



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y las habilidades blandas en la
Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.**

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

AUTORA:

Br. Echevarría Cajamarca, Marley Freída (ORCID: 0000-0002-4061-2736)

ASESOR:

Mg. Sotero Montero, Santos Alberto (ORCID: 0000-0002-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, quién me da fortaleza para realizar todo lo que me proponga. A mis padres Santiago y Dedy. Asimismo, a mi esposo Carlos y mi hijo Carlitos que son mi apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mis Profesores que me guiaron en la elaboración de mi tesis y a todas las personas, compañeros de estudio y amigos que me apoyaron para lograr mi meta.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Distribución de niveles de la variable Gestión administrativa	20
Figura 2: Distribución de niveles de la variable Habilidades blandas.	21
Figura 3: Gestión por administrativa y habilidades blandas.	62
Figura 4: Gestión por administrativa y habilidades socioemocionales.	63
Figura 5: Gestión por administrativa y ética profesional	64
Figura 6: Gestión administrativa y resolución de problemas.	44
Figura 7: Gestión administrativa y trabajo en equipo	66
Figura 8: Gestión administrativa y habilidades comunicativas	67

Resumen

El presente estudio titulado gestión administrativa y las habilidades blandas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020, planteó como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y las habilidades blandas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Asimismo, utilizó un enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental de tipo transversal correlacional. En la recolección de datos para el estudio, se consideraron 85 personas relacionadas con las áreas de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa. Así también, en la validez de los instrumentos de gestión administrativa y habilidades blandas se obtuvo la aprobación del juicio de expertos. La confiabilidad en la variable gestión administrativa dio como resultado de 0.853 de Alfa de Cronbach; y, para la variable habilidades blandas 0.963 de Alfa de Cronbach, determinando un grado de aplicación alta. Asimismo, de los resultados, se obtuvo un Rho Spearman de 0.788 lo cual significa que existe una relación alta; además, de un p valor de 0,000, quiere decir que hay significancia.

Por lo tanto, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la variable gestión administrativa y las habilidades blandas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Palabras clave: Gestión administrativa, Habilidades blandas, operativa, estratégica.

Abstract

The present study entitled administrative management and soft skills in the District Municipality of Santa Rosa, 2020, proposed as an objective to establish the relationship between administrative management and soft skills of the District Municipality of Santa Rosa, 2020.

Likewise, it used a quantitative approach of a basic type, non-experimental design of a cross-correlational type. In the data collection for the study, 85 people related to the administrative management areas of the Santa Rosa District Municipality were considered. Likewise, in the validity of the administrative management instruments and soft skills, the approval of the expert judgment was obtained. Reliability in the administrative management variable resulted in 0.853 of Cronbach's Alpha; and, for the soft skills variable 0.963 of Cronbach's Alpha, determining a high degree of application. Likewise, from the results, a Rho Spearman of 0.788 was obtained, which means that there is a high relationship; Furthermore, with a p value of 0.000, it means that there is significance.

Therefore, it was concluded that there is a direct and significant relationship between the administrative management variable and the soft skills of the District Municipality of Santa Rosa, 2020.

Keywords: Administrative management, Soft skills, operational, strategic.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a nivel mundial, consideran que la gestión administrativa es uno de los pilares indispensables para alcanzar las metas de las empresas y/o entidades, toda vez que, en ella emergen las estrategias, proyectos y la ejecución del mismo a fin de continuar con la visión y misión institucional. Por ello, el Estado ha replanteado muchas veces la forma de cómo solucionar los inconvenientes que surgen en la administración pública, trabas que son del entorno humano; por ello, se viene dando relevancia a las habilidades de las personas, aquellas destrezas no cognitivas, sino de actitud y comportamiento, distintas del conocimiento adquirido de manera profesional, considerada como la más indispensable para conseguir las metas institucionales. En Europa, la gestión administrativa de las organizaciones públicas, siguen el rol temático de los objetivos para crear instituciones estatales suficientemente flexibles, para el accionar de los distintos desafíos en la sociedad, a fin de mejorar el servicio de la población, con acciones que refuerzan la capacidad institucional y la eficiencia de la administración de los servicios públicos, influyendo el aprovisionamiento del equipamiento en las infraestructuras que van a respaldar la modernización de los servicios públicos en sus diversas áreas de empleo (Navarro, 2018). En Latinoamérica el modelo de la gestión administrativa en las entidades públicas, pone énfasis a la modernización de la organización gubernamental, al conseguir criterios políticos dentro de un modelo de administración (Cao y Rey, 2015). No obstante, el Perú no deja de considerar que la gestión administrativa también debe estar orientada a la modernización del Estado, razón por la cual, incorporar nuevas formas para disminuir los obstáculos que evitan conseguir los fines, ha sido siempre uno de los retos imprescindibles en los últimos años. A nivel de gobierno local, son los municipios quienes tienen una relación directa con el ciudadano de a pie, con el ofrecimiento de servicios y acciones que van a optimizar la percepción y vida de las personas (Rodríguez, 2018). De acuerdo a lo mencionado en la página de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa (MDSR, 2020), ésta fue creada el 6 de febrero de 1962 por Ley N° 13982 firmado por aquel entonces presidente de la República Manuel Prado Ugarteche; desde entonces, este municipio ha tenido diversos cambios, en todos los niveles de Lima, del cual ha hecho que el Distrito crezca rápidamente, con ello la forma en cómo la gestión administrativa municipal ha ido cambiando su forma

dirigir sus proyectos, sus recursos, a su personal. Por tal motivo, se estableció como problema general: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y las habilidades blandas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020? Así como los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020?; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la ética profesional en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020?; y, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la resolución de problemas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas?

El presente estudio, se justifica teóricamente al profundizar la teoría del aprendizaje significativo, vivencial, siendo una de ellas el cognitivismo, corriente cuyo objetivo permitirá conocer cómo piensa la mente del ser humano y cómo ésta aprende; es decir, aquellas cuyas habilidades van adquiriendo como un aprendizaje continuo y constante (Vera, 2016). Por otro lado, la teoría que respalda a la variable gestión administrativa, es la teoría del desarrollo organizacional, esta teoría se fundamenta en el proceso relacionado con el comportamiento o teoría de Laland Bradford, contenida en los estudios del comportamiento y la estructuración de las organizaciones, con la finalidad de realizar esfuerzos que van a permitir el cambio de actitudes (Garbanzo, 2018). La justificación metodológica, se enfoca en la importancia de cómo se aplicará el método científico, con la observación de lo sucedido a través de la realidad problemática, para con ello posterior establecer el problema general y específicos, seguido de los objetivos y las hipótesis, justificándose el trabajo con la validación del instrumento al que se empleará la matriz de operacionalización de los autores Lara (2017) que sustenta la variable gestión administrativa y Díaz y Sanhueza (2020) que sustenta la variable habilidades blandas. Asimismo, se justificó de manera práctica por las bases metodológicas que ayudarán a futuras investigaciones que refieran las mismas variables de investigación, así como las bases conceptuales de las habilidades blandas y la gestión administrativa; además, de permitir que las entidades del Estado, puedan alcanzar los objetivos institucionales, ya que la gestión pública tiene por finalidad mejorar la administración pública. Por último, la justificación

normativa del presente estudio, está orientado a la incorporación de las normas; así como, la Resolución N°006-2019-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica para la Gestión Administrativa en el Sector Público, a fin de optimizar la gestión pública y construir un mejor Estado democrático, al servicio de todos los peruanos (El Peruano, 2019). Por tal motivo, la importancia del presente estudio es que, las entidades públicas, principalmente parte del Gobierno Central, desarrolle las habilidades blandas de su personal para alcanzar los objetivos de la organización a fin de satisfacer las necesidades de la población.

El objetivo general fue: Establecer la relación entre la gestión administrativa y las habilidades blandas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Asimismo, los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020; Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la ética profesional en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020; Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la resolución de problemas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020; Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020; y, Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Asimismo, se estableció la hipótesis general es: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y las habilidades blandas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Las hipótesis específicas son: H1: Existe relación directa entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020; H2: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la ética profesional en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020; H3: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la resolución de problemas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020; H4: Existe relación directa entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020; y, H5: Existe relación directa entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se respalda por sus antecedentes nacionales que describen a la variable 1 gestión administrativa y la variable 2 a las habilidades blandas. Rodríguez (2020) en su investigación sobre las habilidades blandas, el objetivo principal fue, encontrar la correlación de estas habilidades con el desempeño del docente. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo no experimental, básica y correlacional. Concluyeron que, las habilidades blandas se correlacionan con el desempeño del docente en un 70% y es indispensable para el éxito laboral. Del mismo modo, Girao (2020) en la investigación sobre la capacidad de la gestión administrativa de las Municipalidades peruanas en comparación con el de Ica, siendo un estudio comparativo, del cual manifiesta la existencia de un desinterés por parte de los funcionarios de querer mejorar o innovar la capacidad de la gestión en las municipalidades.

Asimismo, Bao (2020) en la investigación referida a la variable 1 y a la calidad de servicio, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambos; a su vez, aplicó un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal; obteniendo como resultado que la existencia de una relación entre sus variables 1 y 2. Claudio (2019) en su investigación sobre la gestión administrativa y las habilidades blandas, su objetivo fue conocer la relación entre ambas variables. Utilizó para su investigación, cuantitativo de tipo aplicado y con un diseño no experimental de corte transversal; en este sentido, concluyó que, existe una relación entre la comunicación, empatía, trabajo en equipo con la gestión administrativa. Barrera y Ysuiza (2018) en el estudio referido a la variable 1 de la investigación y la calidad de servicio, plantearon como objetivo determinar cómo se relacionan ambas variables, empleando para ello un tipo no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional; de ello, llegaron a la conclusión de la presencia de una relación fuerte de 0,872 entre estas variables.

De esta misma forma, se considera como referencia trabajos previos internacionales para las habilidades blandas y la gestión administrativa. En este sentido, Espinoza y Gallegos (2020) quienes realizaron su investigación para determinar la relación del trabajo en equipo, resolución de problemas, liderazgo y comunicación. Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica. De ello, concluyeron que, estas habilidades están desarrolladas a un 36,4% y se relacionan con las acciones de la vida diaria. Por otro lado, para la gestión administrativa González *et al.* (2020) en su investigación sobre un modelo de gestión administrativa, tuvo como finalidad principal la elaboración de un modelo de gestión administrativa en la toma de decisiones, aplicando para ello una metodología cuantitativa, de la cual concluyó que los procesos administrativos, no deben limitar la gestión administrativa de los objetivos organizaciones, apreciándose un significado de desconocimiento en los procesos de esta gestión.

Así también, Chávez *et ál.* (2020) en el estudio sobre la misma variable 1, investigó sobre la importancia de la gestión administrativa en una empresa agropecuaria, concluyendo de esta manera que, la gestión administrativa constituye un papel importante en una empresa, porque permite conseguir los objetivos de la organización a través de las distintas etapas, en el proceso como la planificación organización, control y dirección. Asimismo, Granda (2018) en su investigación respecto a las habilidades blandas y el servicio al cliente. Tuvo como objetivo establecer un diseño de evaluaciones para el desempeño de estas habilidades para la atención al cliente. Aplicando una metodología con enfoque mixto por las técnicas cualitativas y cuantitativas. Por tal motivo, concluyó que, con la aplicación de las habilidades blandas, se marca diferencia en las expectativas de los clientes.

Tubay *et ál.* (2016) en el estudio sobre la gestión administrativa con la incidencia en la rentabilidad en la calidad de los servicios, plantearon como objetivo determinar la productividad y la calidad en una organización; para ello recabaron e información de datos históricos, legales, que permitieron concluir que, para lograr una calidad se debe incluir la calidad comprometiéndose a diversas áreas relacionadas a la administración.

El enfoque que respalda a la variable gestión administrativa, es la teoría del desarrollo organizacional, esta teoría se fundamenta en el proceso relacionado con el comportamiento o teoría de Laland Bradford, contenida en los estudios del comportamiento y la estructuración de las organizaciones, con la finalidad de realizar esfuerzos que van a permitir el intercambio de comportamiento, mejorando la práctica de los valores, el comportamiento y la estructura de la organización, la que va a permitir la adaptación de nuevos retos y cambios de las distintas organizaciones; es decir, forma parte del desarrollo organizacional que busca la motivación con el compromiso de compartir comunes objetivos que aumenten la lealtad de las personas y cuya características comprenden: la retroalimentación de datos, el énfasis de resolución de conflictos, el desarrollo de equipos, el aprendizaje de las experiencias, para la organización (Garbanzo, 2016).

La variable gestión administrativa, es una forma ideal del desarrollo del hombre con su entorno, en la búsqueda de los ejes de la riqueza, siendo el equilibrio para la búsqueda de la riqueza, al convertirse en el pilar que llevará a las organizaciones prestadoras de servicio, tener una mayor participación en la consecución de beneficios a la sociedad, a su vez tiene un diseño con efectos a largo plazo o periodos amplios y muchas veces indefinidos, del cual se requiere compromiso de todos los que trabajan en ello (Rojas *et ál.*, 2020). Además, es importante en la presente investigación, hablar sobre la gestión administrativa a nivel municipal, siendo este un nuevo aporte que busca mejorar la calidad, eficacia de las acciones que realizan las entidades públicas por la gran responsabilidad asignada a los empleados públicos del área administrativa, siendo importante para cubrir las necesidades de la ciudadanía (Suárez, 2020; Bryson y George, 2020).

Además, posee un carácter sistémico de actividades que lleguen a conseguir los objetivos con el planeamiento organización, dirección y control (Mendoza, 2017). Sin embargo, si se incorpora un modelo de gestión administrativa se sujeta a una evaluación constante y firme a fin de conocer todo y cada uno de las pautas o procedimientos que se desarrollan en la institución y de todos sus componentes sea material y personal (Ramírez, 2016).

La primera dimensión es la gestión estratégica, es aquel proceso interactivo, continuo utilizado para el mantenimiento de la organización en un todo integrado en el ambiente, relacionándose en la identificación de la misión y visión de un centro de trabajo, así como el estudio del aspecto interno y externo, las directrices organizaciones referidas a sus objetivos y metas, y la selección de los planes que van a permitir alcanzarlas (Lara, 2017). Asimismo, esta es importante para optimizar la competitividad debiendo impregnar en la visión del éxito institucional muy a parte del área en el que se desenvuelve, por ser uno de los planes de acción con la preparación de los proyectos monitoreándolos y gestionándolos para su correcta implementación, siendo responsable en esta gestión, el gerente estratégico, se da por el establecimiento de los objetivos primordiales de la institución siendo indispensable las buenas prácticas en las metas; esta gestión se conducen las acciones que deban estar previamente establecidos dentro de un plan estratégico (Andrew *et ál.*, 2017).

Otro aspecto importante, es que el gerente mida la competitividad de cada uno de sus trabajadores y de las necesidades que falten en una institución; por ello, la toma de conciencia de lo que está sucediendo es también un factor indispensable para tomar decisiones que permitan actuar con responsabilidad a fin de aumentar la productividad, maximizando la rentabilidad (Candido, 2015). Asimismo, la gestión estratégica posee cinco etapas siendo una de ellas el establecimiento de las metas, el análisis de las metas, la información de las acciones estratégicas y la implementación con el monitoreo de estas metas estratégicas; con la primera, se aclaran la visión de la entidad, definiendo los objetivos a corto y largo plazo para con ello determinar las acciones ideales para su ejecución; respecto del análisis, en esta etapa existe la recolección de toda la información necesaria para con ello evaluar los problemas que surjan en el

entorno externo e interno a fin de definir las metas y fines institucionales; luego de ello, surge la siguiente etapa que es la formulación de la estrategia para después decidir si esta es idónea para su implementación que, a su vez sea exitosa; y, una vez implementada se realiza una constante evaluación, monitoreo y control de todas las acciones implementadas (Demirkaya, 2015).

La segunda dimensión es la gestión operativa, es la parte práctica de la gestión administrativa y funciona como la parte ejecutora de la administración, de los planes y estrategias que se han proyectado en conjunto con las actividades organizacionales que van a permitir alcanzar los objetivos (Lara, 2017). A su vez, esto asegura que las actividades se desenvuelvan bien, de acuerdo a como se había programado en la gestión estratégica (Obispo y Gonzales, 2015). Esta gestión es importante, en todo ámbito institucional, sea privado o público, ya que las acciones que se realizan a diario se dan para la supervivencia de la entidad, toda vez que, incluyen los procesos que orientan los recursos de la organización a través de una serie secuencial de actividades (Demirkaya, 2015).

Una correcta gestión operativa incrementa de forma significativa la calidad y la cantidad de las acciones de los empleados, reduce el costo de producción, mejora los requerimientos, realiza todas las acciones de la entidad, aumenta la disponibilidad de innovación (Elbana *et ál.*, 2016). Asimismo, en una gestión operativa innovadora, se toma decisión sobre los servicios y productos que se ofrecen, se utilizan los sistemas administrativos idóneos, atrae a las personas a adquirir los servicios (Kombate, 2021).

La tercera dimensión es la gestión de control, forma parte de la adopción de una estructura de actividades que permite enfrentar a las actividades con éxito ante los riesgos que se presenten, esto está destacado por medir el desempeño organizacional, comparándolos con los patrones establecidos y los objetivos (Lara, 2017). Asimismo, forma parte de un proceso que orienta a las instituciones a los objetivos que se han fijado, debido a su constante control, evaluación de la competitividad en la influencia de todas las acciones que se van a realizar, con la obtención de indicadores a base de un controlador, con la

consideración de los gastos, márgenes, productividad y otras acciones o elementos que se consignan en una gestión de control (Wolf y Floyd, 2017). La razón principal es que con el control se puede determinar cuándo se puede realizar el siguiente nivel o meta de la administración, debido al control y manejo de las actividades que se van realizando (Rosenber *et ál.*, 2016). Estas acciones, también están destinadas a colaborar con la parte operativa, no se estanca únicamente con el control o monitoreo, sino colabora en la determinación de deficiencias a fin de que las personas puedan mejorar, fortalecer esos aspectos imprescindibles (Schaefer y Guenther, 2016).

Asimismo, la teoría que respalda a la variable habilidades blandas, está relacionada con las teorías del aprendizaje significativo, vivencial, siendo una de ellas el cognitivismo, una de las corrientes desarrollada en el siglo XX, teniendo un objetivo donde se permita conocer cómo piensa la mente del ser humano y cómo ésta aprende. Por esa razón, muchos investigadores han desarrollado la teoría cognitivista, dentro de ellos, el cognitivista socio-cultural, la epistemológica genética, la teoría del aprendizaje significativo y del aprendizaje por descubrimiento. El aprendizaje significativo es considerado cuando el aprendizaje adquiere un sentido, dependiendo de los conocimientos previos y cómo estos se van relacionando, siendo muy importante toda vez que, el sujeto empieza a relacionar todo lo que conoce o ha aprendido y lo pone en práctica; además de enfocarse en el eje fundamental de la integración de hacer, sentir y pensar, proporcionándole experiencia (Vera, 2016).

La variable habilidades blandas constituyen una de las competencias más relevantes para el ejercicio de las actividades diarias, en el trabajo o en actividades sociales con una preparación técnica-intelectual principales requerimientos de la demanda laboral (Tito y Serrano, 2016). Las habilidades blandas, están en un proceso de aprendizaje que consiste en cuatro etapas según Maslow, siendo estas: la etapa de incompetencia inconsciente, cuando el sujeto no conoce al respecto de un tema, conocidos también como analfabetos emocionales; la segunda etapa es la incompetencia consciente, el sujeto en esta etapa ya percibe que existen cosas que no conocen y decide si aprender o no, si puede desarrollar o no sus carencias, para esta etapa recae

la voluntad de la persona; la tercera etapa, es la de competencia consciente, siendo la circunstancia por la que la persona es o no capaz de lograr algo con atención y concentración, cuando se desea adquirir alguna competencia o habilidad en cada parte de proceso; y, por último, la etapa de competencia inconsciente, siendo una de las habilidades que hacen un hábito automático en el que la persona deja de ser consciente de una habilidad de competencia debido a que esta la desarrolla de forma automática (Vera, 2016).

La primera dimensión, son las habilidades socioemocionales, siendo consideradas como las conductas adquiridas en el transcurso de la vida diaria de la persona, al interactuar con otras, por reforzar con ello la forma de expresar las opiniones, emociones, actitudes justas que el ser humano necesita (Díaz y Sanhueza, 2020). Asimismo, forma parte del crecimiento evolutivo intelectual, continuo y progresivo de la persona al formar un estilo de vida distinto y de mejor calidad para el desarrollo de las diversas particularidades que se presentan en la vida (Ginting *et ál.*, 2020). Asimismo, son aquellas habilidades no cognitivas que van a influir en los esfuerzos que van orientados a conseguir las metas en las decisiones y en los vínculos sociales o cualquier entorno interpersonal, van a estar orientadas en el aspecto económico, psicológico, social y el bienestar físico (Vasanthakumari, 2019).

Este tipo de habilidades, lo constituyen la curiosidad, sociabilidad, perseverando, estando relacionadas por las emociones siendo importante para dirigir, motivar y energizar la conducta (Cordero *et ál.*, 2020). Por ello, la importancia de estas habilidades, es que van a contribuir con una mejor relación, siendo esta más funcional, asertiva para el alcance de los objetivos (García, 2016).

La segunda dimensión, es la ética profesional, Díaz y Sanhueza (2020) precisan que constituye la forma conductual de la persona en el ámbito profesional, permitiendo una mejor calidad y valor de la persona. Siendo una de las conductas profesionales que garantiza que el servicio sea de alto nivel en cuanto a la calidad, teniendo presente siempre valores como la responsabilidad al respetar los códigos éticos y el valor del respeto por los demás (Maxwell y

Schwimmer, 2016). La ética profesional, debe tener presente siempre los valores, normas, y todas las actitudes de los trabajadores en su centro laboral, guiado por todos los valores, como la honestidad, el respeto y otros indispensables y exigibles en la vida y en el trabajo; además, de estar de la mano con la actitud y el cómo se ha desarrollado en el trabajo, permitiendo a los profesionales se exijan constantemente en la mejora de su personalidad, y otros aspectos que ayuden a la entidad y público en general (Dean y East, 2019).

La tercera dimensión, es la resolución de problemas, del cual (Díaz y Sanhueza, 2020) mencionan que son de mucha utilidad y es una de las más importantes habilidades blandas, por la capacidad de resolver problemas en cualquier momento y circunstancia. Con ello, va enlazado el carácter y la inteligencia emocional para hacerse frente a las circunstancias difíciles de la vida, resolviéndolas de manera creativa, con liderazgo, buenas decisiones, buena comunicación (Contessa, 2019).

Las personas que presentan estas habilidades, enfrentan cualquier tipo de adversidad en las actividades diarias y en el ámbito laboral (Masduki *et ál.*, 2015). La resolución de conflictos, toma en cuenta un camino lleno de aprendizajes, socialización y planificación del cual la persona deberá prepararse para adquirirlo y manejarlo, a fin de aprovechar todos estos aspectos que determinarán una solución ideal en caso de presentarse algún conflicto (Serrano, 2016).

La cuarta dimensión es el trabajo en equipo, es definida como las acciones donde intervienen varias personas en un trabajo y que, en conjunto, logran conseguir los objetivos institucionales a través del aporte de sus conocimientos y habilidades (Díaz y Sanhueza, 2020). Para que un trabajo sea exitoso debe tener en cuenta que todos los integrantes del equipo de trabajo, deberán participar y contribuir para que el trabajo sea integral, promoviendo un ambiente efectivo y positivo, donde este equipo se adapte a cualquier circunstancia y momento en el trabajo, con la única finalidad que es, conseguir los objetivos de la empresa (Tito, 2016). Un aspecto importante de trabajar en equipo, es que estos otorgan un empoderamiento a cada integrante del equipo,

sintiéndose cada uno de ellos indispensables, con la valoración de las ideas que entre todos consideran y toman en cuenta, esto permite la eliminación de burocracia y jefes autoritarios, impulsando así un trabajo multidisciplinario, con responsabilidad y capacidad de respuesta, al promover equidad, estimular amistad y otros objetivos (West, 2016). Otro aspecto importante, es que el trabajo en equipo garantiza la eficacia y eficiencia del desenvolvimiento laboral o de la gestión de la entidad, con la manifestación de los talentos de cada integrante, y que en conjunto van a dar mejores resultados, obteniéndose éxitos profesionales y laborales, y con ello incrementando la motivación del personal (Vasanthakumari, 2019).

Esta habilidad también permite que, los integrantes mantengan responsabilidad de cada uno, además del compromiso por cumplir todas las acciones encomendadas de ciertas tareas que han sido distribuidas para conseguir algún objetivo planteado (Tseng *et ál.*, 2019). Además, es de considerar que, trabajar en equipo también demuestra quien de los integrantes es o son líder o líderes, y que van a contribuir con la conducción del equipo, pero este deberá ser controlado, a fin de que las tareas sean compartidas con todo el equipo (Tubay *et ál.*, 2016). La cohesión clara donde se concentran las tareas y las constantes reuniones de los integrantes, forman parte de las características del trabajo en equipo, esto produce una mejor satisfacción en la calidad del trabajo (Parlami y Monnot, 2018).

El trabajo en equipo, debe estar acompañado de la adaptabilidad, donde las personas deberán ser tolerantes, unas con otras, deberán exponer sus cualidades y compartirlas con los demás integrantes, intercambiando así unas con otras, facilitando las tareas en conjunto, permitiendo con ello superar los límites del trabajo encomendado (Masduki *et ál.*, 2020).

La quinta dimensión, son las habilidades comunicativas, siendo consideradas como las más sólidas e imponentes habilidades que permiten conseguir una mejor comunicación, de manera eficaz, clara para la transmisión del mensaje siendo este, más eficaz, asertivo y eficiente (Díaz y Sanhueza, 2020). Las habilidades comunicativas, deben ser asertivas, eficaces y efectivas, permitiendo la expresión no verbal y verbal de las emociones y sentimientos, sin vulnerar el de otras personas al comunicarse con ellas (Cinque, 2016). La comunicación es tan importante, por lo que la persona, deberá tener dominio del lenguaje oral y escrito, pero también de las señales corporales lo cual sería todo un complemento de la persona (Contessa, 2019).

Este tipo de habilidad blanda, forma parte de un desarrollo lingüístico de toda la formación de la vida, cuando este implican acciones de destreza comunicativa siendo reforzada en el entorno que la persona se encuentre, esto será la habilidad de escuchar, leer y escribir, es decir, los tres elementos que constituyen la comunicación, siendo esencial en los profesionales (Cuban, 2015).

III. METODOLOGÍA

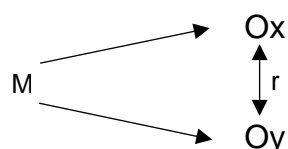
3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación de tipo básica, está dada conforme a su grado de abstracción al relacionarse con conocimientos nuevos, sin considerar aplicaciones prácticas en un análisis teórico (Reyes y Boente, 2019). En ese sentido, para el presente estudio, se consideró el tipo básica o pura, del cual no hizo una aplicación de actos a la población, sino que, profundizó las teorías contrastadas con la realidad a través de los nuevos conocimientos.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental, de tipo transversal correlacional, se utiliza para establecer la relación entre dos o más variables; siendo, la forma en cómo se relacionan las variables y sus dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018). Por tal motivo, para el presente estudio aplicó este enfoque, al haber realizado en un solo acto la recopilación de la información, para identificar si existe o no una relación, se aplicó este diseño por las razones que están justificadas en su conceptualización.



Dónde:

M: Muestra de los trabajadores de la Municipalidad de Santa Rosa, 2020.

Ox y Oy: Gestión administrativa y Habilidades blandas.

r: Relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

El presente estudio, tiene como variables, a la variable 1, la gestión administrativa y la variable 2, a las habilidades blandas.

Variable 1: Gestión administrativa

Constituye al conjunto de acciones, mecanismos y formas de la que, se utilizan recursos financieros, materiales, con la meta de querer alcanzar los objetivos institucionales (Rojas *et ál.*, 2020).

Variable 2: Habilidades blandas

Las habilidades blandas son conocidas como aquellas habilidades para la vida, de carácter socio afectivo indispensables para las actividades diarias, las que ayudan a solucionar problemas, ser creativos, comunicativos, siendo empáticos con otros a fin de construir relaciones saludables con un alto nivel emocional y físico (Guerra, 2019).

Definición operacional de la variable 1: Gestión administrativa

Forma parte de la estrategia para conceptualizar la variable 1, en la que se obtiene 03 dimensiones de estudio, las cuales son: gestión estratégica, gestión operativa y gestión de control. En la gestión estratégica, consta de 06 indicadores, la segunda dimensión consta de 05 indicadores y la tercera dimensión, consta de 05 indicadores. Todos, serán medidos en escala de Likert. (ver Anexo 1).

Definición operacional de la variable 2: Habilidades blandas

Forma parte de la estrategia para definir la variable habilidades blandas, de la cual se tendrá en cuenta 05 dimensiones de estudio siendo las habilidades socioemocionales, la ética profesional, la resolución de problemas, el trabajo en equipo y las habilidades comunicativas. Las mismas, presentarán sus indicadores como: para la primera dimensión, capacidad de soporte al estrés, preocupación por los demás y la responsabilidad; en la segunda dimensión, el sentido ético, la capacidad de iniciativa y las relaciones con los demás; en la tercera dimensión, el pensamiento crítico y la capacidad de tolerancia al estrés; la cuarta dimensión, trabajo con los demás, cumplimiento de acuerdos en equipo y comunicación con los demás; en la última y quinta dimensión, la

facilidad de expresión y la comunicación. Todos estarán medidos en una escala tipo Likert. (ver Anexo 1).

3.3. Población

Hernández y Mendoza (2018) citando al (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008b) precisan que la población está formada por un agrupamiento de todas las unidades que están en una misma sintonía con descripciones en común.

El presente estudio utilizó como población a las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, estando conformada por un total de 150 personas.

P= 150 personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: se consideró para la presente investigación a 85 personas en total como un tipo de muestreo intencional no probabilístico, estando seleccionados 30 trabajadores profesionales, 35 trabajadores técnicos y 20 personas de servicio, personas que se encuentren activos en el servicio y que están vinculados con el área de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Criterios de exclusión: las personas que no fueron consideradas para la recolección de datos, son todas las que no estén activos en el trabajo, por encontrarse suspendidos, o de vacaciones; además de aquellas personas que no han tenido vinculación con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la muestra es considerada como un subgrupo de la población para el interés del investigador, que va a facilitar la recolección de datos para alcanzar los objetivos. (ver anexo 2) En ese sentido, la población fue conformada por un total de 150 trabajadores con características

en común y que se relacionan con el área de la gestión administrativa, y el cual será una población pequeña, se consideraron para la recolección de datos a 85 personas de esta población siendo ellas considerada como muestra.

Muestreo

Debido a la forma de la investigación, el muestreo fue no probabilístico, intencional, debido a que no se aplicó un medio estadístico o una fórmula para hallar la muestra. (Hernández y Mendoza, 2018) precisaron que las muestras no probabilísticas se les conoce como muestras dirigidas y cuyo procedimiento de selección se orienta a las características de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó a la encuesta como técnica de recolección de datos, la misma que facilitó recolectar información necesaria para medir las variables y con la ayuda de la estadística se pudo ordenar los resultados que posteriormente fueron analizados. Según (Ocaña, 2019) la técnica permite que el investigador mida y conozca el grado en que los encuestados dan conformidad de la realidad de la investigación.

Instrumento

El cuestionario fue el instrumento que se empleó para ambas variables, con un contenido de 30 preguntas para la variable gestión administrativa y 42 preguntas para la variable habilidades blandas. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) precisan que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos para los estudios con enfoque cuantitativo.

Ficha técnica 1 del Instrumento de la variable gestión administrativa

Nombre: Cuestionario para los trabajadores de la Municipalidad de Santa Rosa.

Autor: adaptado de Lara (2017)

Año: 2017

Tipo: cuestionario para las habilidades blandas

Objetivo: determinar el nivel de las habilidades blandas

Administración: individual y/o colectiva

Periodo de duración: 30 minutos aproximadamente

Contenido: se elaboró un cuestionario en escala ordinal con un total de 30 ítems, contenida en 03 dimensiones.

La escala es: Likert

Nunca=1, Casi nunca=2, A veces= 3, Casi siempre=4, Siempre=5

Población: Trabajadores.

Normas de aplicación: El trabajador debe indicar marcando, el ítem según su experiencia.

Ficha técnica 2 del Instrumento de la variable habilidades blandas

Nombre: Cuestionario para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Autor: adaptado de Díaz y Sanhueza

Año: 2020

Tipo: cuestionario para las habilidades blandas

Objetivo: determinar el nivel de las habilidades blandas

Administración: individual y/o colectiva

Periodo de duración: 30 minutos aproximadamente

Contenido: se elaboró un cuestionario en escala ordinal con un total de 42 ítems, contenida en 05 dimensiones.

La escala es: Likert

No logrado=1, Incipiente=2, En proceso=3, Logrado=4 y Sobresaliente=5

Población: Trabajadores.

Normas de aplicación: El trabajador debe indicar marcando, el ítem según su experiencia.

3.5. Procedimiento

El procedimiento que siguió el presente estudio, fue primero con la categorización de la variable gestión administrativa y luego la variable habilidades blandas, identificándose posteriormente, sus respectivas dimensiones y de cada dimensión se desprendieron sus indicadores para cada una de las variables, del cual, se crearon los dos instrumentos (cuestionarios), los cuales fueron analizados y sus resultados midieron ambas variables. Por tal motivo, con este procedimiento, luego se contrastó la hipótesis para posteriormente concluir con la investigación, recomendando como último capítulo del mismo.

3.6. Método de análisis de datos

Es presente estudio utilizó el método de análisis estadístico descriptivo y análisis estadístico inferencial, del cual se obtuvieron resultados del cual se pudo analizar la relación de la variable 1 y la variable 2. Para la estadística descriptiva se empleó la matriz de base de datos sobre ambas variables de estudio y de sus dimensiones, luego se realizaron las tablas de frecuencias con la elaboración de figuras estadísticas.

Para la estadística inferencial, se utilizó el procesamiento y obtención de los resultados de los datos estadísticos y la contrastación de las hipótesis, con el empleo del Software de Estadística SPSS V25. En este análisis inferencial, se utilizó el Rho Spearman y el sig. valor, utilizado para hallar la correlación y la significancia entre ambas variables.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio, guardó reserva en la identidad de las personas que van a dar respuesta al cuestionario. Asimismo, se empleó el estilo APA (American Psychological Association – Siete) con la citación correcta de los textos escritos o mencionados de otros autores, respetándose así la autoría.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de niveles de la variable 1 - Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	2.4
	Medio	19	22.4
	Alto	64	75.3
	Total	85	100.0

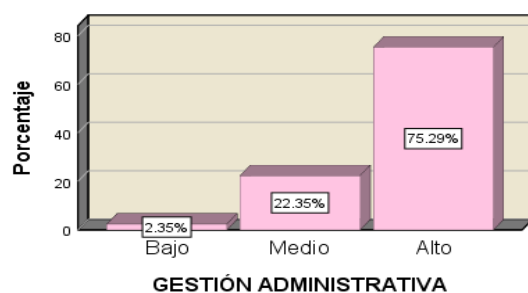


Figura 1

Distribución de niveles de la variable 1- Gestión administrativa

Tabla 2

Distribución de niveles de la variable 2 - Habilidades blandas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	3.5
	Medio	21	24.7
	Alto	61	71.8
	Total	85	100.0

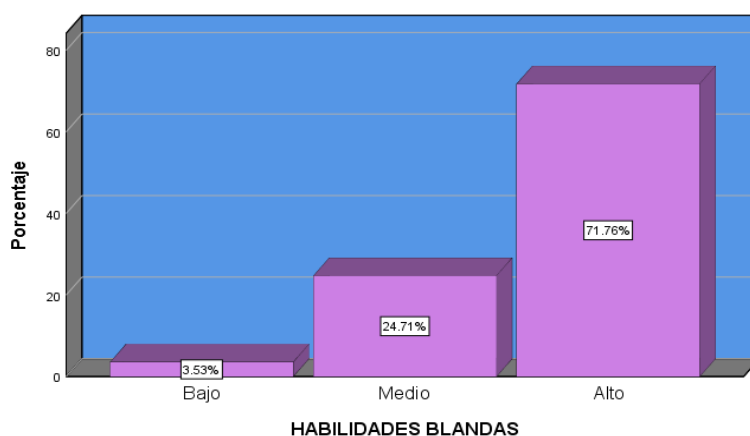


Figura 2
Distribución de niveles de la variable Habilidades blandas.

Análisis inferencial

Contrastación de la hipótesis, prueba de hipótesis: Para el presente estudio, se tomó en cuenta los parámetros que indican el nivel de significancia donde $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error. Además, se tomó en cuenta la regla para la decisión, donde H_0 y $p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1 , $p \geq \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis General de la investigación

H_0 : No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las habilidades blandas, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

H_1 : Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las habilidades blandas, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Tabla 3

Matriz de relación de la gestión administrativa y las habilidades blandas

			Gestión Administrativa	Habilidades Blandas
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.788**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	.788**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
N		85	85	

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

se observa que en la tabla 3, el coeficiente Rho es igual a 0,788** Por lo cual, se precisa la existencia de una relación alta y directa entre las variables gestión administrativa y las habilidades blandas. Asimismo, el sig. valor es ($p=0,000$) $<0,05$ donde rechaza la H0 y acepta la H1. Quiere decir, que existe una relación directa alta y significativa entre ambas variables.

Hipótesis Específica 1

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Tabla 4

Matriz de relación de la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales

			Gestión Administrativa	habilidades socioemocionales
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.464**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	Habilidades Socioemocionales	Coeficiente de correlación	.464**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	85	85

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

Se observa que en la tabla 4, el valor del coeficiente Rho es 0,464** precisándose, la existencia de una relación moderada y directa entre la variable gestión administrativa y las habilidades socioemocionales. Además, el sig. valor ($p=0,000$) $<0,05$ donde rechaza la H0 y acepta la H1. Quiere decir que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales.

Hipótesis Específica 2

H0: No existe una relación significativa entre la variable y ética profesional, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la ética profesional, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Tabla 5

Matriz de relación de la gestión administrativa y la ética profesional

			Gestión Administrativa	Ética Profesional
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.711**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	Ética Profesional	Coefficiente de correlación	.711**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	85	85

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

Se observa que en la tabla 5, el coeficiente Rho es 0,711** lo cual precisa, que hay una relación alta y directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión ética profesional. Además, el sig. valor es (p=0,000) <0,05 donde rechaza la H0 y acepta la H1. Quiere decir que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la ética profesional.

Hipótesis Específica 3

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la resolución de problemas, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Tabla 6

Matriz de relación de la gestión administrativa y la Resolución de problemas

			Gestión Administrativa	Resolución De Problemas
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.723**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	Resolución De Problemas	Coefficiente de correlación	.723**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	85	85

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

Se observa que en la tabla 6 el valor del coeficiente Rho es igual a 0,723** lo cual precisa, que hay una relación alta y directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión resolución de problemas. Además, el sig. valor (p=0,000) <0,05

donde rechaza la H0 y acepta la H1. Quiere decir que hay una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la resolución de problemas.

Hipótesis Específica 4

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Tabla 7

Matriz de relación de la gestión administrativa y el trabajo en equipo

			Gestión Administrativa	Trabajo En Equipo
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.707**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	Trabajo En Equipo	Coeficiente de correlación	.707**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
N		85	85	

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

Se observa que en la tabla 7 el valor del coeficiente de correlación Rho es igual a 0,707** lo cual precisa, que hay una relación alta y directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión trabajo en equipo. Asimismo, el sig. valor ($p=0,000$) $<0,05$ donde rechaza la H0 y acepta la H1. Quiere decir que hay una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo.

Hipótesis Específica 5

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.

Tabla 8

Matriz de relación de la gestión administrativa y las habilidades comunicativas

			Gestión Administrativa	Habilidades Comunicativas
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.718**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	Habilidades Comunicativas	Coeficiente de correlación	.718**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	85	85

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

Se observa en la tabla 8 que el valor del coeficiente Rho es 0,718** lo cual precisa, que hay una relación alta y directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión habilidades comunicativas. Asimismo, el sig. valor ($p=0,000$) $<0,05$ donde rechaza la H0 y acepta la H1. Quiere decir que hay una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas.

V. DISCUSIÓN

De los resultados que se adquirieron con la interpretación estadística de la hipótesis general, se detalla lo siguiente:

En la hipótesis general los resultados de análisis inferencial, el resultado de Rho fue de 0,788 lo cual determina que hay una relación alta y directa de la variable gestión administrativa y la variable habilidades blandas, con un 0,000 de p valor, siendo menor de 0,05. Quiere decir que, hay una relación directa alta y significativa entre ambas variables. Estos resultados, se contrastan con lo planteado por Girao (2020) al manifestar que la existencia de un desinterés por parte de los funcionarios de querer mejorar o innovar la capacidad de la gestión en las municipalidades a través de las habilidades blandas. Por otro lado, está el hallazgo de Espinoza y Gallegos (2020) quienes concluyeron que, estas habilidades están desarrolladas a un 36,4% y se relacionan con las acciones de la vida diaria. Así mismo, el resultado propuesto por Chávez *et ál.* (2020) quienes precisan que, de esta manera que, la gestión administrativa constituye un papel importante en una empresa, porque permite conseguir los objetivos de la organización a través de las distintas etapas, en el proceso como la planificación organización, control y dirección.

En el objetivo específico 1, el resultado de análisis inferencial, Rho fue de 0,464, existiendo relación moderadamente directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión habilidades socioemocionales, con un p valor de 0,000 menor de 0,05. Quiere decir que, hay una relación moderadamente directa entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales. Estos resultados se contrastan con los hallazgos de Bao (2020) al concluir que existe una relación significativa entre ambas variables. Asimismo, con los hallazgos de Espinoza y Gallegos (2020) al precisar que estas habilidades están desarrolladas a un 36,4% y se relacionan con las acciones de la vida diaria. Además, el hallazgo realizado por Granda (2018) al manifestar que, con la aplicación de las habilidades blandas, se marca diferencia en las expectativas de los clientes.

De acuerdo a la teoría, tipo de habilidades, lo constituyen la curiosidad, sociabilidad, perseverando, estando relacionadas por las emociones siendo importante para dirigir, motivar y energizar la conducta (Cordero *et ál.*, 2020). Por ello, la importancia de estas habilidades, es que van a contribuir con una mejor relación, siendo esta más funcional, asertiva para el alcance de los objetivos (Garcia, 2016).

El objetivo específico 2, en el resultado del análisis inferencial, el Rho fue de 0,711, existiendo una relación alta y directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión ética profesional, con un p valor de 0,000, es decir, hay una relación alta y directa entre la gestión administrativa y la ética profesional. Estos resultados se contrastan con los hallazgos de Claudio (2019) al concluir que existe una relación entre la comunicación, empatía, trabajo en equipo con la gestión administrativa. Estos hallazgos, en comparación con los de González *et al.* (2020) al precisar que los procesos administrativos, no deben limitar la gestión administrativa de los objetivos organizaciones, apreciándose un significado de desconocimiento en los procesos de esta gestión.

Asimismo, de acuerdo al hallazgo de Tubay *et ál.* (2016) precisaron que, para lograr una calidad se debe incluir la calidad comprometiendo a diversas áreas relacionadas a la administración. De acuerdo a lo que indica, los autores base como parte de la teoría, Díaz y Sanhueza (2020) precisan que constituye la forma conductual de la persona en el ámbito profesional, permitiendo una mejor calidad y valor de la persona. Por tal motivo, se debe tener presente siempre los valores, normas, y todas las actitudes de los trabajadores en su centro laboral, guiado por todos los valores, como la honestidad, el respeto y otros indispensables y exigibles en la vida y en el trabajo; además, de estar de la mano con la actitud y el cómo se ha desarrollar en el trabajo, permitiendo a los profesionales se exijan constantemente en la mejora de su personalidad, y otros aspectos que ayuden a la entidad y público en general (Dean y East, 2019).

El objetivo específico 3, en el resultado del análisis inferencial, el Rho fue de 0,723, lo cual hay una relación alta y directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión resolución de problemas, con un p valor de 0,000, es decir hay una relación alta y directa entre la gestión administrativa y la resolución de problemas. Estos resultados se contrastan con los hallazgos de Barrera y Ysuiza (2018) precisando la existencia de una relación fuerte de 0,872 entre estas variables. Estos hallazgos en comparación a los de Chávez *et ál.* (2020) al manifestar que la gestión administrativa constituye un papel importante en una empresa, porque permite conseguir los objetivos de la organización a través de las distintas etapas, en el proceso como la planificación organización, control y dirección.

De igual forma, el resultado manifestado por Espinoza y Gallegos (2020) quienes precisaron que, esta habilidad están desarrolladas a un 36,4% y se relacionan con las acciones de la vida diaria. Por otro lado, de acuerdo a la teoría, las personas que presentan estas habilidades, enfrentan cualquier tipo de adversidad en las actividades diarias y en el ámbito laboral (Masduki *et ál.*, 2015). La resolución de conflictos, toma en cuenta un camino lleno de aprendizajes, socialización y planificación del cual la persona deberá prepararse para adquirirlo y manejarlo, a fin de aprovechar todos estos aspectos que determinarán una solución ideal en caso de presentarse algún conflicto (Serrano, 2016).

El objetivo específico 4, en el resultado del análisis inferencial, el Rho fue de 0,707, lo cual hay una relación alta y directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión trabajo en equipo, con un p valor de 0,000, es decir hay una relación alta y directa entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo. Estos resultados se contrastan con los hallazgos de Rodríguez (2020) al precisar que existe entre las habilidades blandas se correlacionan con el desempeño del docente en un 70% y es indispensable para el éxito laboral. Estos hallazgos, se contrastan a los de Granda (2018) al mencionar que, con la aplicación de las habilidades blandas, se marca diferencia en las expectativas de los clientes. Por otro lado, el resultado de Bao (2020) al precisar que la existencia de una relación entre sus variables son importantes tomar como

consideraciones en una entidad. En ese sentido, de acuerdo a la teoría, el trabajo en equipo, debe estar acompañado de la adaptabilidad, donde las personas deberán ser tolerantes, unas con otras, deberán exponer sus cualidades y compartirlas con los demás integrantes, intercambiando así unas con otras, facilitando las tareas en conjunto, permitiendo con ello superar los límites del trabajo encomendado (Masduki *et ál.*, 2020).

Además, es de considerar que, trabajar en equipo también demuestra quien de los integrantes es o son líder o líderes, y que van a contribuir con la conducción del equipo, pero este deberá ser controlado, a fin de que las tareas sean compartidas con todo el equipo (Tubay *et ál.*, 2016).

El objetivo específico 5, en el resultado del análisis inferencial, el Rho fue de 0,718, lo cual hay una relación alta y directa entre la variable gestión administrativa y la dimensión habilidades comunicativas, con un p valor de 0,000, es decir hay una relación alta y directa entre la gestión administrativa y habilidades comunicativas. Estos resultados se contrastan con los hallazgos de Claudio (2019) al mencionar que existe una relación entre la comunicación, empatía, trabajo en equipo con la gestión administrativa.

Asimismo, estos resultados se asemejan a lo manifestado por Tubay *et ál.* (2016) precisando que para lograr una calidad se debe incluir la calidad en todas las áreas de la administración. Asimismo, el hallazgo de Barrera y Ysuiza (2018) al precisar que, la presencia de una relación fuerte de 0,872 entre estas variables.

En ese sentido, de acuerdo a la teoría, esta habilidad blanda, forma parte de un desarrollo lingüístico de toda la formación de la vida, cuando este implican acciones de destreza comunicativa siendo reforzada en el entorno que la persona se encuentre, esto será la habilidad de escuchar, leer y escribir, es decir, los tres elementos que constituyen la comunicación, siendo esencial en los profesionales (Cuban, 2015).

Asimismo, deben ser asertivas, eficaces y efectivas, permitiendo la expresión no verbal y verbal de las emociones y sentimientos, sin vulnerar el de otras personas al comunicarse con ellas (Cinque, 2016). La comunicación es tan importante, por lo que la persona, deberá tener dominio del lenguaje oral y escrito, pero también de las señales corporales lo cual sería todo un complemento de la persona (Contessa, 2019).

VI. CONCLUSIONES

Primero; Al tener como resultado el Rho Spearman de 0,788 quiere decir que, existe una relación alta y el p valor es 0,000 menor a 0,05, siendo significativa entre la gestión administrativa con las habilidades blandas, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020, por ello podemos decir que en la gestión administrativa es importante trabajar con las habilidades blandas.

Segundo; Al tener como resultado el Rho de 0,464 quiere decir que, existe una relación moderada y el p valor es 0,000 menor a 0,05, siendo significativa entre la gestión administrativa con las habilidades socioemocionales, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020, por ello podemos decir que en la gestión administrativa es importante trabajar con las habilidades socioemocionales.

Tercero; Al tener como resultado el Rho Spearman de 0,711 quiere decir que, existe una relación alta y el p valor es 0,000 menor a 0,05, siendo significativa, entre la gestión administrativa con la ética profesional, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020, por ello podemos decir que en la gestión administrativa es importante trabajar con la ética profesional.

Cuarto; Al tener como resultado el Rho Spearman de 0,723 quiere decir que, existe una relación alta y el p valor es 0,000 menor a 0,05, siendo significativa entre la gestión administrativa con la resolución de problemas, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020, por ello podemos decir que en la gestión administrativa es importante trabajar con la resolución de problemas.

Quinto; Al tener como resultado el Rho Spearman de 0,707 quiere decir que, existe una relación alta y el p valor es 0,000 menor a 0,05, siendo significativa, entre la gestión administrativa con el trabajo en equipo, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020, por ello podemos decir que en la gestión administrativa es importante trabajar en equipo.

Sexto; Al tener como resultado el Rho Spearman de 0,718 quiere decir que, existe una relación alta y el p valor es 0,000 menor a 0,05, siendo significativa entre la gestión administrativa con las habilidades comunicativas, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020, por ello podemos decir que en la gestión administrativa es importante trabajar con las habilidades comunicativas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera; El gerente administrativo de la Municipalidad, deberá promover en conjunto con el área de recursos humanos, talleres y capacitaciones que refuercen las habilidades blandas de los trabajadores de la Municipalidad, a fin de que las personas que trabajan en la Municipalidad, mejoren y refuercen la gestión administrativa para el logro de los objetivos institucionales.

Segunda; Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, deberán fortalecer sus habilidades socioemocionales con la intervención del gerente administrativo, quien, en conjunto con el área de recursos humanos, realicen talleres y charlas sobre esta habilidad, incentivando así al personal a que mejore sus emociones, con la capacidad de identificar su deficiencia laboral, esto permitirá optimizar los objetivos de la gestión administrativa.

Tercera; Los trabajadores de la Municipalidad, deberán fortalecer y mejorar la ética profesional con la intervención del gerente administrativo, quien, en conjunto con el área de recursos humanos, realicen talleres y charlas sobre esta habilidad, incentivando así al personal a que mejore y refuerce sus valores éticos y personales, de tal manera que los administrados tengan una buena percepción de las acciones que se realizan como parte de la gestión administrativa.

Cuarta; Los trabajadores de la Municipalidad, deberán fortalecer resolución de problemas, impulsada por el gerente administrativo quien, en conjunto con el área de recursos humanos, realicen talleres y charlas de coach motivacionales, donde el personal se sienta preparado para resolver problemas que se presentan en la gestión administrativa.

Quinta; Los trabajadores de la Municipalidad, deberán reforzar el trabajo en equipo, con la intervención del gerente administrativo quien, en conjunto con el área de recursos humanos, realicen talleres y charlas de coach motivacionales a fin de que el personal fortalezca la tolerancia y otras cualidades relacionadas al trabajo en equipo, de tal manera que esto ayudara a optimizar los objetivos de la gestión administrativa sobre esta habilidad, a fin de que puedan mejorar su trato,

comportamiento y actitudes inherentes a esta cualidad, con el objetivo de realizar todas las tareas encomendadas.

Sexta; Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, deberán fortalecer sus habilidades comunicativas, por medio del gerente administrativo quien, en conjunto con el área de recursos humanos, realicen talleres y charlas sobre esta habilidad, incentivando así al personal refuerce con técnicas idóneas de la comunicación.

REFERENCIAS

- Andrews, R., Beynon, M. y Genc, E. (2017). Strategy implementation style and public service effectiveness, efficiency, and equity. *Administrative Sciences*, 7(1), 4.
- Bao, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de la escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*. 6(2), 104-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto, 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública* 2019. 5(1), 91-110. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Bryson, J. y George, B. (2020). Strategic Management in Public Administration. *Strategic Management in Public Administration*. 1-26. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/337472823_Strategic_Management_in_Public_Administration
- Candido, C. y Santos, S. (2015). Strategy implementation: What is the failure rate?. *Journal of Management & Organization*, 21(02), 237-262.
- Cao, H. y Rey, M. (2015). El modelo de administración pública en cuestión.
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chávez, M., Castelo, Á. Y Villacis, J. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *FIPCAEC*. 18(5), 16-29. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Cinque, M. (2016). "Lost in translation". Soft skills development in European countries. *Tuning Journal for Higher Education*, 3(2), 389-427. [https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)
- Claudio, D. (2019). *Las habilidades blandas y su influencia en la gestión administrativa del consorcio Rico Fort Huánuco 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Contessa, C. (2019). Are you adding your soft skills to your resume? Here's how. <https://www.careercontessa.com/advice/resume-soft-skills/>.

- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M. y Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del conocimiento* 5(5), 41-63.
- Corral, Y. (2014). *Instrumentos de Recolección de Datos: validez y confiabilidad*. España: Editorial Académica Española.
- Cuban, L. (2015). Content vs. Skills in high schools – 21 st century arguments echo 19th century conflicts. <https://larrycuban.wordpress.com/2015/11/03/content-vs-skillsin-high-schools-21st-century-arguments-echo-19th-century-conflicts/>
- Dean, S. y East, J. (2019). Soft skills needed for the 21st century workforce. *International Journal of Applied Management and Technology*, 18(1), 17-32. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.11.018>
- Demirkaya, Y. (2015). Strategic planning in the Turkish public sector. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 11(SI), 15-29.
- Díaz, V. y Sanhueza, C. (2020). Elaboración y Validación de un Instrumento Evaluativo para Monitorear la Adquisición de Competencias Blandas en Estudiantes de Pregrado. *Revista Paradigma*, XLI, 812-836.
- Elbanna, S., Andrews, R. y Pollanen, R. (2016). Strategic planning and implementation success in public service organizations: Evidence from Canada. *Public Management Review*, 18(7), 1017-1042.
- Espinoza, M. y Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista ESPACIOS*. 41(23), 109-110. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- García, C. (2016). Habilidades blandas importantes para la contratación. *Revista Recursos Humanos*. <https://revistarecursoshumanos.com/2016/08/26/habilidades-herramientas-de-contratacion/>
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista EDUCACIÓN*. 40(1), 67-87. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>
- Ginting, H., Mahiranissa, A., Bektı, R. y Febriansyah, H. (2020). The effect of outing

- Team Building training on soft skills among MBA students. *ELSEVIER The International Journal of Management Education*.
<https://doi.org/10.1016/j.ijme.2020.100423>
- Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Revista Portuguesa de Ciencia Política*. 13, 107-120.
<http://rpcp.pt/index.php/rpcp/article/view/79/52>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Vedezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. 12(4), 32-37.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Graham, S. (2015). Preparing for the 21st Century: Soft skills matter. *Huffington Post*. https://www.huffpost.com/entry/preparing-for-the-21st-ce_b_6738538.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Kombate, B. (2021). The Implication of the Strategic Implementation Style and Middle Management Effort in Public Organization Strategic Management implementation and Its Organizational Performance. *Journal of Public Administration and Governace*. 11(1), 1-12.
<http://www.macrothink.org/journal/index.php/jpag/article/view/18150/pdf>
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión de administración sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal – Canto manta. *Revista ECA Sinergia*. 8(2), 144-157.
- Masduki, A., Agus, P., Laksmi, M., Choi, C. (2015). Pengaruh Hard Skills, Soft Skills dan Mediasi Budaya Sekolah Terhadap Kapabilitas Inovasi Guru di Jawa Barat. *Journal Kependidikan*. 6(1), 67-87.
<http://jurnal.ikipmataram.ac.id/index.php/jurnalkependidikan/article/view/2320/1755>
- Masduki, A., Choi, C., Laksmi, M., Evy, Y., Miyv, F., Firdaus, P. y W. (2020). Hard skills dan soft skills: Apa membangun inovasi guru sekolah islam? *Evaluasi*. 4(1), 143-165. <https://e-journal.staima->

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*. 3(2), 947-964.
- Municipalidad Distrital de Santa Rosa. (2020). Reseña histórica. <https://www.munisantarosa-lima.gob.pe/biografia.html>
- Navarro, K. (2018). El concepto de la administración pública en la Unión Europea y en el sistema de integración Centro América. *Rev. secre. Trib. Perm.* 6(12), 149-168. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/rstpr/v6n12/2304-7887-rstpr-6-12-149.pdf>
- Ocaña, F. (2019). Introducción al muestreo estadístico. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de <https://www.ugr.es/~fmocan/NHD/TEMAS5.pdf>
- Parlami, J. y Monnot, M. (2018). Getting to the CORE: Putting an End to the Term “Soft Skills”. *Journal of Management Inquiry*. 28(2), 225-227.
- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.
- Rodríguez, V. (2018). Sistema automatizado de control tributaria de los gobiernos locales. *Revista UIPUKAMAYOC*. 26(50), 31-39. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14722>
- Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista ESPACIOS*. 41(1), 1-6. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Rosenberg Hansen, J. y Ferlie, E. (2016). Applying strategic management theories in public sector organizations: Developing a Typology. *Public Management Review*, 18(1), 1-19.
- Schaefer, T. y Guenther, T. (2016). Exploring strategic planning outcomes: the influential role of top versus middle management participation. *Journal of Management Control*, 27(2-3), 205-249.
- Serrano, B. (2016). Desarrollo de *soft skills* una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*. 1(12), 59-76.
- Suárez, L. (2020). Implementación de recomendaciones en informes de auditoría y su incidencia en la gestión municipal. *UCV HACER Rev. Inv. Cult.* 9(3), 51-

- 64.<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/2572/2100>
- Tito, M. (2016). Desarrollo de *soft skills* una alternativa a la escasez del talento humano. *INNOVA Research Journal* 1(12), 59-76.
- Tseng, H., Yi, X. y Yeh, H. (2019). Learning-related soft skills among online business students in higher education: Grade level and managerial role differences in self-regulation, motivation, and social skill. *Computer in Human Behavior*. 9(2),179-186.
- Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E. y Chang, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los usuarios de una institución educativa. *Revista Ciencia e Investigación*. 1(4), 36-41. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118761>
- West, R. (2016). Should non-cognitive skills be included in school accountability systems? Preliminary evidence from California's CORE districts. *Brookings Economic Studies: Evidence Speaks Reports*, 1(13). <https://www.brookings.edu/wpcontent/uploads/2016/07/EvidenceSpeaksWest031716.pdf>.
- Wolf, C. y Floyd, S. (2017). Strategic planning research: Toward a theory-driven agenda. *Journal of Management*, 43(6), 1754-1788.
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. 3(2), 66-72. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2019.3.2.0057>
- Vera, F. (2016). Infusión de Habilidades Blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista AKADEMEIA*, 7(1), 53-73.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y las habilidades blandas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Autor: Marley Freída Echevarría Cajamarca.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y las habilidades blandas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020? Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la ética profesional en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la resolución de problemas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión	Objetivo general: Establecer la relación entre la gestión administrativa y las habilidades blandas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Objetivos específicos: Determinar la relación entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la ética profesional en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la resolución de problemas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Determinar la relación que existe entre la gestión	Hipótesis general: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y las habilidades blandas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Hipótesis específicas: Existe relación directa entre la gestión administrativa y las habilidades socioemocionales en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Existe relación directa entre la gestión administrativa y la ética profesional en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Existe relación directa entre la gestión administrativa y la resolución de problemas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020. Existe relación directa entre la gestión	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Gestión estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Visión. • Misión. • Fortalezas. • Oportunidades. • Desventajas. • Amenazas. 	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12	<u>Likert</u> Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre	Inadecuado: Regular: Adecuado:
			Gestión operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Organización. • Coordinación. • Motivación. • Liderazgo. 	13-14 15-17 18-19 20-21 22-23		
Gestión de control	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades. • Determinación de riesgos. • Elaboración de presupuestos. • Indicadores de desempeño. • Compensaciones. 	24-25 26 27-28 29 30	Inadecuado: Regular: Adecuado:				
Variable 2: Habilidades blandas							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Habilidades socioemocionales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de soporte al estrés. • Preocupación por los 	1-11	<u>Likert</u>	Baja Media			

<p>administrativa y el trabajo en equipo?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas?</p>	<p>administrativa y la trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.</p>	<p>administrativa y el trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.</p> <p>Existe relación directa entre la gestión administrativa y las habilidades comunicativas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2020.</p>	<p>Ética profesional</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Habilidades comunicativas</p>	<p>demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad. Sentido ético. Capacidad de iniciativa. Relaciones con el entorno laboral. Pensamiento crítico. Capacidad de análisis. Trabaja con los demás. Cumplimiento de los acuerdos grupal. Comunicación con los demás. Facilidad de expresión. Comunicación efectiva 	<p>12-18</p> <p>19-26</p> <p>27-34</p> <p>35-42</p>	<p>No logrado</p> <p>Incipiente</p> <p>En proceso</p> <p>Logrado</p> <p>Sobresaliente</p>	<p>Alta</p> <p>Baja</p> <p>Media</p> <p>Alta</p> <p>Baja</p> <p>Media</p> <p>Alta</p> <p>Baja</p> <p>Media</p> <p>Alta</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: 150 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.</p> <p>Muestra: 85 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Variable 2: Habilidades blandas.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: A través de las tablas de frecuencias.</p> <p>INFERENCIAL: Coeficiente de correlación de Rho Spearman y P valor.</p>			

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Presentación:

Estimado trabajador, soy estudiante de la Universidad César Vallejo: Marley Freída Echevarría Cajamarca. Actualmente los distintos cambios dados en las Municipalidades, están permitiendo que se tome mayor interés a la gestión administrativa, a fin de mejorar las acciones realizadas dentro de la institución estatal. Este estudio, cuenta con un instrumento, para la "Gestión administrativa" al respecto pido su colaboración llenándola con la mayor atención y diligencia posible; asimismo, se debe tomar en cuenta que no hay respuestas buenas ni malas y ni una es mejor que la otra, solo es responder lo que realmente corresponde a tu pensamiento y accionar; Esperando contar con su contribución. Muchas gracias.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (x) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: VISIÓN						
1	Tiene conocimiento de la visión de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.					
2	Se realizan proyectos que alcancen la visión de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.					
INDICADOR: MISIÓN						
3	La misión de la Municipalidad, integra a toda la organización en sus objetivos.					
4	La gestión estratégica, realiza acciones que se orienten a la misión de la Municipalidad.					
INDICADOR: FORTALEZAS						
5	Se aprovechan las fortalezas de la Municipalidad, como estrategia importante del logro institucional.					
6	Se trabaja constantemente para aumentar las fortalezas de la Municipalidad.					
INDICADOR: OPORTUNIDADES						
7	Las oportunidades que se presentan constantemente, se utilizan para reforzar las acciones de la gestión administrativa.					
8	La gestión administrativa de la Municipalidad, trabaja continuamente con el aprovechamiento de las oportunidades.					
INDICADOR: DESVENTAJAS						
9	Los planes realizados por la gestión municipal soportan las desventajas que se puedan presentar en su ejecución					
10	Considera que los planes de la gestión administrativa municipal son muchas y esto evita el avance de la gestión.					
INDICADOR: AMENAZAS						
11	Son efectivos los proyectos que controlan las amenazas presentes en la gestión administrativa.					
12	Las constantes amenazas, han puesto en riesgo el					

	progreso institucional.					
DIMENSIÓN: GESTIÓN OPERATIVA						
INDICADOR: PLANIFICACIÓN						
13	La planificación de todos los planes y proyectos son ejecutados en su totalidad					
14	Existe demora en la planificación de la gestión administrativa.					
INDICADOR: ORGANIZACIÓN						
15	Hay una constante organización en la gestión administrativa de la Municipalidad, que al llegar a la parte operativa se ejecuta si inconvenientes					
16	Las personas que organizan acciones en la Municipalidad trabajan en equipo.					
17	Considera que hay una constante organización de las acciones que realiza la gestión administrativa municipal.					
INDICADOR: COORDINACIÓN						
18	Considera que hay una constante coordinación con todas las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.					
19	La coordinación de la gestión municipal es dinámica.					
INDICADOR: MOTIVACIÓN						
20	Existe motivación con todas las personas de las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.					
21	La motivación ha permitido que todas las áreas se desarrollen dinámicamente.					
INDICADOR: LIDERAZGO						
22	Hay un constante liderazgo en las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.					
23	El liderazgo ha permitido solucionar los inconvenientes presentes en la parte de la gestión administrativa municipal.					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE CONTROL						
INDICADORES: RESPONSABILIDADES						
24	Cubren todas las responsabilidades en la gestión de control de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de santa Rosa.					
25	Las personas que trabajan en el área de la gestión municipal son responsables.					
INDICADORES: DETERMINACIÓN DE RIESGOS						
26	Hay una correcta determinación de riesgos en la gestión administrativa municipal.					
INDICADOR: ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS						
27	La elaboración de presupuestos en la gestión de control cubre con todas las metas.					
28	Se ejecutan acciones en base a los presupuestos presentado anualmente.					
INDICADOR: INDICADORES DE DESEMPEÑO						
29	Las acciones de la gestión administrativa municipal alcanzan los indicadores de desempeño organizacional.					
INDICADOR: COMPENSACIONES						
30	Se adaptan actividades de control por medio de compensaciones.					

CUESTIONARIO PARA LAS HABILIDADES BLANDAS

Presentación:

Estimado trabajador, soy estudiante de la Universidad César Vallejo: Marley Freída Echevarría Cajamarca. Actualmente los distintos cambios dados en las Municipalidades, están permitiendo que se tome mayor énfasis en las habilidades blandas, siendo una de las habilidades sociales requeridas por muchas organizaciones. Este estudio, cuenta con un instrumento, para las "Habilidades Blandas" al respecto pido su colaboración llenándola con la mayor atención y diligencia posible; asimismo, se debe tomar en cuenta que no hay respuestas buenas ni malas y ni una es mejor que la otra, solo es responder lo que realmente corresponde a tu pensamiento y accionar; Esperando contar con su contribución. Muchas gracias.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (x) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NO LOGRADO	INCIPIENTE	EN PROCESO	LOGRADO	SOBRESALIENTE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN:					
	INDICADOR: Capacidad de soporte al estrés					
1	Es capaz de mostrarse amable en momentos de estrés					
2	Sabe establecer un diálogo entre las prioridades de los usuarios y las propiedades técnicas.					
3	Tiene una vida personal feliz fuera del centro de trabajo					
4	Se cuida de sí misma/o en momentos de estrés					
	INDICADOR: Preocupación por los demás					
5	Se preocupa y cuida a sus compañeras/os en momentos de estrés					
6	Tiene la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.					
7	Es capaz de comunicar sus sentimientos y emociones a otros.					
	INDICADOR: Responsabilidad					
8	Las decisiones no las asume con responsabilidad.					
9	Mantiene una relación adecuada con sus compañeros de trabajo					
10	Manifiesta reacciones de emoción frente a ciertas situaciones.					
11	Administra su tiempo en función a prioridades.					
	DIMENSIÓN: ÉTICA PROFESIONAL					
	INDICADOR: Sentido ético					
12	Comprende su actuar de acuerdo con el sentido ético que el área demanda.					
13	Es puntual y hace las cosas a tiempo					
14	Tiene capacidad de tomar iniciativas					
	INDICADOR: Capacidad de iniciativa					
15	Se considera confiable y cumple las promesas que asume.					
16	Establece vínculos de confianza y afecto.					
	INDICADOR: Relaciones con el entorno laboral					
17	Se relaciona con su entorno laboral en forma armoniosa.					
18	Manifiesta aceptación de todo tipo de diversidad.					
	DIMENSIÓN: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
	INDICADOR: Pensamiento crítico					

19	Piensa lógicamente frente a una situación difícil.					
20	Encuentra soluciones ante una situación difícil.					
21	Es capaz de resolver un problema de manera efectiva y rápida.					
22	Es capaz de analizar una información y definir una solución o estrategia de acción.					
23	Tiene capacidad para organizarse y hacer una gran cantidad de tareas en poco tiempo.					
INDICADOR: Capacidad de análisis						
24	Considera que puede idear una solución para un tema de su trabajo que se encuentra estancado.					
25	Existe interés para resolver algún inconveniente.					
26	Ante un problema, piensa más en la solución que en el problema mismo.					
DIMENSIÓN: Trabajo en equipo						
INDICADOR: Trabaja con los demás						
27	Se desenvuelve mejor trabajando individualmente.					
28	Escucha y aprecia las opiniones de todos los miembros del área.					
29	Apoya y enseña a sus compañeros con menores conocimientos.					
INDICADOR: Cumplimiento de los acuerdos grupales						
30	Considera que sus ideas son más relevantes, en su área.					
31	cumple con los acuerdos establecidos por el grupo de trabajo.					
32	respeta las opiniones de los demás, aunque sean diferentes a las suyas.					
INDICADOR: Comunicación con los demás						
33	Es incluyente con los otros colaboradores y se mantiene al margen cuando es necesario					
34	Comunica toda la información posible al resto de sus compañeros para el logro de los objetivos en común.					
DIMENSIÓN: Habilidades comunicativas						
INDICADORES: Facilidad de expresión						
35	Considera que se expresa adecuadamente de forma verbal					
36	Es capaz de jerarquizar asuntos relativos al trabajo y comunicarlos de forma oportuna					
37	Considera que se expresa adecuadamente de forma escrita					
38	Sabe escuchar a los demás					
INDICADORES: Comunicación						
39	Comprende las necesidades de los demás					
40	Tiene sentido del humor y lo utiliza en momentos acertados					
41	Considera que expresa sus ideas en su curso de manera efectiva					
42	Considera que se expresa adecuadamente de forma verbal					

Anexo 3: Tabla de operacionalización de variable

Operacionalización de las variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión administrativa	La gestión administrativa constituye al conjunto de acciones, mecanismos y formas de la que, se utilizan recursos financieros, materiales, con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales (Rojas, Hernández y Niebles, 2020).	Forma parte de la estrategia para definir la variable gestión administrativa, en la que se obtiene 03 dimensiones de estudio, las cuales son: gestión estratégica, gestión operativa y gestión de control. En la gestión estratégica, consta de 06 indicadores, la segunda dimensión consta de 05 indicadores y la tercera dimensión, consta de 05 indicadores. Todos, serán medidos en una escala de Likert.	Gestión estratégica Gestión operativa Gestión de control	Visión Misión Fortalezas Oportunidades Desventajas Amenazas Planificación Organización Coordinación Motivación Liderazgo Responsabilidades Determinación de riesgos Elaboración de presupuestos Indicadores de desempeño Compensaciones Capacidad de soporte al estrés Preocupación por los demás	Likert: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Variable 2: Habilidades Blandas	Las habilidades blandas son conocidas como aquellas habilidades para la vida, de carácter socio afectivo indispensables para las actividades diarias, las que ayudan a solucionar problemas, ser creativos, comunicativos, siendo empáticos con otros a fin de construir relaciones saludables con un alto nivel emocional y físico (Guerra, 2019).	Forma parte de la estrategia para definir la variable habilidades blandas, de la cual se tendrá en cuenta 05 dimensiones de estudio siendo las habilidades socioemocionales, la ética profesional, la resolución de problemas, el trabajo en equipo y las habilidades comunicativas. Las mismas, presentarán sus indicadores como: para la primera dimensión, capacidad de soporte al estrés, preocupación por los demás y la responsabilidad; en la segunda dimensión, el sentido ético, la capacidad de iniciativa y las relaciones con los demás; en la tercera dimensión, el pensamiento crítico y la capacidad de tolerancia al estrés; la cuarta dimensión, trabajo con los demás, cumplimiento de acuerdos en equipo y comunicación con los demás; en la última y quinta dimensión, la facilidad de expresión y la comunicación. Todos estarán medidos en una escala tipo Likert.	Habilidades socioemocionales Ética profesional Resolución de problemas Trabajo en equipo Habilidades comunicativas	Responsabilidad Sentido ético Capacidad de iniciativa Relaciones con el entorno laboral Pensamiento crítico Capacidad de análisis Trabaja con los demás Cumplimiento de los acuerdos grupales Capacidad de análisis Facilidad de expresión Comunicación	Likert No logrado Incipiente En proceso Logrado Sobresaliente

Nota: adaptado de Lara (2017); Díaz y Sanhueza (2020).

Anexo 4: Confiabilidad de instrumento

Tabla 9

Confiabilidad de la gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.853	30

Tabla 10

Confiabilidad de las habilidades blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.963	42

N°	GESTIÓN ESTRATÉGICA										GESTIÓN OPERATIVA																			
	VISION		MISION		OBJETIVOS		INDICADORES		RISGO		AMENAZAS		OPORTUNIDADES		NACION		OPERACION		CONTROL		MPE									
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
91	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Anexo 5: Validación

Tabla 113

Validación por juicio de expertos de las variables gestión por procesos y habilidades blandas

Experto	Suficiencia	Aplicable
Dra. Ada Mercedes Mejía Andrade	Si	Si
Mg. Roger Marcial Príncipe Huerta	Si	Si
Mg. Santos Alberto Sotero Montero	Si	Si

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Gestión Estratégico							
1	Tiene conocimiento de la visión de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.	✓		✓		✓		
2	Se realizan proyectos que alcancen la visión de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.	✓		✓		✓		
3	La misión de la Municipalidad, integra a toda la organización en sus objetivos.	✓		✓		✓		
4	La gestión estratégica, realiza acciones que se orienten a la misión de la Municipalidad.	✓		✓		✓		
5	Se aprovechan las fortalezas de la Municipalidad, como estrategia importante del logro institucional.	✓		✓		✓		
6	Se trabaja constantemente para aumentar las fortalezas de la Municipalidad.	✓		✓		✓		
7	Las oportunidades que se presentan constantemente, se utilizan para reforzar la acciones de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
8	La gestión administrativa de la Municipalidad, trabaja continuamente con el aprovechamiento de las oportunidades.	✓		✓		✓		
9	Los planes realizados por la gestión municipal soportan las desventajas que se puedan presentar en su ejecución	✓		✓		✓		
10	Considera que los planes de la gestión administrativa municipal son muchas y esto evita el avance de la gestión.	✓		✓		✓		
11	Son efectivos los proyectos que controlan las amenazas presentes en la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
12	Las constantes amenazas, han puesto en riesgo el progreso institucional.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Gestión Operativa							
13	La planificación de todos los planes y proyectos son ejecutados en su totalidad	✓		✓		✓		
14	Existe demora en la planificación de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
15	Hay una constante organización en la gestión administrativa de la Municipalidad, que al llegar a la parte operativa se ejecuta si inconvenientes	✓		✓		✓		
16	Las personas que organizan acciones en la Municipalidad trabajan en equipo.	✓		✓		✓		

17	Considera que hay una constante organización de las acciones que realiza la gestión administrativa Municipal.	✓		✓		✓	
18	Considera que hay una constante coordinación con todas las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.	✓		✓		✓	
19	La coordinación de la gestión municipal es dinámica.	✓		✓		✓	
20	Existe motivación con todas las personas de las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.	✓		✓		✓	
21	La motivación ha permitido que todas las áreas se desarrollen dinámicamente.	✓		✓		✓	
22	Hay un constante liderazgo en las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.	✓		✓		✓	
23	El liderazgo ha permitido solucionar los inconvenientes presentes en la parte de la gestión administrativa municipal.	✓		✓		✓	
DIMENSION 3: Gestión de control		Si	No	Si	No	Si	No
24	Cubren todas las responsabilidades en la gestión de control de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.	✓		✓		✓	
25	Las personas que trabajan en el área de la Gestión Municipal son responsables.	✓		✓		✓	
26	Hay una correcta determinación de riesgos en la Gestión Administrativa Municipal.	✓		✓		✓	
27	La elaboración de presupuestos en la gestión de control cubre con todas las metas.	✓		✓		✓	
28	Se ejecutan acciones en base a los presupuestos presentado anualmente.	✓		✓		✓	
29	Las acciones de la gestión administrativa municipal alcanza los indicadores de desempeño organizacional.	✓		✓		✓	
30	Se adaptan actividades de control por medio de compensaciones.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade*. DNI: 25765770

Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

14 de noviembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión Estratégico							
1	Tiene conocimiento de la visión de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.	✓		✓		✓		
2	Se realizan proyectos que alcancen la visión de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.	✓		✓		✓		
3	La misión de la Municipalidad, integra a toda la organización en sus objetivos.	✓		✓		✓		
4	La gestión estratégica, realiza acciones que se orienten a la misión de la Municipalidad.	✓		✓		✓		
5	Se aprovechan las fortalezas de la Municipalidad, como estrategia importante del logro institucional.	✓		✓		✓		
6	Se trabaja constantemente para aumentar las fortalezas de la Municipalidad.	✓		✓		✓		
7	Las oportunidades que se presentan constantemente, se utilizan para reforzar la acciones de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
8	La gestión administrativa de la Municipalidad, trabaja continuamente con el aprovechamiento de las oportunidades.	✓		✓		✓		
9	Los planes realizados por la gestión municipal soportan las desventajas que se puedan presentar en su ejecución	✓		✓		✓		
10	Considera que los planes de la gestión administrativa municipal son muchas y esto evita el avance de la gestión.	✓		✓		✓		
11	Son efectivos los proyectos que controlan las amenazas presentes en la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
12	Las constantes amenazas, han puesto en riesgo el progreso institucional.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Gestión Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La planificación de todos los planes y proyectos son ejecutados en su totalidad	✓		✓		✓		
14	Existe demora en la planificación de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
15	Hay una constante organización en la gestión administrativa de la Municipalidad, que al llegar a la parte operativa se ejecuta si inconvenientes	✓		✓		✓		
16	Las personas que organizan acciones en la Municipalidad trabajan en equipo.	✓		✓		✓		

17	Considera que hay una constante organización de las acciones que realiza la gestión administrativa Municipal.	✓		✓		✓	
18	Considera que hay una constante coordinación con todas las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.	✓		✓		✓	
19	La coordinación de la gestión municipal es dinámica.	✓		✓		✓	
20	Existe motivación con todas las personas de las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.	✓		✓		✓	
21	La motivación ha permitido que todas las áreas se desarrollen dinámicamente.	✓		✓		✓	
22	Hay un constante liderazgo en las áreas relacionadas a la gestión administrativa municipal.	✓		✓		✓	
23	El liderazgo ha permitido solucionar los inconvenientes presentes en la parte de la gestión administrativa municipal.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Gestión de control	Si	No	Si	No	Si	No
24	Cubren todas las responsabilidades en la gestión de control de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.	✓		✓		✓	
25	Las personas que trabajan en el área de la Gestión Municipal son responsables.	✓		✓		✓	
26	Hay una correcta determinación de riesgos en la Gestión Administrativa Municipal.	✓		✓		✓	
27	La elaboración de presupuestos en la gestión de control cubre con todas las metas.	✓		✓		✓	
28	Se ejecutan acciones en base a los presupuestos presentado anualmente.	✓		✓		✓	
29	Las acciones de la gestión administrativa municipal alcanza los indicadores de desempeño organizacional.	✓		✓		✓	
30	Se adaptan actividades de control por medio de compensaciones.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. ROGER MARCIAL PRINCIPE HUERTA. DNI: 80542174

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

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

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

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

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

28 de noviembre del 2020



ROGER MARCIAL PRINCIPE HUERTA
MAESTRO EN GESTION PUBLICA

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Habilidades Socioemocionales								
1	Es capaz de mostrarse amable en momentos de estrés	✓		✓		✓		
2	Sabe establecer un diálogo entre las prioridades de los usuarios y las propiedades técnicas.	✓		✓		✓		
3	Tiene una vida personal feliz fuera del centro de trabajo	✓		✓		✓		
4	Se cuida de sí mismo/a en momentos de estrés	✓		✓		✓		
5	Se preocupa y cuida a sus compañeros/os en momentos de estrés	✓		✓		✓		
6	Tiene la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.	✓		✓		✓		
7	Es capaz de comunicar sus sentimientos y emociones a otros.	✓		✓		✓		
8	Las decisiones no las asume con responsabilidad.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una relación más bien regular con todos en su carrera.	✓		✓		✓		
10	Manifiesta reacciones de emoción frente a ciertas situaciones.	✓		✓		✓		
11	Administra su tiempo en función a prioridades.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: ética profesional								
11	Comprende su actuar de acuerdo con el sentido ético que el área demanda.	✓		✓		✓		
12	Es puntual y hace las cosas a tiempo	✓		✓		✓		
13	Tiene capacidad de tomar iniciativas	✓		✓		✓		
14	Se considera confiable y cumple las promesas que asume.	✓		✓		✓		
15	Establece vínculos de confianza y afecto.	✓		✓		✓		
16	Se relaciona con su entorno laboral en forma armoniosa.	✓		✓		✓		
17	Manifiesta aceptación de todo tipo de diversidad.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Resolución de problemas								
18	Piensa lógicamente frente a una situación difícil.	✓		✓		✓		
19	Encuentra soluciones ante una situación difícil.	✓		✓		✓		
20	Es capaz de resolver un problema de manera efectiva y rápida.	✓		✓		✓		
21	Es capaz de analizar una información y definir una solución o estrategia de acción.	✓		✓		✓		
22	Tiene capacidad para organizarse y hacer una gran cantidad de tareas en poco tiempo.	✓		✓		✓		

23	Considera que puede idear una solución para un tema de su trabajo que se encuentre estancado.	✓	✓	✓		
24	Ante un problema, piensa más en la solución que en el problema mismo.	✓	✓	✓		
DIMENSION 4: Trabajo en equipo						
25	Le agrada trabajar solo/a.	✓	✓	✓		
26	Escucha y aprecia las opiniones de todos los miembros del área.	✓	✓	✓		
27	Apoya y enseña a sus compañeros con menores conocimientos.	✓	✓	✓		
28	Impone sus ideas por sobre los demás miembros del área.	✓	✓	✓		
29	cumple con los acuerdos establecidos por el grupo de trabajo.	✓	✓	✓		
30	respete las opiniones de los demás aunque sean diferentes a las suyas.	✓	✓	✓		
31	Es incluyente con los miembros del curso y se mantiene el margen	✓	✓	✓		
32	Comunica toda la información posible al resto de sus compañeros para el logro de los objetivos en común.	✓	✓	✓		
DIMENSION 5: Habilidades Comunicativas.						
33	Considera que se expresa adecuadamente de forma verbal	✓	✓	✓		
34	Es capaz de jerarquizar asuntos relativos al trabajo y comunicarlos de forma oportuna	✓	✓	✓		
35	Considera que se expresa adecuadamente de forma escrita	✓	✓	✓		
36	Sabe escuchar a los demás	✓	✓	✓		
37	Comprende las necesidades de los demás	✓	✓	✓		
38	Tiene sentido del humor y lo utiliza en momentos acertados	✓	✓	✓		
39	Considera que expresa sus ideas en su curso de manera efectiva	✓	✓	✓		
40	Considera que se expresa adecuadamente de forma verbal	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade*. DNI: 25765770

Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

14 de noviembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades Socioemocionales							
1	Es capaz de mostrarse amable en momentos de estrés	✓		✓		✓		
2	Sabe establecer un diálogo entre las prioridades de los usuarios y las propiedades técnicas.	✓		✓		✓		
3	Tiene una vida personal feliz fuera del centro de trabajo	✓		✓		✓		
4	Se cuida de sí misma/o en momentos de estrés	✓		✓		✓		
5	Se preocupa y cuida a sus compañeras/os en momentos de estrés	✓		✓		✓		
6	Tiene la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.	✓		✓		✓		
7	Es capaz de comunicar sus sentimientos y emociones a otros.	✓		✓		✓		
8	Las decisiones no las asume con responsabilidad.	✓		✓		✓		
9	Mantiene una relación más bien regular con todos en su carrera.	✓		✓		✓		
10	Manifiesta reacciones de emoción frente a ciertas situaciones.	✓		✓		✓		
11	Administra su tiempo en función a prioridades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ética profesional	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Comprende su actuar de acuerdo con el sentido ético que el área demanda.	✓		✓		✓		
12	Es puntual y hace las cosas a tiempo	✓		✓		✓		
13	Tiene capacidad de tomar iniciativas	✓		✓		✓		
14	Se considera confiable y cumple las promesas que asume.	✓		✓		✓		
15	Establece vínculos de confianza y afecto.	✓		✓		✓		
16	Se relaciona con su entorno laboral en forma armoniosa.	✓		✓		✓		
17	Manifiesta aceptación de todo tipo de diversidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Resolución de problemas	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Piensa lógicamente frente a una situación difícil.	✓		✓		✓		
19	Encuentra soluciones ante una situación difícil.	✓		✓		✓		
20	Es capaz de resolver un problema de manera efectiva y rápida.	✓		✓		✓		
21	Es capaz de analizar una información y definir una solución o estrategia de acción.	✓		✓		✓		
22	Tiene capacidad para organizarse y hacer una gran cantidad de tareas en poco tiempo.	✓		✓		✓		

23	Considera que puede idear una solución para un tema de su trabajo que se encuentra estancado.	✓	✓	✓	
24	Ante un problema, piensa más en la solución que en el problema mismo.	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo					
25	Le agrada trabajar solo/a.	✓	✓	✓	
26	Escucha y aprecia las opiniones de todos los miembros del área.	✓	✓	✓	
27	Apoya y enseña a sus compañeros con menores conocimientos.	✓	✓	✓	
28	Impone sus ideas por sobre los demás miembros del área.	✓	✓	✓	
29	cumple con los acuerdos establecidos por el grupo de trabajo.	✓	✓	✓	
30	respeto las opiniones de los demás aunque sean diferentes a las suyas.	✓	✓	✓	
31	Es incluyente con los miembros del curso y se mantiene al margen	✓	✓	✓	
32	Comunica toda la información posible al resto de sus compañeros para el logro de los objetivos en común.	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN 5: Habilidades Comunicativas.					
33	Considera que se expresa adecuadamente de forma verbal	✓	✓	✓	
34	Es capaz de jerarquizar asuntos relativos al trabajo y comunicarlos de forma oportuna	✓	✓	✓	
35	Considera que me expresa adecuadamente de forma escrita	✓	✓	✓	
36	Sabe escuchar a los demás	✓	✓	✓	
37	Comprende las necesidades de los demás	✓	✓	✓	
38	Tiene sentido del humor y lo utiliza en momentos acertados	✓	✓	✓	
39	Considera que expresa sus ideas en su curso de manera efectiva	✓	✓	✓	
40	Considera que se expresa adecuadamente de forma verbal	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. ROGER MARCIAL PRINCIPE HUERTA. DNI: 80542174

Especialidad del validador: *Maestro en Gestión Pública.*

28 de noviembre del 2020



ROGER MARCIAL PRINCIPE HUERTA
Maestro en Gestión Pública

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

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

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

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

Anexo 8: Permisos y cartas

Lima, 27 de Noviembre, 2020



Señor
ALCALDE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA
Sr. ALAN CARRASCO BOBADILLA.
Av. Alejandro Bertello No. 304 – Santa Rosa.
Presente. –

Asunto: Solicito permiso para aplicar instrumento de Investigación.


De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarme, que siendo alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y estando cursando el último ciclo del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, solicito autorización para aplicación del instrumento de la Investigación, sobre la Gestión Administración y las Habilidades Blandas en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Es necesario precisar que mi investigación es para fines estrictamente de estudio y todos los costos que demanden la investigación serán asumidos por mi persona.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi agradecimiento.

Atentamente,


Marley Echevarria-Cajamarca
DNI No. 09083349.

Anexo 8: Resultados

Tabla 12

Distribución de niveles de la variable gestión administrativa y habilidades blandas

		Habilidades Blandas			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.4%	0.0%	0.0%	2.4%
	Medio	Recuento	0	17	2	19
		% del total	0.0%	20.0%	2.4%	22.4%
	Alto	Recuento	1	4	59	64
		% del total	1.2%	4.7%	69.4%	75.3%
Total	Recuento	3	21	61	85	
	% del total	3.5%	24.7%	71.8%	100.0%	

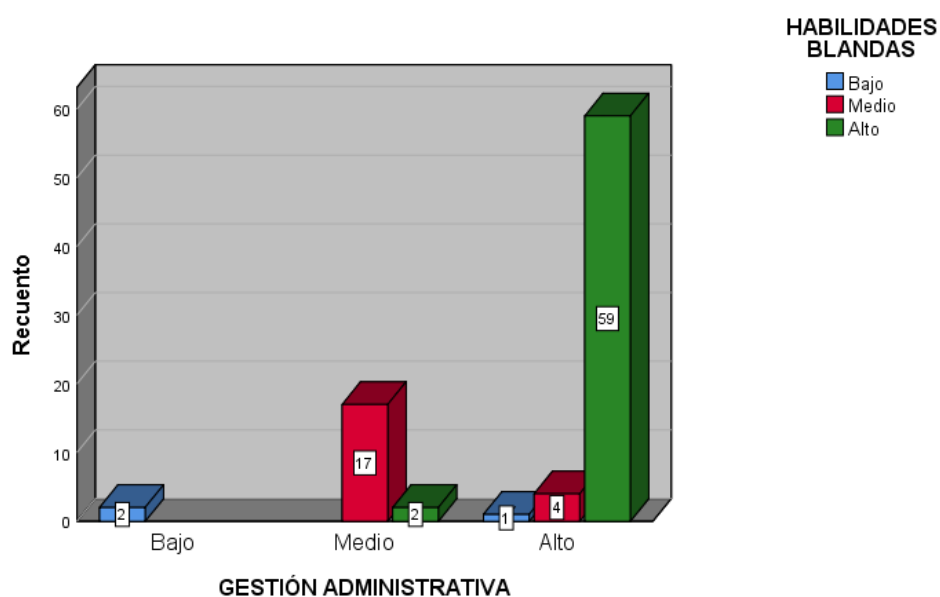


Figura 3

Gestión por administrativa y habilidades blandas.

En la Tabla 15 y figura 3, en la gestión administrativa se aprecia que el nivel más bajo coincide con el nivel medio y alto de las habilidades blandas. El nivel medio, está representado por el 20% de la variable gestión por procesos y las habilidades blandas. Asimismo, el 69.4% está en el nivel alto para ambas variables. en el nivel alto de la gestión por procesos es el nivel bajo para el trabajo en equipo.

Tabla 13

Distribución de niveles de la variable gestión administrativa y habilidades socioemocionales

		Habilidades Socioemocionales				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0.0%	1.2%	1.2%	2.4%
	Medio	Recuento	1	13	5	19
		% del total	1.2%	15.3%	5.9%	22.4%
	Alto	Recuento	2	10	52	64
		% del total	2.4%	11.8%	61.2%	75.3%
Total		Recuento	3	24	58	85
		% del total	3.5%	28.2%	68.2%	100.0%

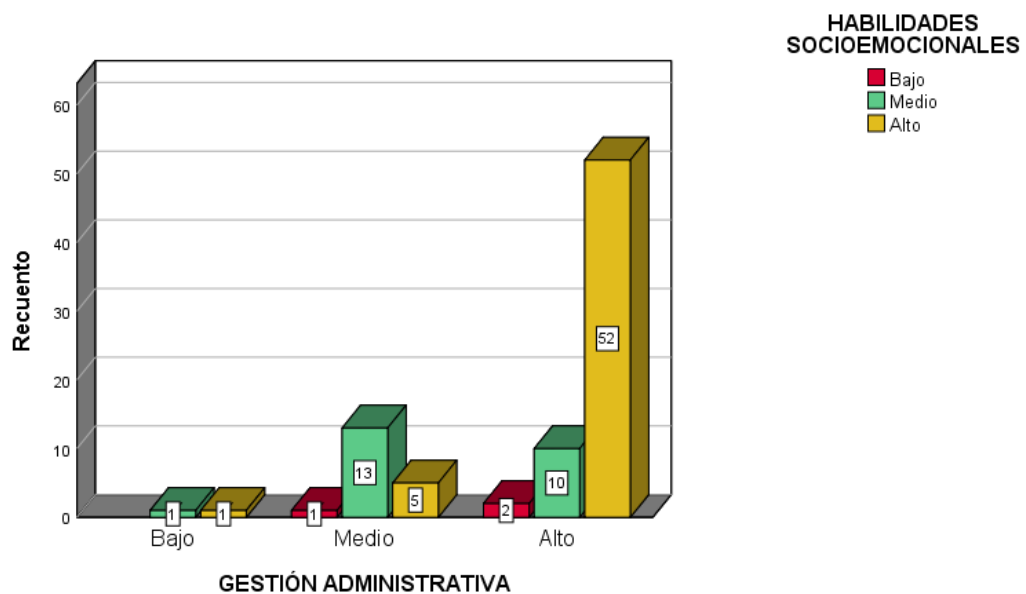


Figura 4

Gestión por administrativa y habilidades socioemocionales

En la Tabla 16 y figura 4, se observa que entre la variable gestión administrativa y la ética profesional el punto más bajo entre ambos se encuentra en el nivel bajo tanto para la variable y la dimensión, en el nivel medio representa un 15.3% y en el nivel más alto es el 61.2% para ambos.

Tabla 14

Distribución de niveles de la variable gestión administrativa y ética profesional.

			Ética Profesional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.2%	1.2%	0.0%	2.4%
	Medio	Recuento	0	16	3	19
		% del total	0.0%	18.8%	3.5%	22.4%
	Alto	Recuento	2	4	58	64
		% del total	2.4%	4.7%	68.2%	75.3%
Total	Recuento	3	21	61	85	
	% del total	3.5%	24.7%	71.8%	100.0%	

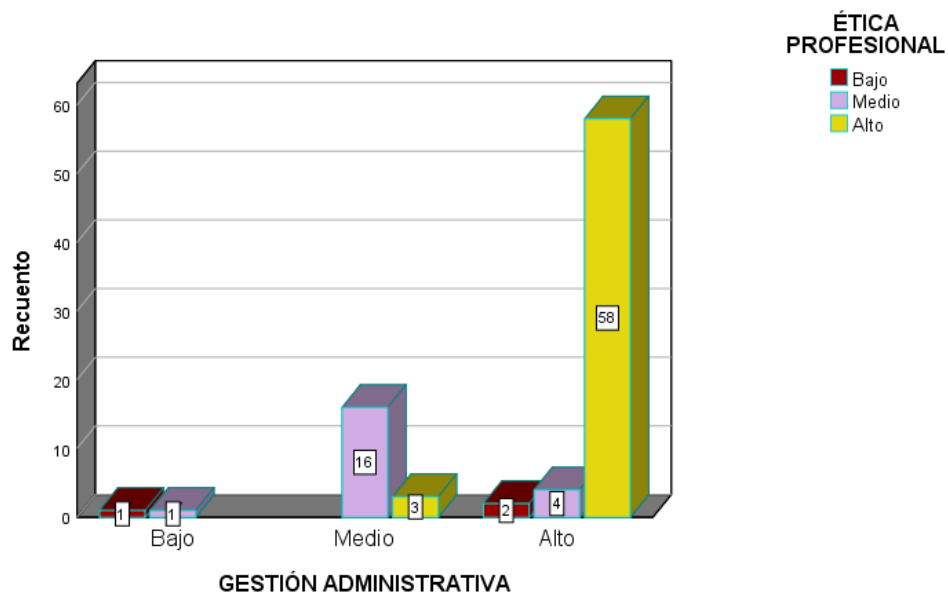


Figura 5

Gestión por administrativa y ética profesional

En la Tabla 17 y figura 5, el nivel más bajo representada por 0% en el cruce del nivel bajo y alto de la gestión administrativa y la ética profesional. En el nivel medio, el resultado más alto está representado por un 18.8%. Asimismo, en el nivel alto

para ambos, está representado por 68.2%.

Tabla 15

Distribución de niveles de la variable gestión administrativa y resolución de problemas.

		Resolución De Problemas			
		Medio	Alto	Total	
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	2	0	2
		% del total	2.4%	0.0%	2.4%
	Medio	Recuento	17	2	19
		% del total	20.0%	2.4%	22.4%
	Alto	Recuento	8	56	64
		% del total	9.4%	65.9%	75.3%
Total	Recuento	27	58	85	
	% del total	31.8%	68.2%	100.0%	

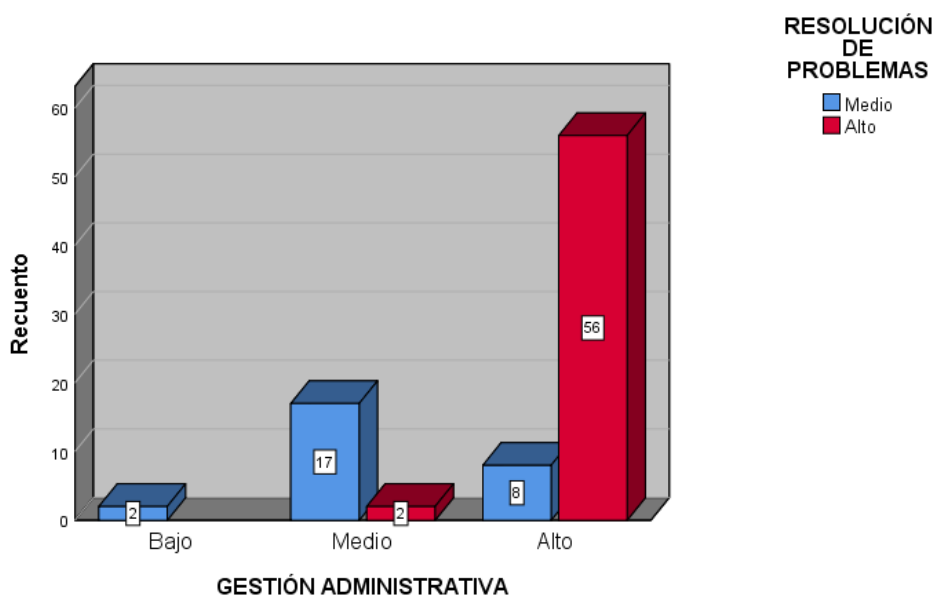


Figura 6

Gestión administrativa y resolución de problemas.

En la Tabla 18 y figura 6, demuestra que para la variable gestión administrativa y la dimensión resolución de problemas, el nivel bajo está representado por el 0%, en el nivel medio, el resultado más alto está en el cruce del nivel medio para la gestión administrativa y la resolución de problemas con el 20%. Asimismo, el nivel más alto está representado por un 65.9% para la gestión administrativa y la resolución de problemas.

Tabla 16

Distribución de niveles de la variable gestión administrativa y trabajo en equipo.

			Trabajo En Equipo			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%
	Medio	Recuento	1	15	3	19
		% del total	1.2%	17.6%	3.5%	22.4%
	Alto	Recuento	2	4	58	64
		% del total	2.4%	4.7%	68.2%	75.3%
Total	Recuento	3	21	61	85	
	% del total	3.5%	24.7%	71.8%	100.0%	

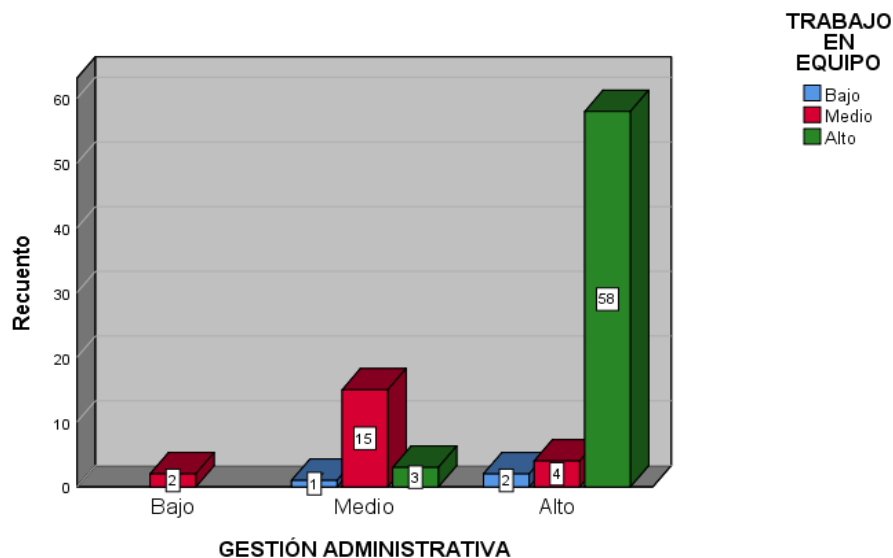


Figura 7

Gestión administrativa y trabajo en equipo

En la tabla 19 y figura 7, se percibe que el nivel más bajo está representado por el 0% para la gestión administrativa y el trabajo en equipo, en el nivel medio el 1.2% para la gestión administrativa y el nivel bajo para el trabajo en equipo, el 2.4% en el nivel alto para la gestión administrativa y el nivel bajo para el trabajo en equipo. El porcentaje más alto está representado en el nivel alto de la gestión administrativa y alto del trabajo en equipo con un 68.2%.

Tabla 17

Distribución de niveles de la variable gestión administrativa y habilidades comunicativas.

		Habilidades Comunicativas		Total	
		Medio	Alto		
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	1	1	2
		% del total	1.2%	1.2%	2.4%
	Medio	Recuento	17	2	19
		% del total	20.0%	2.4%	22.4%
	Alto	Recuento	6	58	64
		% del total	7.1%	68.2%	75.3%
Total	Recuento	24	61	85	
	% del total	28.2%	71.8%	100.0%	

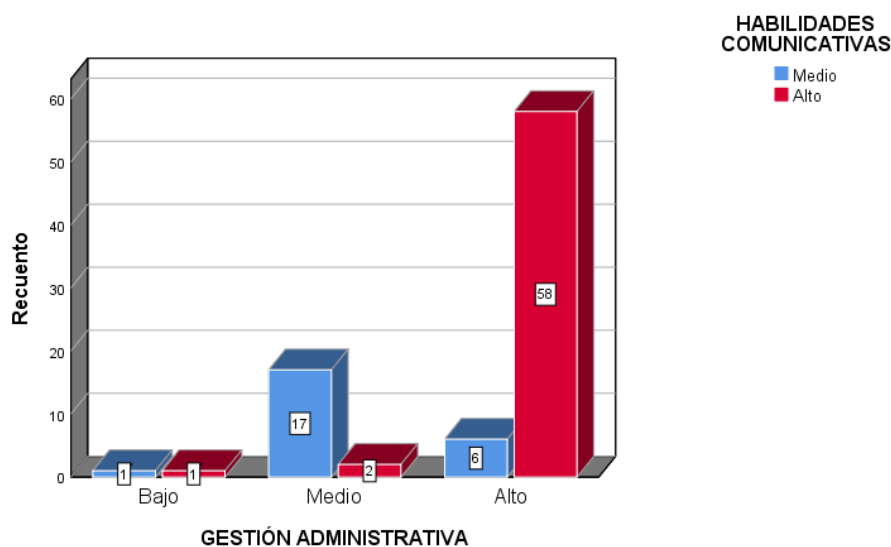


Figura 8

Gestión administrativa y habilidades comunicativas

En la tabla 20 y figura 8, se aprecia que el resultado más bajo se encuentra en el nivel bajo de la gestión administrativa y el nivel medio y alto de las habilidades comunicativas con un 1.2%, en el nivel medio de la gestión administrativa con el nivel bajo de las habilidades comunicativas con el 0.7%, en el alto para la variable y el nivel alto para la dimensión con un 2.4%. Asimismo, los resultados más altos se encuentran en los niveles medio para la gestión administrativa y el nivel medio para las habilidades comunicativas con un 20%. y el nivel alto con un 68.2% para la variable gestión administrativa y la dimensión habilidades comunicativas.

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0520-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 13 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **ECHEVARRIA CAJAMARCA, MARLEY FREIDA** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **GESTION ADMINISTRATIVA Y HABILIDADES BLANDAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA, 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) bachiller **ECHEVARRIA CAJAMARCA, MARLEY FREIDA**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **GESTION ADMINISTRATIVA Y HABILIDADES BLANDAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA, 2020** presentado por **ECHEVARRIA CAJAMARCA, MARLEY FREIDA**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dra. Yolanda Soria Perez
Secretario	: Mg. Zoila Paola Becerra Castillo
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Mg. Santos Alberto Sotero Montero

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 20 de enero de 2021
Hora	: 11:45 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

