



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del
programa nacional de bienes incautados del Ministerio de
Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019**

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

AUTOR:

Obando Portilla, Jorge Enrique (ORCID: 0000-0001-9897-0790)

ASESOR:

Mg. Gallarday Morales, Santiago Aquiles (ORCID: 0000-0002-0452-5862)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, por ser mi fuerza espiritual y la de mi familia

Agradecimiento

Agradecer a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, por la oportunidad que me brindó para mi realización profesional, a mi familia y los que hicieron posible este sueño, al Mg. Santiago Gallarday, asesor de tesis, por la orientación en la investigación, por sus aportes, paciencia y persistencia. Así también agradecer

Índice

	Pág
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I Introducción	01
II Método	12
2.1. Tipo diseño de investigación	12
2.2. Variables y Operacionalización	13
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
III. Resultados	17
IV. Discusión	23
V. Conclusiones	25
VI. Recomendaciones	26
Referencias	27
	31

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3: Certificado de validación de los instrumentos

Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento

Anexo 7: Base de datos

Índice de tablas

	vii
Tabla 1: Validación de Instrumento	15
Tabla 2: Fiabilidad de las Variables	15
Tabla 3: Distribución porcentual de las habilidades blandas y del desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	17
Tabla 4: Nivel de comparación porcentual entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima	19
Tabla 5: Presentación de los coeficientes de las habilidades blandas y del desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima	20
Tabla 6: Pseudo coeficiente de determinación de las habilidades blandas y el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima	22

Índice de figuras

	Pág
Figura 1: Distribución porcentual de las habilidades blandas y del desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima	18

Resumen

v

La presente investigación trata acerca de las habilidades blandas y desempeño laboral, siendo el objetivo determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019.

Metodológicamente la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo correlacional causal, tipo básica, transversal, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario para cada variable, los que fueron validados y sometidos a la confiabilidad.

Finalmente se tienen los coeficientes pseudo R cuadrado que muestra la dependencia porcentual de las habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima, de los cuales se tiene al resultado del coeficiente de Nagalkerke donde la variabilidad del desempeño laboral depende del 21.7% de las habilidades blandas, mientras que el comportamiento del desenvolvimiento laboral se debe al 27.9%, de las habilidades blandas, asimismo el comportamiento de la capacidad laboral se debe al 20.3% de las habilidades blandas, mientras que la variabilidad de la eficiencia de los trabajadores se debe al 15.4% de las habilidades blandas y la variabilidad del perfil de los trabajadores se debe al 14.2% de las habilidades blandas de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima

Palabras clave: Habilidades blandas, desempeño laboral, habilidades interpersonales.

Abstract

This research is about managerial skills and job satisfaction, and the objective was to determine the influence of soft skills in the job performance of servers of the national seized goods program of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima - 2019.

Methodologically the research belongs to the quantitative approach, non-experimental design, causal correlational descriptive scope, basic type, transversal, for the collection of the information a questionnaire was used for each variable, which were validated and submitted to reliability.

Finally, we have the pseudo R squared coefficients that show the percentage dependence of soft skills on the job performance of servers of the national program of seized goods of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima, of which the result is the result of the Nagalkerke coefficient where the variability of work performance depends on 21.7% of soft skills, while the behavior of work development is due to 27.9% of soft skills, also the behavior of work capacity is due to 20.3% of soft skills, while the variability of the efficiency of the workers is due to 15.4% of the soft skills and the variability of the profile of the workers is due to 14.2% of the soft skills of the servants of the national program of seized assets of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima.

Keywords: Soft skills, job performance, interpersonal skills.

I. Introducción

En la actualidad las relaciones sociales como forma de la convivencia se presenta como una de las situaciones más preocupantes en todos los escenarios de la vida humana, expresándose este hecho en las organizaciones más pequeñas como en las más grandes, en el ámbito privado y público, aun en la familia misma, la cual está siendo arremetida con los embates del problema de la convivencia.

Este fenómeno ha llevado a investigar el comportamiento humano y se ha concluido que, si verdaderamente somos seres racionalmente interesantes, también hay un componente respecto a las actitudes que definitivamente están también monitoreadas por la racionalidad, sin embargo parece que el desborde de esta nos obliga a discriminar el comportamiento en habilidades blandas y habilidades duras, siendo las primeras referentes del conocimiento en sí mismo y las segundas de las actitudes, valores, sentimientos que mueven al ser humano. Es en esta dirección que consideramos interesante y oportuno estudiar las habilidades blandas, dado que son cualidades que son necesarias para poder establecer relaciones adecuadas que nos permitan una mejor convivencia en el ámbito laboral. Por otro lado estudiar el desempeño laboral va por indagar y profundizar en el hecho del desenvolvimiento de los trabajadores o empleados en su espacio laboral y es esta preocupación por establecer la relación de dependencia que se genera entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en el programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El escenario del estudio, es una dependencia pública que no está ajena a las características de las demás entidades, sin embargo el hecho de tener la administración de todos los activos incautados, decomisados, declarados en pérdida de dominio y extinción de dominio, nos permite tener una manera particular de responder ante los hechos que se manifiestan y ello nos motivó proyectarnos a estudiar que tanto tienen que ver las habilidades blandas en el desempeño laboral hecho que a la luz de los resultados podemos evaluarlos. Por otro lado la investigación se sustenta entre otros aspectos en antecedentes nacionales e internacionales como es el caso de Barrón (2018), quien en su investigación concluyó que las capacidades blandas están relacionadas de manera significativa en el avance de la influencia recíproca en el salón de los profesores de la organización, acorde a la magnitud

de p (sig. Asintótica bilateral) = 0,000 ($< 0,05$) también se encuentra Guillen (2016), concluyó entre las variables gestión directiva y clima institucional existe una correlación de $r = 0,787$. Existe un alto grado de gestión directiva es proporcional al buen grado de clima institucional; a un deficiente nivel de gestión directiva le concierne un deficiente nivel de ambiente organizacional. Por tanto, hay una conexión inmediata entre gestión dirigente y ambiente organizacional.

Matus y Gutiérrez (2012), concluyó que, para la apreciación de las capacidades blandas para los estudios de formación tecnológica, es imposible evadir el tipo de organización académica y las características del estudiante que integra. Así mismo, los indagadores proponen la falta de estratagemas para realizar acciones para desarrollar las capacidades socioemocionales y trabajos grupales en la formación tecnológica. Cruzado (2019), Su resultado fue que el 26.83% de alumnos egresados, algunos indican estar de acuerdo que las competencias blandas obtenidas son eficaces, pero un 21.95% está en desacuerdo que se debe mejorar en la actualización de documentos de los cursos y supervisar de manera constante. Por tanto, concluyó, que la magnitud del coeficiente de Nagelkerke, enseña el constante cambio de las capacidades blandas que es proporcional del 91.1% de la empleabilidad en la Institución.

Singer, Guzmán y Donoso (2009), manifestaron que el resultado acerca de la evaluación de los estudiantes también la repetición y el empleo de lo estudiado fueron muy beneficioso. Concluyendo en el aumento en proporción de que los alumnos participan en más talleres. Las habilidades que más se fomentan son la independencia y el rol regente. Villamarin y García (2011), concluyó que la gestión directiva influye positivamente, exponiendo las características dirigentes, como superior, un individuo responsable, aceptable y presto al progreso para mejora de la organización y la forma de enseñanzas del tipo de excelentísimo. Internamente la cultura institucional fue dañada, sus estudiantes tenían necesidad de un líder, la administración era concentrada y los estudiantes eran excelentes, después del prototipo se hallaron educadores con una mayor vinculación; rector y docentes líderes, descentralización y óptimos estudiantes. Uría (2011), llega a la conclusión que el difícil entorno institucional perjudica la actuación del trabajo en la institución, exhortando utilizar una forma de mando democrático, un conjunto de unidades de transferencia de información varias direcciones, crear grupos laborales suplementarios para una

retroalimentación entre empleados, en el entorno institucional y en el desenvolvimiento en el trabajo , para tener la oportunidad de medir las consecuencias de las transformaciones hechas en la organización. (p. 15)

En referencia al marco teórico de las habilidades blandas, consideramos algunos autores como Ortega (2017) para quien las habilidades blandas se definen como un grupo de características que permiten representar las relaciones de trabajo y personales de una mejor forma. Muchos expertos en educación están de acuerdo en que las capacidades técnicas se pueden mostrar muchos más cómodamente que las capacidades blandas. Bastantes dueños de empresas, dirigentes y especialistas en materia laboral específicamente instructores proponen que, si poseen trabajadores con una gran comunicación, negociación y capacidades interpersonales, estos deben permanecer en su centro de trabajo. (p. 7), al respecto Manrique (2018), sostuvo que las habilidades blandas son aquellas capacidades internas y externas entre las personas fundamentales para la evolución individual en el eje de la actividad laboral. Las mismas extienden la preparación dentro de ciertos estudios o terrenos profesionales las cuales contienen las propiedades personales que permitan emerger en el entorno laboral. (p. 15), en la misma dirección encontramos a Feffer (2016), para quien las habilidades blandas, son necesarias para manifestarse correctamente, resolver complicaciones, asistencia y estructura, lo que cada vez se vuelve más significativo en función de alcanzar la victoria, tal cual el entorno laboral se desarrolla general y técnicamente. La dificultad consiste que los captadores y especialistas del trabajo informan cierta grieta sobre capacidades blandas principalmente sobre los adolescentes mejor habituados a comunicarse por teléfono escribiendo que conversar, lo que exige a las instituciones a realizarle contratos de trabajo a un montón de aspirantes que no están preparados por lo que no tienen las capacidades interpersonales requeridas. (p. 56), para Russell & Carol (2000), son un grupo de características no-cognitivas fundamentales para instruirse y desenvolverse satisfactoriamente en el trabajo y al mismo tiempo estas capacidades son llamadas del “saber ser”, es decir, como debe actuar un ser humano, que capacidad podría tener para ampliar actividades y para relacionarse con los demás. (p. 14), Es la capacidad de convencer a los demás es visible en aquellos individuos con la habilidad de hacer aparecer algunos sentimientos en las otras personas, pueden percibir las respuestas de los que oyen su escrito y se adelantan. El convencimiento está vinculado a la empatía ya que no es dable interferir en los otros al contrario se basa en entender su forma de ver las cosas y sus aspiraciones. (p. 10)

Granda (2018), lo define como la posibilidad de identificarse con las emociones de alguien más, en lo que se crea una vía para intercambiar información, es esencial para dar una gran atención al usuario, ya que es la mejor manera de crear vínculos que produzcan seguridad. El nivel de autoridad de alguien sobre otro sujeto que llega a alcanzar la persona, al crear nexos, claramente es una manera de distinguirse. Los que comparten el sentimiento de comprender a su emisor y de oírlo vivamente, generalmente poseen una forma de actuar efectiva para colaborar. (p11), Araque (2018), es la habilidad de entender las emociones del otro, en el establecimiento de la secuencia de pasos para lograr el entendimiento, es esencial para dar un gran soporte al usuario, ya que es la manera de crear conexiones, se nota la forma de distinguirse. Las personas que son capaces de comunicar la impresión de comprender a su participante y de oírlo vivamente, constantemente poseen un modo positivo de apoyar. (p11). Cimatti (2015), la enseñanza de habilidades blandas es una actividad educativa fundamental que debe comenzar muy temprano en la escuela primaria, entonces no es un problema sólo en relación con Universidades y Empresas. Además, el desarrollo de Soft Skills comienza dentro de la familia, incluso antes de que el niño vaya a la escuela.” Así mismo Prasad & Thomas (2011), Como líder también debes gestionar actividades como la calidad de la producción, la seguridad laboral, la atención al cliente y la recaudación de fondos. Un líder también es responsable de administrar recursos como personas y finanzas e información en forma de toma de decisiones, resolución de problemas, gestión de reuniones y persuasión. Muchos de estos requieren habilidades de presentación. En otras palabras, un buen liderazgo presupone refinadas "habilidades blandas".

School (2015), Una de las habilidades blandas básicas e importantes para dominar son las interpersonales lo que ayudará en cada paso de su carrera, sin importar en qué industria termine. Ser capaz de comunicarse eficazmente e interpretar la comunicación de los demás es muy valioso y será siempre lo ayudará en su vida laboral diaria y asegúrese de crear excelentes relaciones sociales. Por otro lado, Parakandi, & Asokan, (s/f), Las habilidades blandas son las habilidades que hacen que un individuo sea inteligente al tratar consigo mismo, con los demás y con la situación. Las habilidades blandas son cruciales para que un empleado tenga la capacidad de trabajar mejor, de manera más inteligente y más efectiva. En cuanto, Ibrahim & Bakare, (2017), Por lo tanto, las habilidades blandas son habilidades no cognitivas que son innatas en los individuos y son necesarias para las buenas

relaciones sociales en el lugar de trabajo. Las habilidades blandas suelen ser difíciles de observar, cuantificar y medir. Otros son extremadamente puntuales o capaces de tomar decisiones racionales bajo presión. Una persona también puede tener la capacidad de trabajar con compañeros de trabajo de otras culturas o aprender un nuevo idioma rápidamente. Meeks (2017), Gibb afirmó que la medición y evaluación de habilidades blandas debería ser un mecanismo creado por los empleadores y las instituciones educativas para evaluar si un individuo tiene las habilidades blandas necesarias. Esta medición debe ser una prioridad para garantizar el cumplimiento y ejercer el control social (Gibb, 2014).

Prada ; Rucci y Urzúa (2019), respecto a la importancia de las habilidades blandas sostuvieron que sus resultados confirman la efectividad de invertir en habilidades blandas, ya que pueden generar ganancias de productividad. Una intervención de capacitación en el trabajo bien orientada puede impactar positivamente los niveles de desempeño de los trabajadores. Así mismo, Patacsil & Tablatin (2017) Un estudio realizado por Williams (2015) afecta directamente a un cambio social positivo de los estudiantes universitarios mediante la mejora de la calidad de las habilidades blandas para sus futuros empleados. El estudio reveló que las habilidades clave de comunicación eran las habilidades de comunicación más relevantes y las habilidades que la mayoría de los estudiantes necesitaban mejorar. Jaswant (2018), Además de esto, las habilidades blandas se pueden enseñar intencionalmente en diferentes métodos, uno de los cuales ha sido adoptado por la Universidad Reinhardt en Georgia. El programa piloto de la universidad está dirigido a cultivar las habilidades sociales de los estudiantes y darles una ventaja sobre sus pares en el mercado laboral ("Enseñar habilidades sociales a los estudiantes", 2017). En lugar de evaluar a los estudiantes sobre las habilidades aprendidas, se les anima a "escribir y reflexionar sobre lo que aprendieron y cómo podrían comunicarlo de manera realista a un empleador". Ibrahim y Bhanot (2009), Cada vez más personas se están equipando con títulos y certificados tradicionales, y un punto importante que diferencia el talento en bruto del talento calificado son las habilidades blandas, es decir, su presencia o ausencia. Lo que distingue a una persona en el lugar de trabajo es cómo aplica el talento en las actividades cotidianas, logrando los objetivos de la organización. Según Maniscalco (2010) citado por Ibrahim ; Boerhannoeddin ; Bakare, (2017) , las habilidades blandas se refieren a un grupo de cualidades, hábitos, rasgos de personalidad, actitudes y gracias sociales que todos poseen en diversos grados y son necesarios para la vida cotidiana tanto como para el trabajo.

La variable de habilidades blandas se ha trabajado teniendo en cuenta algunas dimensiones como Habilidades de Adaptación, que viene a ser la capacidad de adecuarse a las transformaciones que puedan facilitarse en el entorno de trabajo, admitir las cosas nuevas y mostrar habilidades para aprender velozmente. Además, demostrar la capacidad de realizar procedimientos distintos comenzando por la creatividad (Manrique, Oyarzabal, y Herrera 2018 p.30), **flexibilidad**, Consiste en la capacidad de acomodarse a las transformaciones poseyendo constantemente como meta alcanzar los objetivos trazados (Haselberger et al., 2012). Se tiene en cuenta la variabilidad de los graduados internamente en su entorno de trabajo. **Creatividad e Innovación**, La enunciación muestra que “es la capacidad de ayudar incluyendo mejores doctrinas al progreso y adelanto del conjunto de actividades y artículos del centro de trabajo, tal cual las actividades realizadas en el centro laboral, con el propósito de captar su carencia y la posibilidad de perfeccionamiento de la institución” (Haselberger et al., 2012, p. 14). **Tolerancia al estrés** Esta conducta “es la habilidad de enseñar firmeza en escenarios complejos o que produce estrés, cuidando el grado de eficacia en las actividades ejecutadas cuando los obstáculos que se atraviesan en el paso, las obligaciones o constancia de trabajo son disimiles de lo cotidiano” (Haselberger et al., 2012, p.13). (p.30), **Habilidades de Gestión** Capacidad de comandar un grupo, dirigirlo, precisar metas, ventajas, preferencias y valorar su ocupación para que apoye la evolución en el entorno laboral. (Manrique, Oyarzabal, y Herrera 2018 p.30), esta superficie implica: **Trabajo en equipo**. “Es la capacidad de crear amistades, asistencia y contribución con otros individuos. Esto incluye colaborar con herramientas e ilustraciones, concertar beneficios y favorecer velozmente para lograr obtener las metas de la institución” (Haselberger et al., 2012, p. 17). **Toma de decisiones**. “Es la capacidad de alcanzar las medidas que faltan para llegar a las metas de manera vertiginosa y proactiva” (Haselberger et al., 2012, p. 26). **Liderazgo**. Definimos el liderazgo como la capacidad de causar y regir a los individuos internamente en un conjunto para que sus energías ayuden a lograr las metas trazadas de forma eficaz (Haselberger et al., 2012). (p.31)

También se encuentran las **habilidades Interpersonales que son** la capacidad de comunicarse de una gran forma con los individuos que conforman su entorno laboral, estableciendo un entorno de trabajo que ayude en las tareas cotidianas, también de conservar e impulsar un balance entre la existencia particular y profesional del individuo. (Manrique,

Oyarzabal, y Herrera 2018 p.30), **Empatía**. Según Goleman (1999), la comprensión de sentimientos y emociones es la habilidad que poseen los individuos de sentir las emociones y maneras de pensar de los demás; asimismo, tienen la capacidad de establecer las conexiones más enérgicas con los otros y auxiliar en el perfeccionamiento de los demás. En conclusión, creemos que la empatía es la capacidad que deja comprender al individuo, permite guiarlo y de esta manera ayuda a su progreso. **Balance de vida**. “Es la capacidad de llevar de la manera superior admisible las contradicciones entre la existencia individual y la laboral, también como las ambiciones, cualidades vitales y profesionales” (Haselberger et al., 2012, p. 14). **Cortesía**. Como nos comenta Robles (2012), la misma se asocia con las expresiones, gestos y las actitudes apropiadas del trabajador en el entorno profesional, comunicarse de buena manera guiándose por los patrones de acciones de transmisión de señales humanamente permitidos. (p.32)

Habilidad de Comunicación, consiste en la Capacidad de transferir doctrinas, investigaciones y sentimientos de manera tranquila y decisiva, puede ser de manera oral o escrita. También, tiene la capacidad de dar oídos y apreciar las opiniones de los demás. (Manrique, Oyarzabal, y Herrera 2018 p.30), **Comunicación Oral**. “Es la capacidad de formular y entender definiciones, tendencias, emociones, sucesos y pensamientos de forma oral y escrita” (Succi, 2015, p. 245). Es así que, pensaremos si el individuo tiene la habilidad de decir lo primeramente citado de forma despejada y lógica de manera oral. **Comunicación Escrita**. Succi (2015) Muestra que está ligada con la manera en que el individuo se pronuncia y desentraña los conocimientos, reflexiones o emociones, de manera escrita. **Negociación**. Para inspiraciones de la actual pesquisa, se usará la enunciación que nos da Haselberger, la misma muestra que “es la capacidad de replicar de forma transparente y lógica, acordando diversas resoluciones de manera que se llegue a un convenio que compense a todos y al mismo tiempo importe para llegar a las metas trazadas” (Haselberger et al., 2012, pp. 18- 19). (p.32). De otra manera Rivera (2016) señala que, la vinculación que se forma entre los que conforman el grupo con la meta de colaborar con información, actuar de manera acordada y potenciar su funcionamiento 31 óptimo (párr.6). Entendemos que las épocas actuales exigen una eficaz comunicación en las organizaciones económicas ya sea organizaciones privadas u organizaciones públicas, por lo que la misma es una parte esencial dentro de las empresas, la misma produce al mismo tiempo buen clima laboral y socialización de los objetivos vitales para conseguir de manera grupal los premios de la organización. (p. 31), Palacio (2014) cree que la llave de una maravillosa comunicación en las organizaciones se centra en la forma en que fluye entre los integrantes del grupo creando

grandiosos niveles de confianza y la mejor combinación” (p. 89). Por lo que son trascendentales la elevación de la buena comunicación ya que inciden claramente en la unificación del equipo humano, así como la creación de acuerdos y búsqueda del sentido común para posteriormente ampliar la comunicación horizontal y asertiva, por lo que implicará cambios verdaderamente relevantes en las actividades del equipo. (p32)

Las Habilidades de la Ética Laboral conforman otra de las dimensiones de la variable en estudio, consiste en la capacidad de hacer trabajos pensando en los valores y la gran confianza como señal que mira las acciones (Manrique, Oyarzabal, y Herrera 2018 p.30), está compuesta por la **Integridad. La honradez** según Robles (2012), está conectada con la pureza, en correspondencia, la conducta y realizar lo más adecuado internamente en la organización en la cual tus tareas deben crear una huella en el centro. **Lealtad.** Según Ortiz (2010), es la conexión entre el coordinador y la organización que se manifiesta mediante el afecto y la obediencia. Asimismo, la principal manera de manifestar esta capacidad es conservarse en los mejores y peores momentos dando la ayuda que necesite la empresa. **Compromiso con la organización.** En base de lo mostrado por Goleman (1999), la responsabilidad con el centro de trabajo transita a un nivel sentimental y accede que los trabajadores que poseen esta capacidad queden preparados a consagrarse con el objetivo de lograr las metas de la institución. (p.32).

La variable Desempeño Laboral vienen a ser, según Palmar, Valero y Jhoan (2014), la tarea realizada en el trabajo se enmarca como la evolución de cada persona que realiza su hora de trabajo en la empresa, la misma podría estar sincronizada a los pedidos y obligaciones de la organización, de forma que se actué eficientemente, eficazmente y efectivamente, en la realización de las actividades que se le dan para lograr las metas propuestas, consecuente al éxito del centro laboral. (p. 21), Montejo (2009), se enmarca las tareas laborales como aquellas actitudes o conductas observadas en los obreros que son distinguidas para llegar a obtener los objetivos de la institución y que tienen la capacidad de cuantificarse en métodos de competitividades de toda persona y grado de tributo a la organización . El accionar es consecuencia de lo que un individuo imagina y aprecia, algunos de los elementos mencionados influyen en su manera de actuar, en el resultado de sus metas y la capacidad para conseguir el vínculo emocional con la empresa. (p. 22). Robbins y Judge (2013) exponen que, en los centros de trabajo, solo se tienen en cuenta la manera en que los trabajadores realizan sus tareas y estas incluyen una representación de los lugares de trabajo, no obstante, las corporaciones actuales, menos jerárquicas y más orientadas a la asistencia,

necesitan más información hoy en día se exploran tres tipos vitales de conductas que conforman el accionar laboral. (p26). García (2011), expresa que es obligatorio que los que componen el grupo obtengan instrucciones, sean movidos, asuman el liderazgo y que tomen alguna contribución como reconocimiento a los objetivos alcanzados, por otro lado la empresa debe permitir correctas condiciones laborales, un extraordinario clima laboral, pero también se deben aplicar estimaciones con el fin de conocer el desempeño laboral, y realizar las correcciones necesarias de ser el caso. (p. 44), Así menciona, Nangolo (2017), El desempeño laboral se considera como la ejecución de competencias para lograr la calidad, cooperación, fiabilidad y creatividad de los empleados. (p.6). Keijzers (2017), El buen desempeño de los empleados es necesario para la organización, ya que el éxito de una organización depende de la creatividad, innovación y compromiso del empleado. El desempeño de los empleados es importante para la sociedad en general. (p.13) Según Hunter (2016), el desempeño laboral es la habilidad del empleado mismo, cuanto mejor sea la motivación se obtendrá mejores resultados y mayor productividad (14)

Spacey (2017), el desempeño se evalúa con respecto a las responsabilidades documentadas, objetivos, metas y expectativas razonables asociadas con un rol, profesión e industria. (p.1). Motowidlo and Harrison (2016), se define como lo que se espera de la organización en cada comportamiento que una persona realiza en un determinado tiempo. Es una propiedad agregada de múltiples comportamientos discretos que ocurren durante un periodo de tiempo. (p.3). Campbell (1999) citado por Jacobs (2015), Se relaciona con el acto de hacer un trabajo. (p.1)

Para desarrollar el desempeño laboral se consideró como dimensiones lo propuesto por Robbins y Timothy (2013, p. 47-48), citado por Trelles J y Vargas A. (2017), las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes: **Desenvolvimiento:** Habilidad de mezclarnos en el desarrollo de las competitividades y habilidades del obrero que mejora mediante la transmisión de información de manera inmediata y franca; sobre cual los empleados se tratarán de manera personal favoreciendo la riqueza general y exquisitez profesional. En este sentido actualmente las habilidades blandas son muy requeridas en las empresas, ya que relaciona estas habilidades al éxito a nivel profesional, proporcionando un aumento y mejor rendimiento en el empleador. (Vallejos, 2019). **Capacidad laboral:** La habilidad que el trabajador se muestra en las tareas que cumple el empleado en una empresa

señalada mediante su accionar pasado, instrucciones, habilidades o razón que refleja en su espacio de trabajo. En este sentido actualmente no basta con hacer un buen trabajo, sino que es necesario que las personas actúen proactivamente y colaboren con un gran desempeño dentro de la organización, en ámbitos generales. (Vera, 2016), al respecto para Heinig (2016) argumenta que una persona no se desarrollara profesionalmente de manera óptima si no cuenta con habilidades blandas, ya que menciona que son capacidades importantes que nos permiten crear en la incertidumbre, y seguir moviéndonos ante lo nuevo que se presente, nos permiten ser los creadores de nuestras propias respuestas. (Silvestre, 2019). Se beneficiaría a la sociedad si se entrena futuros empleados que cumplan con los perfiles requeridos por las empresas, debido a que más personas podrían gozar de conseguir un buen empleo gracias al desarrollo y potenciamiento máximo de sus capacidades. Esto generaría que estas personas se sientan satisfechas a nivel personal y laboral; además, se aumentaría la productividad de las empresas lo que traerá consigo un desarrollo social y económico.”

Tito, M. & Serrano, B. (2016)

Eficacia: Se especifica de qué forma hacer las cosas bien, mejor explicado; trabajos del entorno laboral que se ampliaran para que la empresa pueda conseguir sus metas. Ser fuerte admitirá calcular el servicio personal de todos los trabajadores. Por otro lado Se debe crear una materia que fomente las competencias blandas que permitan que los servidores públicos posean habilidades, actitudes y entrega para interactuar con sus colegas del trabajo u otros profesionales y desenvolverse eficientemente al resolver problemas o ejercer su función correctamente dentro de su área. (Muñoz y Madrid, 2017). Así también un gran número de organizaciones buscan medir el nivel en que cada persona ha logrado desarrollar sus habilidades blandas. Es por esto que las toman en cuenta y así garantizar que los trabajadores se desenvuelvan eficientemente y se cumplan objetivos. (Manrique, Oyarzabal y Herrera, 2018). **Perfil del Trabajador:** Fijado mediante la conducta y rasgos que tiene el empleado en el centro de trabajo, sus acciones están relacionadas con su época, género y vinculación con la empresa. En este sentido Carla Barrionuevo, gerente de Recursos Humanos de AFP Prima, sustentó que las empresas destacan lo importante que es contar con profesionales que se motiven a sí mismos, están abiertos a aprender y vean la oportunidad de crecer dentro de sus trabajos. Asimismo, que sean capaces de adaptarse al cambio. Ella refirió “No solo necesitamos que se adapten al cambio, sino que deseen el cambio”. (Chávez y Josel, 2016). Al respecto Estudios hechos en EE.UU, han demostrado que las habilidades

no-cognitivas, tales como tener un vínculo óptimo con otros, autocontrol emocional, perseverancia y responsabilidad, están significativamente conectados a la educación futura, de igual manera que con el éxito y satisfacción en la vida, lo cual también hace referencia de obtener un buen empleo, tener mejor salud y no tener actitudes delictivas. (Carozzo, 2018)

El trabajo se justifica teóricamente en la medida que se han realizado estudios con el fin de profundizar conocimientos sobre las habilidades blandas y el desempeño laboral debido a la importancia que se tiene principalmente de la primera variable, debido a su actualidad y necesidad de conocerla para mejorar los procesos en la gestión, metodológicamente debido a que se han aplicado técnicas y métodos que han sido pertinentes para alcanzar los resultados que bien podrían utilizarse para ampliar la investigación o para otras investigaciones que aborden el mismo tema.

En el trabajo de investigación se han formulado problemas , objetivos e hipótesis tanto general como específicas, como ¿Cómo influyen las habilidades blandas en desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautos del ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019?, Determinar la influencia de las habilidades blandas influyen en desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautos del ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima -2019 y Las habilidades blandas influyen en desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautos del ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019 , siendo que las específicas se encuentran en la matriz de operacionalización en Anexo 1 Matriz de consistencia.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Método

El presente trabajo de investigación inicia de un método hipotético deductivo toda vez que surge desde una hipótesis y con las deducciones llega a un resultado, cabe señalar que es un método que nos llevará a la construcción de nuevos conocimientos (Rodríguez, y Pérez, 2017, p.189)

Enfoque

Para la presente investigación tiene el enfoque de tipo cuantitativo toda vez que se mide a las variables y las mismas tiene como resultados estadísticos en valores numéricos, que permiten que llegar al objetivo de la investigación; (Hernández y Mendoza 2014, p.4)

Tipo

De acuerdo a la naturaleza de la investigación es de tipo básica toda vez que permite llegar a la búsqueda de nuevos conocimientos: asimismo tiene como objetivo el análisis y la profundidad de dicha investigación al mismo tiempo que amplía nuestros conocimientos sobre el tema a investigar (Cazau,2006, p.18)

Diseño De Investigación

La presente investigación se ha realizado teniendo en cuenta un diseño no experimental toda vez que las variables no se han manipulado y solo se han observado los fenómenos para luego analizarlos ;asimismo podemos señalar que es de tipo transaccional correlacional ya que los datos se han recolectado en un solo tiempo y causal por que su objetivo es la descripción de las relaciones entre las variables, cabe señalar que en la presente investigación se ha querido medir la relación entre las variables lo cual no se hubiera realizado sin el diseño señalado (Hernández, Fernández y Baptista,2014, p.158)

2.2 Variables y Operacionalización.

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta dos variables las que se definieron y operacionalizaron como se presenta a continuación.

Variable 1: Habilidades Blandas

Para Ortega (2017) las habilidades blandas se definen como un grupo de características que permiten representar las relaciones de trabajo y personales de una mejor forma. Muchos expertos en educación están de acuerdo en que las capacidades técnicas se pueden mostrar muchos más cómodamente que las capacidades blandas

Operacionalizando la variable habilidades blandas, se encuentran cinco dimensiones, habilidades de adaptación, de gestión, interpersonales, de comunicación y ética laboral los cuales tuvieron los rangos correspondientes a la escala ordinal..

Variable 2 : Desempeño Laboral

Vienen a ser, según Palmar, Valero y Jhoan (2014), la tarea realizada en el trabajo se enmarca como la evolución de cada persona que realiza su hora de trabajo en la empresa, la misma podría estar sincronizada a los pedidos y obligaciones de la organización, de forma que se actúe eficientemente, eficazmente y efectivamente, en la realización de las actividades que se le dan para lograr las metas propuestas, consecuente al éxito del centro laboral

Al operacionalizar la variable se han considerado cuatro dimensiones, desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador

Al respecto la tabla donde se expone el proceso de operacionalización de las variables lo encontramos en el anexo 2.

2.3 Población, muestra, muestreo

Población

Hernández, Fernández y Baptista, (2014) “para el autor la población viene a ser un grupo de personas que cuentan con una misma característica, es decir estar en el mismo tiempo y especificaciones (p.174)

Muestra

Para la presente investigación cuantitativa se tomó como muestra a 30 encuestados los cuales son servidores del programa nacional de bienes incautados los mismos que fueron elegidos por su experiencia y criterio.

Muestreo

El muestreo en la presente investigación fue de tipo no probabilístico, toda vez que se seleccionó a los encuestados para poder llegar al objetivo de la investigación de acuerdo a

especificaciones comunes y ciertas características que permitieron que la investigación se a más fiable y no al azar. (Otze y Manterola, 2017, p.228)

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

2.4.1 Técnica de recolección:

La encuesta. Proceso de recolección de datos necesarios hechos por el investigador para analizar y verificar las hipótesis. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

2.4.2 Instrumento de recolección:

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario toda vez que permite formular preguntas cerradas y que ayudaran para llegar al objetivo de la misma. (Chasteauneuf, 2009);

2.4.3 Validación:

Se lleva a cabo por expertos temática y metodológicamente para ver si las preguntas están bien trabajadas respondiendo a criterios como, pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 1

Validación de Instrumento

Experto	Especialidad	Aspectos de Validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
Mg. Santiago A. Gallarday Morales	Científico	Si	Si	Si
Mg. Gustavo Zárate Pérez	Estadístico	Si	Si	Si
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodológico	Si	Si	Si

2.4.4 Confiabilidad:

El presente trabajo presente una alta confiabilidad toda vez que al realizar la medición de confiabilidad de las variables se obtuvo un resultado de 0.850 con alfa de Cronbach lo cual indica que la confiabilidad es alta.

Se puede apreciar en la Tabla 2 el nivel de coeficiente de confiabilidad de las variables .

Tabla 2

Fiabilidad de las Variables:

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Habilidades Blandas	0,850	15
Desempeño laboral	0,85	20

2.5 Procedimiento:

Metodológicamente se procedió a la estructuración de la matriz de operacionalización para identificar variables, dimensiones, indicadores e ítems, para redactar el instrumento y someterlo al recojo de información, expuesta en el excel y procesada a través del SPSS 22 luego mediante gráficos y tablas se presentaron los resultados de la investigación.

2.6 Aspectos Éticos

En el proceso de elaboración de tesis, se ha respetado el anonimato de los encuestados; asimismo, se han cumplido los parámetros éticos estipulados en el código de ética de funcionarios.

III. Resultados

Resultados descriptivos.

Luego de haber realizado las encuestas respecto de las variables planteadas se han obtenido los siguientes resultados.

Tabla 3

Distribución porcentual de las habilidades blandas y del desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Habilidades Blandas			
variable/dimensiones	niveles	Frecuencia	Porcentaje
Habilidades Blandas	aceptable	11	18.6
	muy aceptable	48	81.4
Desempeño laboral	muy eficiente	59	100.0
Desenvolvimiento	eficiente	10	16.9
	muy eficiente	49	83.1
Capacidad laboral	eficiente	10	16.9
	muy eficiente	49	83.1
Eficacia	eficiente	9	15.3
	muy eficiente	50	84.7
Perfil del trabajador	eficiente	1	1.7
	muy eficiente	58	98.3
	Total	59	100.0

De los resultados de la tabla se aprecian los niveles de las habilidades blandas y del desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se obtiene que el 81.4% de los encuestados perciben que las prácticas de las habilidades blandas son muy aceptadas, mientras que el 100% de los trabajadores encuestados se muestran muy eficientes en su desempeño laboral, asimismo el 83.1% de los encuestados perciben que su desenvolvimiento laboral es muy eficiente, y en igual número de porcentaje 83.1% su capacidad laboral es muy eficiente; sin embargo el 84.7% de los encuestados perciben que su eficacia es muy eficiente y el 98.3% de los encuestados perciben como muy eficiente la forma de seleccionar los perfiles laborales de los trabajadores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

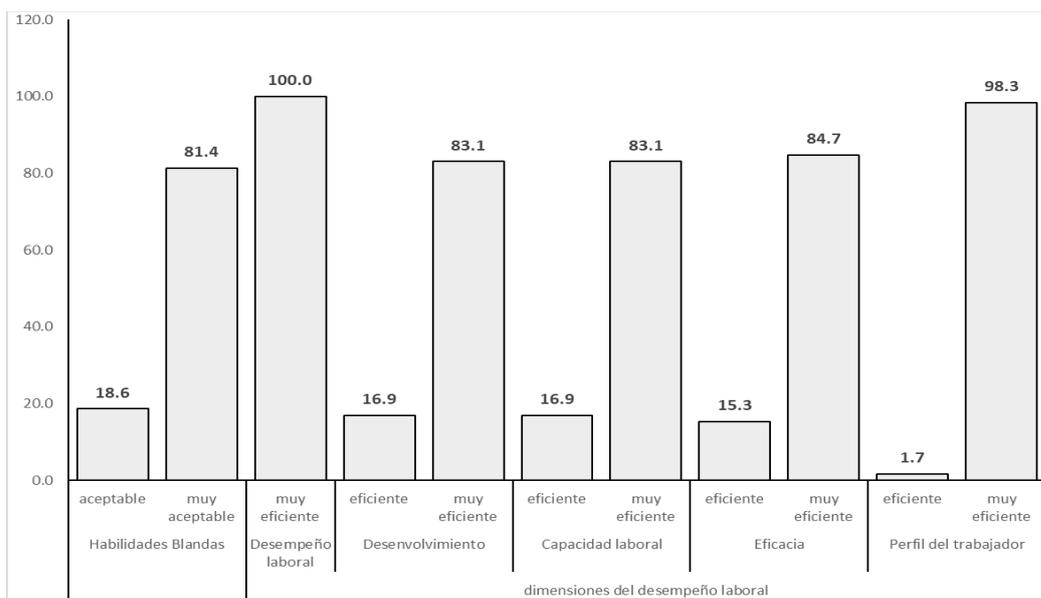


Figura 1 Distribución porcentual de las habilidades blandas y del desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima

Los resultados que se muestran en cuanto a las habilidades blandas y el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima son muy aceptables y muy eficientes en las habilidades blandas y en el desempeño laboral respectivamente, asimismo se aprecian los niveles de las dimensiones, donde la predominancia tanto para las dimensiones desenvolvimiento, la capacidad laboral, la eficiencia y el perfil del trabajador es muy eficiente; de ellos el mayor porcentaje se tiene a la dimensión perfil del trabajador con una eficiencia al 98.3% de aceptación de acuerdo a las percepciones de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

Tabla 4

Nivel de comparación porcentual entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima

Variables / dimensiones	niveles	Habilidades Blandas	
		aceptable	muy aceptable
Desempeño laboral	muy eficiente	18.6%	81.4%
Desenvolvimiento	Eficiente	3.4%	13.6%
	muy eficiente	15.3%	67.8%
Capacidad laboral	Eficiente	3.4%	13.6%
	muy eficiente	15.3%	67.8%
Eficacia	Eficiente	3.4%	11.9%
	muy eficiente	15.3%	69.5%
Perfil del trabajador	Eficiente		1.7%
	muy eficiente	18.6%	79.7%

Asimismo, en cuanto a los resultados comparativos entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de ellos el 81.4% de los encuestados percibe que las prácticas de las habilidades blandas son muy aceptables por lo que el desempeño laboral es muy eficiente, así mismo en cuanto a las dimensiones, se tiene al 67.8% de los encuestados perciben que las prácticas de las habilidades blandas son muy aceptables por lo que el desempeño laboral en la dimensión desenvolvimiento es muy eficiente, asimismo el 67.8% de los encuestados perciben que las prácticas de las habilidades blandas son muy aceptables por lo que el desempeño laboral en la dimensión capacidad laboral es muy eficiente, en cuanto al 69.5% de los encuestados perciben que las prácticas de las habilidades blandas son muy aceptables por lo que el desempeño laboral en la dimensión eficacia es muy eficiente, finalmente el 79.7% de los encuestados perciben que las prácticas de las habilidades blandas son muy aceptables por lo que el desempeño laboral en la dimensión perfil del trabajador es muy eficiente.

Resultados de los coeficientes de las habilidades blandas y del desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima

Tabla 5

Presentación de los coeficientes de las habilidades blandas y del desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desem = 2]	-2.152	.472	20.739	1	.000	-3.078	-1.226
Ubicación	[hab_blan=2]	-1.171	.826	4.012	1	.024	-2.789	.447
Umbral	[desem= 2]	-1.609	.387	17.269	1	.000	-2.369	-.850
Ubicación	[hab_blan=2]	-.105	.872	4.015	1	.904	-1.815	1.605
Umbral	[cap_lab = 2]	-1.609	.387	17.269	1	.000	-2.369	-.850
Ubicación	[hab_blan=2]	-.105	.872	4.015	1	.014	-1.815	1.605
Umbral	[eficie = 2]	-1.466	.370	15.723	1	.000	-2.191	-.742
Ubicación	[hab_blan=2]	.038	.865	4.002	1	.025	-1.657	1.733
Umbral	[perf_tra = 2]	-1.768	.409	18.683	1	.000	-2.569	-.966
Ubicación	[hab_blan=2]	.535	1.126	4.226	1	.020	-1.671	2.741
	[hab_blan=3]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados que se muestran en la tabla, se tienen los coeficientes de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima, de ellos, los encuestados que perciben que las habilidades blandas son aceptadas tienen la certeza que el desempeño laboral es muy eficiente tal como se aprecia al coeficiente de Wald mayor a 4.00 y el p_valor < 0.05, las mismas condiciones se presentan en las dimensiones; los encuestados que perciben que el nivel de las habilidades blandas son aceptadas en cuanto a su aplicación tiene la certeza que el desenvolvimiento laboral, las capacidades laborales la eficiencia y el perfil del trabajador muestran la certeza que el desempeño laboral es muy eficiente en los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima

Análisis inferencial.

Hipótesis General

Ho: Las habilidades blandas no influyen en el desempeño laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

Ha: Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

Hipótesis específicas

Las habilidades blandas influyen en el desenvolvimiento laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

Las habilidades blandas influyen en la capacidad laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

Las habilidades blandas influyen en la eficacia laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

Las habilidades blandas influyen en el perfil de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

Tabla 6

Pseudo coeficiente de determinación de las habilidades blandas y el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima

Las habilidades blandas					
Pseudo R cuadrado	Desempeño laboral	Desenvolvimiento	Capacidad laboral	Eficacia	Perfil del trabajador
Cox y Snell	.103	.115	.133	.063	.092
Nagelkerke	.217	.279	.203	.154	.142
McFadden	.205	.152	.202	.103	.104

Función de enlace: Logit.

Finalmente se tienen los coeficientes pseudo R cuadrado que muestra la dependencia porcentual de las habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa

nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima, de los cuales se tiene al resultado del coeficiente de Nagalkerke donde la variabilidad del desempeño laboral depende del 21.7% de las habilidades blandas, mientras que el comportamiento del desenvolvimiento laboral se debe al 27.9%, de las habilidades blandas, asimismo el comportamiento de la capacidad laboral se debe al 20.3% de las habilidades blandas, mientras que la variabilidad de la eficiencia de los trabajadores se debe al 15.4% de las habilidades blandas y la variabilidad del perfil de los trabajadores se debe al 14.2% de las habilidades blandas de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima .

IV. Discusión

Respecto a determinar la influencia de las habilidades blandas en desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, según los resultados del coeficiente de Nagalkerke se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende del 21.7% de las habilidades blandas, por otro lado cuando queremos determinar cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desenvolvimiento encontramos que este se debe se debe al 27.9%, de las habilidades blandas, igualmente sucede determinar cuál es la influencia de las habilidades blandas en la capacidad laboral de servidores, el comportamiento de esta se debe al 20.3% de las habilidades blandas, también encontramos la influencia de las habilidades blandas en la eficacia laboral donde la variabilidad es debe al 15.4% de las habilidades blandas y finalmente al determinar la influencia de las habilidades blandas en el perfil del trabajador, la variabilidad del perfil de los trabajadores se debe al 14.2% de las habilidades blandas de los servidores.

Al respecto encontramos algunas investigaciones relacionadas con el tema como Barrón (2018), quien en su investigación concluyó que las capacidades blandas están relacionadas de manera significativa en el avance de la influencia reciproca en el salón de los profesores de la organización, acorde a la magnitud de p (sig. Asintótica bilateral) = 0,000 ($< 0,05$) también se encuentra Guillen (2016), concluyó entre las variables gestión directiva y clima institucional existe una correlación de $r = 0,787$. Existe un alto grado de gestión directiva y es proporcional al buen grado de clima institucional; a un deficiente nivel de gestión directiva le concierne un deficiente nivel de ambiente organizacional. Por tanto, hay una conexión inmediata entre gestión dirigente y ambiente organizacional.

Matus y Gutiérrez (2012), concluyó que, para la apreciación de las capacidades blandas para los estudios de formación tecnológica, es imposible evadir el tipo de organización académica y las características del estudiante que integra. Así mismo, los investigadores proponen la falta de estrategias para realizar acciones para desarrollar las capacidades socioemocionales y trabajos grupales en la formación tecnológica. Cruzado (2019), Su resultado fue que el 26.83% de alumnos egresados, algunos indican estar de acuerdo que las competencias blandas obtenidas son eficaces, pero un 21.95% está en desacuerdo que se debe mejorar en la actualización de documentos de los cursos y supervisar de manera constante. Por tanto, concluyó, que la magnitud del coeficiente de Nagelkerke, enseña el constante cambio de las capacidades blandas que es proporcional del 91.1% de la empleabilidad en la Institución.

Singer, Guzmán y Donoso (2009), El resultado acerca de la evaluación de los estudiantes también la repetición y el empleo de lo estudiado fueron muy beneficios. Concluyendo en el aumento en proporción de que los alumnos participan en más talleres. Las habilidades que más se fomentan son la independencia y el rol regente. Villamarin y García (2011), concluyó que la gestión directiva influye positivamente, exponiendo las características dirigentes, como superior, un individuo responsable, aceptable y presto al progreso para mejora de la organización y la forma de enseñanzas del tipo de excelentísimo. Internamente la cultura institucional fue dañada, sus estudiantes tenían necesidad de un líder, la administración era concentrada y los estudiantes eran excelentes, después del prototipo se hallaron educadores con una mayor vinculación; rector y docentes líderes, descentralización y óptimos estudiantes. Uría (2011), llega a la conclusión que el difícil entorno institucional perjudica la actuación del trabajo en la institución, exhortando utilizar una forma de mando democrático, un conjunto de unidades de transferencia de información varias direcciones, crear grupos laborales suplementarios para una retroalimentación entre empleados, en el entorno institucional y en el desenvolvimiento en el trabajo, para tener la oportunidad de medir las consecuencias de las transformaciones hechas en la organización. (p. 15).

V. Conclusiones

Primera

Según el resultado del coeficiente de Nagalkerke se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende del 21.7% de las habilidades blandas de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima.

Segunda

El comportamiento del desenvolvimiento laboral se debe al 27.9%, de las habilidades blandas de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima.

Tercera

El comportamiento de la capacidad laboral se debe al 20.3% de las habilidades blandas de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima.

Cuarta

La variabilidad de la eficiencia de los trabajadores se debe al 15.4% de las habilidades blandas de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima.

Quinta

La variabilidad del perfil de los trabajadores se debe al 14.2% de las habilidades blandas de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima.

VI. Recomendaciones

Primera

Promover talleres en la institución con la finalidad de capacitar al personal en el manejo de habilidades blandas para garantizar un adecuado tratado entre trabajadores

Segunda

Motivar a los empleados que asuman una mayor participación en las decisiones que les corresponde en una pertinente comunicación con los demás empleados y jefaturas

Tercera

Desarrollar capacitaciones en el manejo de competencias laborales y habilidades interpersonales para garantizar un mejor desempeño laboral

Cuarta

Desarrollar talleres de capacitación donde se promueva el desarrollo de la identidad personal, así como sincerar las competencias profesionales para poder garantizar un desempeño eficiente en los ámbitos laborales

Referencias

- Aguilar R. A. M., (2002). Enseñanza y educación. Recuperada de <http://www.monografias.com/trabajos10/ened/ened.shtml?relacionados>.
- Araque W. (2018). Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos.
- <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/HABILID%20BLANDAS%20JORGE/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>
- Balbín M. (2009). Roles de equipos de trabajo. Londres: WH Ltda. Recuperada de: goo.gl/tDZT6g.
- Barrón M. (2018). Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa Ricardo Palma.
- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21803/Barr%C3%B3n_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruzado W. (2019). Competencias Blandas en la Empleabilidad de la Universidad Privada del Norte-sede los Olivos, año 2018.
- <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/habilid%20blandas%20jorge/cruzADO%20PErez%20william%20moises%20-%20maestria.pdf>
- Chaparro M. (2012). Liderazgo transformacional en las estrategias de gestión en el equipo directivo de Unitrónico a propósito de las mejoras institucionales. Línea de Investigación en Liderazgo y Gestión Bogotá.
- Feffer M. (2016). Going soft on talent. HR Magazine.
- Guillen C. (2016). Gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/129/guillen_sc.pdf?sequence=1

García M. (2011). Auditorías de la calidad en la Norma ISO 9000:2000. Rev. Industrial Data - Instituto de Investigación FII - UNMSM , N° 6.

Gutiérrez H. (2010). Calidad total y productividad (3ª ed.). México: McGraw-Hill.

Haselberger D. Oberheumer P. Perez E. Cinque M. & Capasso D. (2012). Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions (MODES). Guidelines for the design of learning situations supporting soft skills achievement. Recuperado de http://gea-college.si/wpcontent/uploads/2015/12/MODES_handbook_en.pdf

Londoño Mateus, Cluida. No sin mi cliente. Gestión de quejas y reclamaciones. Madrid: FC Editorial. 2012.

Manrique, S.; Oyarzabal, G. y Herrera, A. (2018). Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social. Recuperado de: Recuperado de:

file:///C:/Users/Usuario/Desktop/HABILID%20BLANDAS%20JORGE/sant_ALT_A_DIRECCION_DE_LA_PUCP.pdf

Matus O. y Gutiérrez A. (2012). Habilidades Blandas: Una ventaja competitiva en la formación tecnológica. Universidad de Santiago de Chile. Departamento de Tecnologías Industriales. Recuperado de: http://www.jint.usach.cl/sites/jint/files/art._9_print_v2n1jint006-15_v3.0.pdf

Manrique M. Oyarzabal G. y Herrera A. (2018). Habilidades blandas.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1280/browse?type=author&value=Manrique>

Montejo A. (2009). Evaluación del desempeño laboral.

Naranjo M. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. Costa Rica.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44013961002.pdf>

Ortega C. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas.

<file:///C:/Users/Usuario/Desktop/HABILID%20BLANDAS%20JORGE/santiag%20desarrollo-habilidades.pdf>

Russell M. & Carol D. (2000). 16PF 5 Manual. Madrid: TEA.

Palmar R. Valero U. y Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes.

Palacio D. (2014). Estrategias de comunicación, motivación y liderazgo orientados al fortalecimiento de procesos de cultura organizacional. Colombia: MPS. Recuperado de: goo.gl/tRdJxV

Pastor a. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/3466/1/2018_pastor-guill%c3%a9n.pdf

Ríos r. (2017). El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital “alto de la alianza”, en el año 2015.

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>

Rivera, R. (2016). Recursos humanos – conoce las dimensiones de trabajo en equipo. Perú: UP. Recuperado de: goo.gl/AuNBFC.

Romero R. (2010). Clima Organizacional su relación con el factor humano. Estados Unidos: PROCADP, Subsecretaria de administración y finanzas, dirección general de recursos humanos.

Robbins S. y Judge,T. (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson Educación.

Robbins S. y Timothy (2013), citado por Trelles J, y Vargas A. (2017), desempeño laboral.

- Ruiz E. Gago M, García, C., y López, S. (2013). Recursos Humanos y Responsabilidad Social Cooperativa . España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A
- Salgueiro A. (2001). Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando. Editorial Díaz de Santos. Madrid España, 2001.
- Singer M. Guzmán R. y Donoso P. (2009). Entrenando competencias blandas en jóvenes, Escuela de Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d070144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.Pdf
- Sonia L. (2017). Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017.
- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Villamarin F. y Garcia S. (2011). La transformación de la gestión directiva en una institución educativa de básica y media: un estudio de caso. Bogotá.

Anexos

Anexo Matriz de consistencia

Habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables : Habilidades Blandas				
			Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Nivel y Rango
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desenvolvimiento de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la capacidad laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Determinar cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desenvolvimiento de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p> <p>Determinar cuál es la influencia de las habilidades blandas en la capacidad laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Las habilidades blandas influyen en el desenvolvimiento laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p> <p>Las habilidades blandas influyen en la capacidad laboral de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y</p>	Variables : Habilidades Blandas				
			Habilidades de Adaptación	Flexibilidad Creatividad e innovación Tolerancia al estrés	1,2,3	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca nunca	Muy aceptable Aceptable poco aceptable
			Habilidades de Gestión	Trabajo en equipo Toma de decisiones Liderazgo	4,5,6		
			Habilidades Interpersonales	Empatía Balance de vida Cortesía	7,8,9		
			Habilidad de Comunicación	Comunicación oral Comunicación escrita Negociación	10,11, 12		
			Habilidad de Ética Laboral	Integridad, Lealtad Compromiso con la organización	13,14, 15		
			Variables : Desempeño laboral				
			Desenvolvimiento	Planes de acción	1,2,3, 5,6	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca nunca	Muy eficiente Eficiente Poco eficiente
			Capacidad laboral	Desarrollo de capacidades	7,8,9, 10		
			Eficacia	Cumplimiento de metas y objetivos	11,12, 13,14, 15,16		
Perfil del trabajador	Cumplimiento y compromiso personal.	17,18, 19,20					

<p>de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la eficacia de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el perfil de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019?</p>	<p>de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p> <p>Determinar cuál es la influencia de las habilidades blandas en la eficacia de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p> <p>Determinar cuál es la influencia de las habilidades blandas en el perfil de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p>	<p>Derechos Humanos, Lima – 2019</p> <p>Las habilidades blandas influyen en la eficacia de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p> <p>Las habilidades blandas influyen en el perfil de los servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019</p>					
---	--	--	--	--	--	--	--

Operacionalización de las variables

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Nivel y Rango
Habilidades de Adaptación	Flexibilidad Creatividad e innovación Tolerancia al estrés	1,2,3	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Muy aceptable (56 – 75) Aceptable (36 – 55) Poco aceptable (15 - 35)
Habilidades de Gestión	Trabajo en equipo Toma de decisiones Liderazgo	4,5,6		
Habilidades Interpersonales	Empatía Balance de vida Cortesía	7,8,9		
Habilidad de Comunicación	Comunicación oral Comunicación escrita Negociación	10,11, 12		
Habilidad de Ética Laboral	Integridad, Lealtad Compromiso con la organización	13,14, 15		
Variables : Desempeño laboral				
Desenvolvimiento	Planes de acción	1,2,3, 5,6	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Muy eficiente (74 – 100) Eficiente (47- 73) Poco eficiente (20 - 46)
Capacidad laboral	Desarrollo de capacidades	7,8,9, 10		
Eficacia	Cumplimiento de metas y objetivos	11,12, 13,14, 15,16		
Perfil del trabajador	Cumplimiento y compromiso personal.	17,18, 19,20		

Cuestionario sobre habilidades blandas

Estimado Trabajador:

A continuación, presentamos un cuestionario que incluyen diferentes preguntas relacionados con las habilidades directivas que deben identificarse en los directivos del **Programa Nacional de bienes incautos (PRONABI) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**. Le solicitamos responderlas con sinceridad, dado que son anónimas de uso exclusivo para la investigación respecto al título en mención.

En cada una de las proposiciones expuestas a continuación, marque con una “X” en el valor del casillero que usted considere que corresponde.

Calificación:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S
1	2	3	4	5

Habilidades blandas						
	Habilidades de Adaptación	S	CS	AV	CN	N
1	Los cambios que se generan en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, son bien venidos por los servidores					
2	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos estamos atentos a las mejoras que sugiera un compañero					
3	Somos respetuosos de las actitudes o criterios de algún servidor del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
	Habilidades de Gestión					
4	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos desarrollamos nuestras actividades de manera colaborativa					
5	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, estamos preparados para resolver algún imprevisto laboral que se nos presente					
6	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, estamos preparados para asumir cualquier responsabilidad que se nos encomiende					
	Habilidades Interpersonales	S	CS	AV	CN	N
7	En el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos las relaciones entre servidores son de entendimiento y comprensión mutua					

8	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, evaluamos nuestro trabajo de acuerdo a los resultados obtenidos					
9	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, nos tratamos con mucha amabilidad					
	Habilidad de Comunicación					
10	La comunicación entre los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es horizontal permanente					
11	Los documentos que sirven de informes sobre nuestras labores como servidores en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, son claros y oportunos					
12	Los problemas o discordancias entre los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se resuelven muy adecuadamente					
	Habilidad de Ética Laboral					
13	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se desempeñan con integridad en sus labores					
14	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, nos merecemos lealtad unos a otros					
15	Los servidores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, nos sentimos identificados con la institución donde laboramos.					

Gracias

Cuestionario sobre el desempeño laboral

Estimado Trabajador:

A continuación, presentamos un cuestionario que incluyen diferentes preguntas relacionados con las habilidades directivas que deben identificarse en los directivos del **Programa Nacional de bienes incautos (PRONABI) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**. Le solicitamos responderlas con sinceridad, dado que son anónimas de uso exclusivo para la investigación respecto al título en mención.

En cada una de las proposiciones expuestas a continuación, marque con una “X” en el valor del casillero que usted considere que corresponde.

Calificación:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S
1	2	3	4	5

N°	Desempeño laboral					
	Desenvolvimiento	S	CS	AV	CN	N
1	El PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo del personal					
2	Tengo iniciativa para realizar las tareas encomendadas por los directivos del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
3	La comunicación es fluida entre trabajadores del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
4	En el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos exponemos nuestras ideas con total libertad					
5	El ambiente de trabajo del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es el adecuado					
6	En el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puedo realizar mi trabajo sin ayuda de otros					
	Capacidad laboral	S	CS	AV	CN	N
7	Las actividades en las que se trabaja en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, permiten aprender y desarrollarse					
8	Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					

9	Recibo información de los directivos del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para actualizar mis conocimientos respecto a mi trabajo					
10	Gracias a los cursos de capacitación que se ofrecen en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tengo mejor desempeños en el trabajo.					
	Eficacia	S	CS	AV	CN	N
11	El PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
12	Los criterios de promoción del trabajo en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad					
13	Las metas establecidas en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos son realistas y alcanzables					
14	Puedo establecer objetivos laborales en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
15	Me siento satisfecho con los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo donde me desenvuelvo en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
16	En el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos sabemos si nuestro trabajo está bien o mal					
	Perfil del trabajador	S	CS	AV	CN	N
17	La edad es un factor que influye en las tareas laborales que nos asignan los directivos del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
18	Se llegar con anticipación a mi lugar de trabajo en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
19	Me siento comprometido con el éxito del PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					
20	Cumplo con las tareas encomendadas en el trabajo, en el PRONABI del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos					

Gracias

Confiabilidad Habilidades Blandas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	57,10	39,042	,326	,850
VAR00002	56,90	35,358	,601	,833
VAR00003	56,70	36,221	,591	,834
VAR00004	56,85	38,976	,434	,843
VAR00005	56,70	35,800	,585	,834
VAR00006	56,50	37,632	,669	,833
VAR00007	56,50	39,737	,380	,846
VAR00008	56,55	38,892	,389	,846
VAR00009	56,30	40,537	,285	,850
VAR00010	56,80	38,379	,416	,844
VAR00011	56,85	38,345	,451	,842
VAR00012	56,80	34,589	,712	,826
VAR00013	56,55	37,839	,509	,839
VAR00014	56,20	38,168	,459	,842
VAR00015	56,50	39,211	,387	,846

Confiabilidad de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	73,90	64,305	,462	,847
VAR00002	72,85	71,503	,023	,860
VAR00003	73,25	63,566	,623	,841
VAR00004	73,65	63,608	,547	,843
VAR00005	73,30	65,695	,427	,848
VAR00006	73,70	60,853	,755	,834
VAR00007	73,50	60,895	,730	,835
VAR00008	72,70	67,589	,505	,848
VAR00009	73,50	64,684	,537	,844
VAR00010	73,35	61,082	,589	,841
VAR00011	73,75	63,987	,618	,841
VAR00012	74,05	59,524	,666	,837
VAR00013	73,45	64,050	,679	,840
VAR00014	73,85	60,766	,767	,833
VAR00015	73,10	68,621	,272	,854
VAR00016	72,95	69,313	,215	,855
VAR00017	74,35	74,450	-,210	,873
VAR00018	73,05	69,734	,080	,865
VAR00019	72,85	67,082	,408	,849
VAR00020	72,65	69,924	,150	,858

Base de datos habilidades blandas

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15
1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
5	2	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4
6	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3
7	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	5
10	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	4	2	3	2	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4
12	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4
13	3	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5
14	3	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5
15	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
16	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	5	5
17	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3
18	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
19	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
21	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5
23	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3

51	2	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
52	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
53	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
54	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	2	5	5	4	4	3	3
55	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4
56	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
57	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5
58	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
59	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4

51	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	5	5	5
52	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5
53	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5
54	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	3	4	3	3	3	5	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
56	3	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4
57	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5
59	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 0408-2020-UCV-L-EPG

Los Olivos, 19 de enero de 2020

VISTO:

El expediente presentado por **JORGE ENRIQUE OBANDO PORTILLA** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **HABILIDADES BLANDAS EN DESEMPEÑO LABORAL DE SERVIDORES DEL PROGRAMA NACIONAL DE BIENES INCAUTADOS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, LIMA – 2019**; y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) **JORGE ENRIQUE OBANDO PORTILLA**, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Maestro en Gestión Pública**;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro 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;

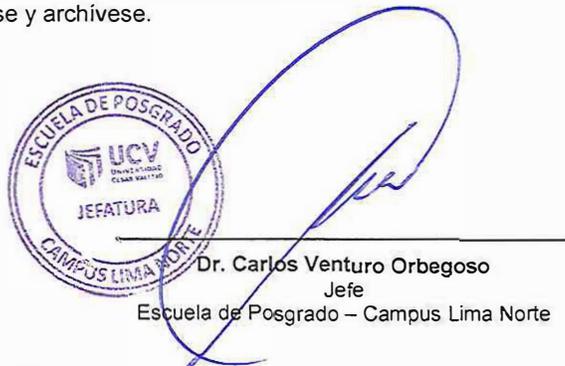
SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **HABILIDADES BLANDAS EN DESEMPEÑO LABORAL DE SERVIDORES DEL PROGRAMA NACIONAL DE BIENES INCAUTADOS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, LIMA – 2019** presentado por **JORGE ENRIQUE OBANDO PORTILLA**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:
Presidente : Dr. Segundo Perez Saavedra
Secretario : Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal (Asesor de la Tesis) : Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:
Lugar : Aula 221
Día : 22 de enero de 2020
Hora : 7:15 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.


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

Cc. Jurados, interesado, Archivo.