumplimiento de metas	Cumplo con las metas y objetivos establecidos para mi área trabajo en conjunto de las demás áreas de esta entidad pública	4	4	4	
Eficiencia en asignar recursos	Utilizo con eficiencia los recursos y logro asignar los recursos disponibles para lograr resultados óptimos	4	4	4	

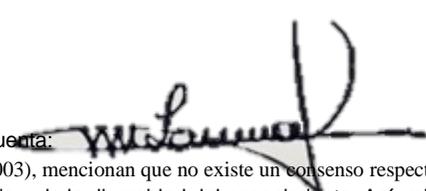
Satisfacción del público	Busco garantizar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios públicos proporcionados	4	4	4	
--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

• Cuarta dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Colaboración entre gerencias	Colaboro de manera efectiva con otras gerencias e instituciones para abordar desafíos locales y regionales	4	4	4	
Disposición ante crisis situaciones	Demuestro disposición y eficacia al enfrentar situaciones de crisis o emergencias en mi trabajo	4	4	4	
Cumplimiento de políticas	Me aseguro de cumplir rigurosamente con las políticas y regulaciones establecidas por la entidad pública	4	4	4	

• Quinta dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cumplimiento de responsabilidades	Cumplo con mis responsabilidades laborales y tareas asignadas de manera efectiva	4	4	4	
Cumplimiento de sus funciones	Desempeño mis funciones laborales de acuerdo con las expectativas y los estándares de la organización	4	4	4	
Respeto a los procedimientos	Respeto los procedimientos y regulaciones establecidos en mi trabajo buscando agilizar mis actividades laborales	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 45492295

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eric Alfredo Gamarra Vera		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Retail, Consumo Masivo, Ponencia .Univ.		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años() Más de 5 años (x)		

4. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

5. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de habilidades blandas y desempeño laboral
Autora:	Cabrera Chepe, Nayelli del Milagro Rivera Mio, Mónica Alexandra
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Aplicación directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa que se desarrolla la investigación
Significación:	Está compuesta por dos variables: _ La primera variable contiene 05 dimensiones, de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. _ La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

6. Soporte teórico

Variables	Definición
Variable 1: Habilidades blandas	Para, Succi y Canovi (2020) sostiene que son una combinación dinámica de habilidades cognitivas, metacognitivas, interpersonales e intelectuales, junto con cualidades personales como la creatividad, la autoconfianza, la ética y la capacidad de aprendizaje continuo. Estas habilidades permiten a las personas adaptarse positivamente a desafíos en sus vidas profesionales y cotidianas. Son transferibles a través de diferentes sectores e industrias y son fundamentales para el éxito en la cultura organizativa, la iniciativa, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Además, son esenciales para la empleabilidad, especialmente para los jóvenes

	graduados que ingresan al mercado laboral
Variable 2: Desempeño laboral	Soto e Inga (2022) definen que el desempeño laboral abarca el rendimiento, comportamiento y logros de un empleado en su puesto de trabajo, reflejando cómo cumple con sus responsabilidades y contribuye al éxito de la organización. La evaluación del rendimiento laboral se lleva a cabo mediante el uso de indicadores específicos, los cuales pueden abarcar aspectos como la cantidad y calidad del trabajo realizado, el cumplimiento de plazos y objetivos, el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios, y la capacidad para adherirse a las políticas y normativas establecidas por la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
Habilidades blandas	Habilidades de comunicación	Es la habilidad de expresar ideas y transmitir información de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, y la capacidad para escuchar y comprender a los demás en una conversación, facilitando la comunicación clara y efectiva
	Habilidades de liderazgo	es la capacidad para influir en otros de manera positiva, inspirar y guiar a un grupo o equipo hacia el logro de metas comunes, fomentar el desarrollo de los miembros del equipo y tomar decisiones efectivas
	Trabajo en equipo	Es la habilidad de colaborar y cooperar de manera efectiva con otros miembros de un grupo o equipo para lograr metas comunes, incluyendo la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la distribución equitativa de tareas
	Solución de problemas	es la habilidad para analizar situaciones, identificar problemas, generar soluciones y tomar decisiones informadas para abordar los desafíos de manera efectiva
	Adaptabilidad	adaptabilidad: la capacidad de los empleados y funcionarios gubernamentales para ajustarse y responder eficazmente a cambios, desafíos y nuevas circunstancias en el entorno de la administración pública. Esta adaptabilidad implica la disposición y la habilidad para abordar situaciones cambiantes, como modificaciones en políticas públicas, regulaciones, necesidades de la comunidad y crisis, sin que ello afecte negativamente la prestación de servicios y el cumplimiento de los objetivos del sector público.
Desempeño laboral	Competencias laborales	son las características y cualidades personales que permiten a un individuo realizar sus tareas laborales de manera efectiva. Estas competencias incluyen no solo el conocimiento y las habilidades técnicas, sino también las habilidades interpersonales, las actitudes y los valores que influyen en el desempeño en el trabajo (Chiavenato, 2018).
	Vocación de servicios	La disposición y deseo de ayudar a los demás de manera altruista, satisfaciendo sus necesidades y brindando apoyo sin esperar una recompensa personal, con un enfoque en el bienestar y satisfacción de quienes se sirve (Chiavenato, 2018).
	Orientación a resultados	La capacidad para establecer metas claras, planificar y ejecutar estrategias con el propósito de alcanzar resultados específicos y medibles, y la voluntad de enfocarse en el logro de objetivos, manteniendo altos estándares de desempeño (Chiavenato, 2018).
	Compromiso	es la dedicación y la lealtad de los empleados hacia su trabajo y su organización. El compromiso se centra en la actitud y el comportamiento de los empleados dentro de la organización y se basa en una perspectiva psicológica que cultiva un fuerte vínculo emocional hacia el entorno de trabajo (Chiavenato, 2018).
	Cumplimiento de tareas	es la capacidad y la disposición de los empleados para realizar sus responsabilidades y tareas laborales de acuerdo con los estándares y las expectativas establecidos por la organización (Chiavenato, 2018).

7. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023**, elaborado por Cabrera Chepe, Nayelli del Milagro y Rivera Mio, Mónica Alexandra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindemos sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Habilidades blandas

• Primera dimensión: Habilidades de comunicación

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Claridad de comunicación	Comunico de manera clara y comprensible para que entiendan mis compañeros y personas que acuden a esta entidad	4	4	4	
Escucha activa	Muestro interés y presto atención a las opiniones de los demás durante las conversaciones de asuntos laborales	4	4	4	
Comunicación transparente	Comunico de manera transparente las actividades que realizó en mi área de trabajo	4	4	4	

• Segunda dimensión: Habilidades de liderazgo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Lograr inspiración	Busco motivar e inspira a mi equipo de trabajo para alcanzar sus objetivos	4	4	4	
Toma de decisiones	Soy eficiente en la toma de decisiones oportunas para lograr los objetivos y metas.	4	4	4	
Desarrollo del equipo	Promueve el crecimiento y desarrollo de habilidades de mis compañeros y equipo de trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trabajo en equipo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Facilitar la colaboración	Trabajo de manera colaborativa con mis compañeros de equipo para lograr los objetivos compartidos	4	4	4	
Resolver conflictos	Me considero preparado para gestión de conflictos y desacuerdos dentro del equipo	4	4	4	
Distribuir tareas	Promuevo la contribución equitativa a las tareas y responsabilidades del equipo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Solución de problemas

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Eficiencia en solución de problemas	Busco soluciones y estrategias rápidas en la solución de problemas públicos	4	4	4	
Análisis de resultados	Realizo análisis de los resultados obtenidos para verificar la solución de un problema o generar retroalimentación	4	4	4	
Decisiones informadas	Mis decisiones tienen fundamento en información y claro conocimiento del problema	4	4	4	

- Quinta dimensión: Adaptabilidad

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Brindar servicios de calidad	Comprendo que mi trabajo en esta institución es brindar servicios de calidad para el ciudadano	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	Mi compromiso está orientado al cumplimiento de objetivos tanto de mi área como de la entidad	4	4	4	
Flexibilidad a críticas	Entiendo que trabajar en entidades públicas estoy propenso a recibir críticas constructivas y destructivas de la población y opositores a la gestión actual.	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Demostrar habilidades interpersonales	Demuestro mis habilidades interpersonales al interactuar con colegas y partes interesadas en mi trabajo	4	4	4	
Aplicar conocimientos técnicos	Aplico de manera efectiva mis conocimientos técnicos y habilidades para lograr resultados en mi trabajo	4	4	4	
Promover mejora continua	Promuevo la mejora continua en el desarrollo de mis actividades laborales para cumplir las metas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Atención a las necesidades	Atiendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas en el servicio público	4	4	4	
Actuar con transparencia	Actúo con transparencia y comunico la información relevante de manera abierta y accesible	4	4	4	
Compromiso con el interés público	Demuestro un alto compromiso con el interés público y el bienestar de la comunidad en su trabajo	4	4	4	

• Tercera dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cumplimiento de metas	Cumplo con las metas y objetivos establecidos para mi área trabajo en conjunto de las demás áreas de esta entidad pública	4	4	4	
Eficiencia en asignar recursos	Utilizo con eficiencia los recursos y logro asignar los recursos disponibles para lograr resultados óptimos	4	4	4	
Satisfacción del público	Busco garantizar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios públicos proporcionados	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Colaboración entre gerencias	Colaboro de manera efectiva con otras gerencias e instituciones para abordar desafíos locales y regionales	4	4	4	
Disposición ante crisis situaciones	Demuestro disposición y eficacia al enfrentar situaciones de crisis o emergencias en mi trabajo	4	4	4	
Cumplimiento de políticas	Me aseguro de cumplir rigurosamente con las políticas y regulaciones establecidas por la entidad pública	4	4	4	

• Quinta dimensión: Competencias laborales

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cumplimiento de responsabilidades	Cumplo con mis responsabilidades laborales y tareas asignadas de manera efectiva	4	4	4	
Cumplimiento de sus funciones	Desempeño mis funciones laborales de acuerdo con las expectativas y los estándares de la organización	4	4	4	
Respeto a los procedimientos	Respeto los procedimientos y regulaciones establecidos en mi trabajo buscando agilizar mis actividades laborales	4	4	4	


 Firma del evaluador DNI
 DNI 42533900

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas que se describe a continuación y marque las alternativas según su criterio. Agradecemos su participación y apoyo en esta investigación. Las alternativas son las siguientes:

Número	1	2	3	4	5
Valoración	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	VARIABLE HABILIDADES BLANDAS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Habilidades de comunicación					
1	Comunico de manera clara y comprensible para que entiendan mis compañeros y personas que acuden a esta entidad					
2	Muestro interés y presto atención a las opiniones de los demás durante las conversaciones de asuntos laborales					
3	Comunico de manera transparente las actividades que realizó en mi área de trabajo					
	Dimensión: Habilidades de liderazgo					
4	Busco motivar e inspira a mi equipo de trabajo para alcanzar sus objetivos					
5	Soy eficiente en la toma de decisiones oportunas para lograr los objetivos y metas.					
6	Promueve el crecimiento y desarrollo de habilidades de mis compañeros y equipo de trabajo.					
	Dimensión: Trabajo en equipo					
7	Trabajo de manera colaborativa con mis compañeros de equipo para lograr los objetivos compartidos					
8	Me considero preparado para gestión de conflictos y desacuerdos dentro del equipo					
9	Promuevo la contribución equitativa a las tareas y responsabilidades del equipo					
	Dimensión: Solución de problemas					
10	Busco soluciones y estrategias rápidas en la solución de problemas públicos					
11	Realizo análisis de los resultados obtenidos para verificar la solución de un problema o generar retroalimentación					
12	Mis decisiones tienen fundamento en información y claro conocimiento del problema					
	Dimensión: Adaptabilidad					
13	Comprendo que mi trabajo en esta institución es brindar servicios de calidad para el ciudadano					
14	Mi compromiso está orientado al cumplimiento de objetivos tanto de mi área como de la entidad					
15	Entiendo que trabajar en entidades públicas estoy propenso a recibir críticas constructivas y destructivas de la población y opositores a la gestión actual.					

	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	Dimensión: Competencias laborales					
1	¿Demuestro mis habilidades interpersonales al interactuar con colegas y partes interesadas en mi trabajo?					
2	¿Aplico de manera efectiva mis conocimientos técnicos y habilidades para lograr resultados en mi trabajo?					
3	¿Promuevo la mejora continua en el desarrollo de mis actividades laborales para cumplir las metas?					
	Dimensión: vocación de servicio					
4	¿Atiendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas en el servicio público?					
5	¿Actúo con transparencia y comunico la información relevante de manera abierta y accesible?					
6	¿Demuestro un alto compromiso con el interés público y el bienestar de la comunidad en su trabajo?					
	Dimensión: Orientación a resultados					
7	¿Cumplo con las metas y objetivos establecidos para mi área trabajo en conjunto de las demás áreas de esta entidad pública?					
8	¿Utilizo con eficiencia los recursos y logro asignar los recursos disponibles para lograr resultados óptimos?					
9	¿Busco garantizar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con los servicios públicos proporcionados?					
	Dimensión: Compromiso					
10	¿Colaboro de manera efectiva con otras gerencias e instituciones para abordar desafíos locales y regionales?					
11	¿Demuestro disposición y eficacia al enfrentar situaciones de crisis o emergencias en mi trabajo?					
12	¿Me aseguro de cumplir rigurosamente con las políticas y regulaciones establecidas por la entidad pública?					
	Dimensión: cumplimiento de tareas					
13	¿Cumplo con mis responsabilidades laborales y tareas asignadas de manera efectiva?					
14	¿Desempeño mis funciones laborales de acuerdo con las expectativas y los estándares de la organización?					
15	¿Respeto los procedimientos y regulaciones establecidos en mi trabajo buscando agilizar mis actividades laborales?					

Anexo 4. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad							
	Desempeño laboral	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades	Malo	,523	50	,000	,344	50	,000
blandas	Regular	,413	20	,000	,608	20	,000
	Bueno	,518	60	,000	,402	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov, debido que, los datos que se han analizado son mayores a 50 personas, se determinó que los datos no presentan normalidad, en consecuencia, se utilizó un estadístico no paramétrico para la prueba de hipótesis en este caso la Rho de Spearman.

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	0.968	15		
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1V1	48.18	207.516	0.905	0.964
P2V1	47.52	233.275	0.716	0.968
P3V1	48.02	204.201	0.932	0.964
P4V1	47.79	218.429	0.886	0.964
P5V1	47.59	236.491	0.606	0.969
P6V1	47.58	235.206	0.718	0.968
P7V1	47.78	218.872	0.873	0.965
P8V1	47.97	222.418	0.825	0.965
P9V1	48.15	206.327	0.900	0.964
P10V1	47.95	222.051	0.827	0.965
P11V1	47.61	235.946	0.612	0.969
P12V1	48.03	222.604	0.856	0.965
P13V1	47.32	229.476	0.804	0.966

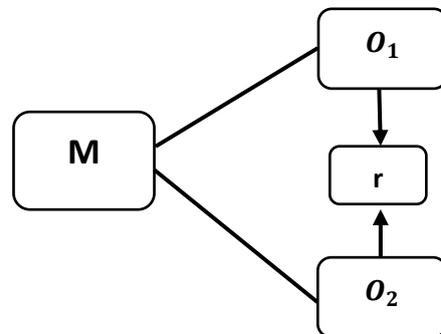
P14V1	48.01	203.636	0.931	0.964
P15V1	47.74	218.815	0.848	0.965

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.964	15

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1V2	48.38	205.835	0.893	0.959
P2V2	47.55	227.227	0.774	0.963
P3V2	48.08	199.845	0.914	0.959
P4V2	47.91	214.612	0.830	0.961
P5V2	47.41	225.825	0.793	0.962
P6V2	47.43	224.263	0.754	0.962
P7V2	47.80	214.037	0.879	0.960
P8V2	47.82	213.516	0.873	0.960
P9V2	48.18	201.051	0.908	0.959
P10V2	48.12	220.010	0.785	0.962
P11V2	47.54	227.940	0.709	0.963
P12V2	47.84	214.416	0.876	0.960
P13V2	47.31	224.494	0.821	0.962
P14V2	48.08	201.219	0.900	0.960
P15V2	47.04	239.340	0.247	0.970

Anexo 5. Esquema de diseño correlacional

El esquema del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra (trabajadores de un distrito de Chiclayo)

O₁: Habilidad blandas

O₂: Desempeño laboral

r: el grado de relación que tendrán las variables

Anexo 6. Población y muestra

Se aplicó la siguiente fórmula

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

Dónde:

N: Población total

z: Nivel de confianza (95%)

p: Probabilidad de a favor

q: Probabilidad en contra

E: Error de estimación (7%)

n: Tamaño de la muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.7 * 0.7 * 527}{0.07^2 * (527 - 1) + (1.96^2 * 0.7 * 0.7)}$$

$$n = 130$$

Entonces, la muestra estuvo conformada por 130 colaboradores

Anexo 7. Fiabilidad del instrumento

Coeficientes de Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario variable habilidades blandas	0,9209	Excelente
Cuestionario variable desempeño laboral	0,9550	Excelente

Anexo 8. Anexos complementarios

A continuación, se presentan los resultados, después de aplicar los instrumentos de investigación que, luego recolectar procesar los datos obtenidos, permitió determinar la presentación de los principales hallazgos que buscó brindar una respuesta al objetivo general de esta investigación y contrastar las hipótesis planteadas tanto general como específicas.

Tabla 6

Resultados descriptivos de la variable habilidades blandas

	Habilidades blandas		Habilidades de comunicación		Habilidades de liderazgo		Trabajo en equipo		Solución de problemas		Adaptabilidad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	45	35%	45	35%	0	0%	45	35%	48	37%	45	35%
Regular	23	18%	22	17%	76	58%	29	22%	34	26%	20	15%
Bueno	62	48%	63	48%	54	42%	56	43%	48	37%	65	50%
Total	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%

De acuerdo con los resultados de la tabla 4, respecto a la variable habilidades blandas, el 48% de encuestados la considera de nivel bueno; en las habilidades de comunicación, el 48% la sitúa en un nivel bueno; en las habilidades de liderazgo, el 58% manifiesta que es de nivel regular; en el trabajo en equipo, el 43% señala que se encuentra en un nivel bueno; en la solución de empresas, el 37% indica que es de nivel malo; y en la adaptabilidad, según el 50%, se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 7

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

	Desempeño laboral		Competencias laborales		Vocación de servicio		Orientación a resultados		Compromiso		Cumplimiento de tareas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	50	38%	49	38%	5	4%	50	38%	51	39%	15	12%
Regular	20	15%	32	25%	69	53%	23	18%	29	22%	52	40%
Bueno	60	46%	49	38%	56	43%	57	44%	50	38%	63	48%
Total	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%

De acuerdo con los resultados de la tabla 5, respecto a la variable desempeño laboral, el 46% de encuestados la considera de nivel bueno; en las competencias

laborales, el 38% la sitúa en un nivel malo y 38% en nivel bueno; en la vocación de servicio, el 53% manifiesta que es de nivel regular; en la orientación a resultados, el 44% señala que se encuentra en un nivel bueno; en el compromiso, el 39% indica que es de nivel malo; y en el cumplimiento de tareas, según el 48%, se encuentra en un nivel bueno.