



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades Comunicativas y su influencia en el Desempeño
Laboral de los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo
Urbano de Trujillo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

García Grados, Karin Janeth (ORCID: [0000-0003-4906-0357](https://orcid.org/0000-0003-4906-0357))

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús ORCID: [0000-0002-5514-6707](https://orcid.org/0000-0002-5514-6707))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dios

Mi tesis la dedico a Dios por permitir culminar con éxito, con salud y fortaleza, que sin él no hubiera sido posible llegar a la meta, por todas sus bendiciones, la perseverancia que ha puesto en mí, a pesar de mis debilidades, sé que estuvo conmigo en cada caída y logro obtenido, gracias mi Señor.

Familia

A mi Hijo por ese amor incondicional, mi inspiración, mi energía, mi motivación, y mi razón de ser. A mi Esposo por su apoyo, por su amor y paciencia en comprender mis momentos de estrés en este arduo trayecto; donde mis noches fueron días.

Madre

Y a mi Madre por ese amor infinito, por sus oraciones, consejos, por esas incontables llamadas de apoyo moral, gracias por haber hecho de mi la Mujer que soy ahora, con principios y valores.

Karin.

Agradecimiento

Amigos

A mis verdaderos amigos que una vez más me demostraron su respeto y admiración a mi persona, por sus sinceras palabras de aliento, sus mensajes, llamadas, buenos deseos de superación y de seguir creciendo por nuevos retos venideros.

Docentes

A mis docentes, por sus experiencias y conocimientos compartidos en todo el proceso educativo. A mi asesor Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza por su paciencia y al Mg. Martin Grados Vásquez por su compromiso.

Compañeros

A mis compañeros de aula virtual en tiempos de pandemia, por el apoyo mutuo, constante esfuerzo y comunicación en alcanzar el objetivo semana tras semana, Juntos en la alegría, coraje y estrés.

Karin.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable Habilidades Comunicativas	20
Tabla 2. Nivel de la variable Desempeño Laboral	21
Tabla 3. Correlación de la Dimensión Escucha Activa y Desempeño Laboral	21
Tabla 4. Correlación de la Dimensión Empatía y Desempeño Laboral	22
Tabla 5. Correlación de la Dimensión Resolución de Conflicto y Negociación y Desempeño Laboral.....	23
Tabla 6. Correlación Habilidades Comunicativas y Desempeño Laboral.....	24
Tabla 7. Correlación de la Dimensión Escucha Activa y Desempeño Laboral.....	25
Tabla 8. Correlación de la Dimensión Empatía y Desempeño Laboral	25
Tabla 9. Correlación de la Dimensión Resolución de Conflicto y Negociación y Desempeño Laboral.....	26

Resumen

El trabajo de investigación titulado “Habilidades comunicativas y su influencia en el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021” fue de carácter descriptivo, correlacional, no experimental, con enfoque cuantitativo, el objetivo general fue determinar en qué medida las habilidades comunicativas influyen en el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la ciudad de Trujillo año 2021. Tipo de investigación básica, población de 30 fiscalizadores, instrumento cuestionario de encuesta con 30 preguntas cerradas en escala de Likert, validado por cuatro expertos, Se aplicó al personal fiscalizador, para el análisis de datos, se consideró el baremo. La confiabilidad se obtuvo un 0.771 Alfa de Cronbach en Habilidades Comunicativas y un 0.881 Alfa de Cronbach para Desempeño Laboral, el software utilizado IBM SPSS v26. Posteriormente, se contrastó la hipótesis con el coeficiente de correlación r de Pearson. Se analizó la relación de ambas variables dando por conclusión se determinó un 0,368 en el nivel $0,045 < 0.05$ solo un 5% de error y un 95% confianza de la prueba y con significancia al 5% dando por aceptada la hipótesis alterna, de relación directa positiva entre Habilidades Comunicativas y el desempeño Laboral.

Palabras clave: Habilidades Comunicativas, Desempeño Laboral.

Abstract

The research work entitled "Communication skills and their influence on job performance in the auditors of the Urban Development Management of Trujillo 2021" was descriptive, correlational, non-experimental, with a quantitative approach, the general objective was to determine to what extent communication skills influence job performance in the auditors of the Urban Development Management of the city of Trujillo 2021. Type of basic research, population of 30 auditors, survey questionnaire instrument with 30 closed questions in Likert scale, validated by four experts, was applied to the audit staff, for data analysis the scale was considered. The reliability was obtained with a 0.771 Cronbach's Alpha in Communicative Skills and a 0.881 Cronbach's Alpha for Work Performance, using IBMSPSS v26 software. The relationship between both variables was analyzed and the conclusion was determined as 0.368 at the $0.045 < 0.05$ level, with only 5% error and 95% confidence of the test and with significance at 5%, accepting the alternative hypothesis of a direct positive relationship between Communication Skills and Work Performance.

Keywords: Communication Skills, Job Performance.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las entidades que contratan personal, se han preocupado por el desempeño de sus empleados, por tanto, es importante fortalecer los conocimientos que contribuyan a fomentar una buena actitud entre miembros de una organización, manteniendo las buenas relaciones. En este sentido, para contrarrestar los problemas que existen en las entidades públicas es fundamental que todo funcionario de una entidad sea instruido con habilidades comunicativas básicas para brindar un mejor servicio de eficiencia en la escucha activa, en empatía y aprender a resolver conflictos.

Para llegar a tener carisma es imprescindible gozar de buenas habilidades comunicativas. La herramienta más efectiva de toda persona es la comunicación, la palabra tiene poder y eso dependerá de su personalidad que transmite y explica de manera persuasiva, con propia convicción y motivación. (Guilera Aguera, 2020).

En la ciudad de la “Eterna Primavera”, existen entidades públicas como la Municipalidad Provincial de Trujillo, que está conformada por diferentes áreas, como la Gerencia Municipal; dentro de ella tenemos la Gerencia de Desarrollo Urbano, dividida en dos subgerencias; Edificaciones y Habilitaciones. Estas áreas cuentan con personal administrativo y personal que cumplen roles de fiscalizador, encargados de recuperar los espacios públicos, sostenibilidad, ordenamiento urbano y seguridad para Trujillo Distrito, siempre en contacto directo con el ciudadano trujillano.

Sin embargo, ante la informalidad de algunos ciudadanos, parte del personal fiscalizador ha venido realizando un trabajo inadecuado con el administrado, por falta de empatía, no saber resolver conflictos y no saber escuchar apropiadamente al poblador, por ende, afectando la institución, generando el descontento y confusión al propietario.

(Trujillo Maza & Suárez Acevedo, 2019), mencionó: “Un profesional que ejerce su vocación de servicio con conocimientos en habilidades comunicativas, se presenta de manera respetuosa, sentido crítico, compasivo y empático, por eso su formación le permite el mejoramiento continuo en lo personal y profesional”.

Cabe señalar que, la coyuntura por el covid19 no es la misma a comparación de otros años, son tiempos muy delicados de mucha susceptibilidad por parte de los pobladores y atraídos a desahogarse por medio de las redes sociales que hoy en día son muy utilizadas, poniendo en riesgo la credibilidad de la entidad. Por esta razón, reforzar al personal es de suma importancia, es preciso mencionar que lamentablemente carecen de conocimientos en el trato con el ciudadano y de su entorno laboral, por ello se ha venido realizando un trabajo inadecuado por la falta de tácticas en el uso de las habilidades comunicativas, la deficiencia en la escucha activa, poca empatía y falta de resolución de conflictos y negociación.

Las habilidades comunicativas, son importantes para fortalecer las relaciones en la vida cotidiana, por ello, el fiscalizador debe facilitar información de la mejor manera posible para obtener mejores resultados, de no ser así, la institución se verá afectada por la baja calidad en el fiscalizador, con poca preparación para el cargo encomendado, personal desacertado y ciudadanos descontentos con el trabajo, es decir un pésimo desempeño laboral en fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano.

(Gómez & Fernández, 2020), mencionó que: “Todo mensaje se debe transmitir con una expresión adecuada, esto enriquecerá las relaciones entre las personas y con el resto de la sociedad, por eso las habilidades comunicativas juegan un rol importante en lo personal y profesional”.

Finalmente, se resalta en fortalecer al personal fiscalizador de la Gerencia de Desarrollo Urbano con habilidades comunicativas, para una excelente comunicación con el ciudadano, sabiendo concientizar y sensibilizar de la forma correcta, sin la necesidad de ofender, gritar o insultar. Estos actos solo traerán como consecuencia un trabajo deficiente. Es necesario el conocimiento de estas habilidades para alcanzar un buen desempeño laboral en los fiscalizadores y el resultado se refleje en un ciudadano satisfecho y una institución pública eficiente.

El problema general se formuló de la siguiente manera: ¿En qué medida las habilidades comunicativas influyen en el desempeño laboral de los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año 2021?

y como problemas específicos: a). ¿Cuál es el nivel de las habilidades comunicativas en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año 2021?, b). ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año 2021?, c). ¿Cuál es la correlación que existe entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año 2021?, Asimismo, el problema se justificó por las siguientes razones: Surgió de la necesidad de desarrollar conceptos teóricos sobre las habilidades comunicativas al personal fiscalizador, la cual se encontró cierta deficiencia en el trato con las personas de su entorno; especialmente del ciudadano, la falta de interacción social, las relaciones laborales, la poca capacidad de transmitir ideas y una convivencia inestable. Se sabe que un fiscalizador al tener clara sus habilidades comunicativas va desarrollando un comportamiento eficaz y eficiente; contribuyendo no solo en lo personal sino también en nivel profesional alcanzando los objetivos que se ha propuesto.

El presente estudio se empleó técnicas de investigación, se aplicó cuestionario de encuesta dirigidas al personal responsable de fiscalizar, como alternativa de ayuda ante el problema, con la finalidad de conocer las opiniones e incomodidades que presentaban los trabajadores y su nivel de conocimiento y aplicación sobre habilidades comunicativas en su entorno laboral. Por la misma razón, las interrogantes planteadas facilitarían una rápida respuesta evitando incomodidades o rechazo al responder. Este estudio buscó medir las variables y su relación, realizando diseño de investigación no experimental de estudio descriptivo correlacional, utilizando un análisis estadístico para responder la interrogante planteada. El resultado final al problema de investigación, permitió encontrar alternativas de solución de las deficiencias y necesidades encontradas en relación de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo, esto contribuirá a mejorar al personal y por ende la institución pública.

El objetivo, bajo el aspecto general fue Determinar en qué medida las habilidades comunicativas influyen el desempeño laboral en los fiscalizadores de la

Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año del 2021. Y en la misma línea los objetivos específicos: Evaluar el nivel de las habilidades comunicativas en los fiscalizadores de la gerencia de desarrollo urbano de Trujillo durante el año 2021. Determinar el nivel de desempeño laboral de los fiscalizadores de la gerencia de desarrollo urbano de Trujillo durante el año 2021. Determinar la correlación que existe entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los fiscalizadores de la gerencia de desarrollo urbano de Trujillo durante el año 2021.

Así también, como Hipótesis General se propuso: Las habilidades comunicativas influyen significativamente el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021.

Asimismo, las hipótesis específicas: 1). El nivel de las habilidades comunicativas es significativo en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021, 2). El nivel de desempeño laboral en los fiscalizadores de la gerencia de desarrollo urbano de Trujillo durante el año 2021, 3). Existe correlación entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se tomó en cuenta las siguientes investigaciones con sus diferentes problemáticas que aportan significativamente en este estudio, la presente investigación en el plano internacional, cuenta con la siguiente recopilación de antecedentes en la cual se halla que (Amaiquema Cedeño & Mendieta Hernández, 2019). En su tesis: La Competencia Comunicativa y el Desempeño Laboral de la Secretaría de una Universidad del Norte de Guayaquil (Ecuador): presentado de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para el título de Licenciada en Ciencias de la Educación, estudio de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo con diseño descriptivo, en la población de 53 personas; 50 alumnos y tres directores, hizo usos del instrumento encuesta y entrevista. Llegó a la siguiente conclusión: Se realizó con una recopilación bibliográfica acerca de las Competencias comunicativas y desempeño laboral con el personal administrativo. También el estudio y diagnóstico realizado reveló que se presentan insuficiencias en la competencia comunicativa de las secretarias de la Universidad del norte de Guayaquil, las que se evidenciaron fundamentalmente en base a los instrumentos de recolección de datos, aplicados tanto a directivos y usuarios de la Institución. No obstante, este personal refiere la necesidad de la elaboración y aplicación de una guía informativa que mejore la comunicación asertiva entre este personal y los usuarios, favoreciendo una mejor satisfacción en estos últimos.

Para (Bolaños, 2020). En su tesis titulada: Las Habilidades Comunicativas contribuyen a hacer del Administrador de Empresas un Líder” para obtener el título de Administrador de Empresa. Universidad Militar Nueva Granda. (Colombia): presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, para obtener el grado de Administrador de Empresas, estudio de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, en la población de 50 administrativos, su instrumento fue encuesta y guía de observación. La conclusión fue, el administrador de empresas como cualquier profesional requiere desarrollar competencias claves para su desempeño profesional y personal tales como La capacidad de tomar decisiones oportunamente, resolviendo problemas, habilidad para comunicarse de manera efectiva dando la importancia necesaria a la escucha y empatía, pericia para trabajar con gusto y de manera efectiva con los Las habilidades comunicativas son

un proceso que requiere de aprendizaje, práctica, retroalimentación y el reconocimiento de la comunicación como soporte del éxito de cualquier sistema social u organizacional.

Se halló que (Altamirano Zanipatin, 2020). En su tesis: Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo–Educación (Ecuador): presentado en la Universidad de Ambato obtener el título de Maestro en Gestión de Talento Humano Cohorte 2017, estudio de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo con diseño transversal, correlacional causal, no experimental, en la población de 30 administradores, el instrumento encuesta. Llegó a la siguiente conclusión: se observa que la habilidad si influye significativamente en el desempeño laboral del personal, es decir que el fortalecimiento del liderazgo en el talento humano afectaría positiva o negativamente en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Al realizar la búsqueda de estudios nacionales previos se halló que (Cruz Ramos, 2019). En su tesis titulada Habilidades comunicativas y desempeño directivo en las Instituciones Educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 15, Huarochirí, 2018 (Lima): presentado por la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación, estudio de enfoque cualitativo con diseño descriptiva correlacional, en la población de 97 docentes, hizo uso de los instrumentos encuesta y cuestionario. Llegó a las siguientes conclusiones, La investigación estableció la relación significativa entre la habilidad comunicativa y el desempeño directivo en las Instituciones Educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 15, Huarochirí, 2018, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .766 en consecuencia, es una correlación positiva directa alta.

Otro estudio previo se halló que (Apaza Jara, 2018). Tesis Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, Cusco, 2018: presentado por la Universidad Peruana Unión, y optar el título profesional, Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, con un enfoque descriptivo, de diseño no experimental - corte transversal, de 107 trabajadores administrativos, hizo uso del instrumento encuesta y escala de

desempeño laboral, cuantitativo para la recolección de información, diseñado para cuantificar y universalizar la información, y así estandarizar el procedimiento de entrevista. Llegó a la conclusión: Respecto al objetivo general, de 84 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, el 48,8% presenta un nivel regular de desempeño laboral. Quiere decir que, el comportamiento del trabajador, frente a sus obligaciones y deberes laborales para lograr los objetivos dentro de la municipalidad es "Regular".

La búsqueda de estudios previos se halló que (Romero Vásquez & Segura Galarreta, 2019). En su tesis Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2019: presentado por la Universidad Privada del Norte, y tener el otorgamiento del título profesional Licenciado en Administración, estudio con enfoque cuantitativo, diseño No experimental - corte Transversal, descriptivo correlacional, con población de 262 trabajadores, empleó instrumento cuestionario y encuesta. Las conclusiones a las que llegó fueron: El clima organizacional tiene correlación positiva moderada (0.645) en el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2019. Concluyendo, que la dimensión estructura del clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral, la cual se observa que (algunas veces, la mayoría de veces y siempre suma el 60%).

La búsqueda de estudios previos locales se halló que (Ubillus Velasquez, 2021). En su tesis titulada Habilidades Comunicativas y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Municipalidad Provincial del Perú, 2017 (Trujillo): presentado por la Universidad Privada del Norte, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración y Gestión Comercial, estudio de enfoque mixto, con diseño transversal, en la población de 30 colaboradores. Hizo uso del instrumento, encuesta, cuestionario y entrevista. Llegó a la conclusión que: Las habilidades comunicativas benefician el desempeño laboral de los colaboradores de una Municipalidad Provincial de Trujillo, estas nos permiten presentar ideas sin provocar una excesiva resistencia, respetar las opiniones de nuestros compañeros de trabajo y llevar un ambiente laboral acorde para obtener mejores resultados en el desempeño laboral.

Estudios previos también halló que (Layza & Quezada, 2018). Su tesis titulada Habilidades comunicativas y capacidad empática del directivo en instituciones educativas. Primario. Sector Bellavista. La Esperanza. 2018: presentado por la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación, estudio de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, transversal, en la población de 136 docentes, hizo uso del instrumento ficha de observación. Llegó a la conclusión: Existe una correlación positiva considerable ($Rho=.561^{**}$) entre las Habilidades Comunicativas y la Capacidad Empática de los directivos de instituciones educativas del nivel primario, Sector Bellavista, La Esperanza.

Otro estudio halló que (Silvestre, 2019). En su tesis titulada Habilidades Comunicativas y su influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo - 2017: presentado por la Universidad Nacional de Trujillo, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, estudio de enfoque mixto, con diseño relacional - transeccional, en la población de 29 colaboradores, hizo uso del instrumento observación, encuesta y entrevista. Llegó a la conclusión: que las habilidades comunicativas influyen de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera CrediScotia 2017 - Trujillo. Las habilidades comunicativas de los colaboradores de la entidad financiera CrediScotia de la ciudad de Trujillo, que necesitan potenciarse son: Locución expresiva, persuasión al cliente, adaptación a los cambios laborales, honestidad y responsabilidad en las actividades laborales, disciplina al hacer un trabajo de conciencia, y colaboración entre compañeros en el entorno laboral.

Referente a variable Habilidades Comunicativas, según (Amo, 2018) define como “Las habilidades comunicativas son los pensamientos, creencias y emociones que influyen en la conducta al momento de relacionarme con otras personas, El autoconocimiento es muy importante para ir mejorando nuestras habilidades”.

Otro autor como (Pantoja, 2018), define que toda interrelación conlleva a perfeccionar las habilidades comunicativas, forma el proceso de nuestras expresiones verbales y corporales facilitando el desarrollo de nuestra formación.

Debemos estar conscientes que formamos parte de una sociedad y asimismo en constante evolución, por ello, es importante el desarrollo de habilidades comunicativas como una herramienta perfecta de integración y aprendizaje. Por otro lado, el aspecto corporal son agentes influyentes en la comunicación no verbal porque transmite un mensaje; la cual enriquecerá las relaciones. Entre sus dimensiones tenemos: Escucha activa, Empatía, Resolución de conflictos y negociación.

Referente al Desempeño laboral, viene hacer un conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades que se aplican en función productiva en la que refleja una persona, si está haciendo bien su labor, que tiene que hacer, que debe de hacer y cómo hacer. (Chavez, 2018)

(Pachón, 2018), menciona “Para que exista desempeño laboral, se debe cumplir con metas institucionales que aporten a sus respectivos cargos para su desarrollo en permanecer en el servicio que brinda”

Entre sus dimensiones se tiene: Compromiso, Motivación, Capacitación. Finalmente, Las habilidades comunicativas deben ser demostradas en el desempeño laboral a base de una función productiva de comportamiento, conocimiento, capacidades para su superación profesional y personal contribuyendo con un sistema de calidad dentro y fuera del lugar de trabajo.

Las habilidades Comunicativas, Viene hacer un conjunto de capacidades que posee toda persona durante la etapa de su vida de manera eficiente para idear, facilitar, selección y organizar un lenguaje que sea comprensivo. Todo ser humano tiene la capacidad de lenguaje de modo verbal y no verbal, toda habilidad comunicativa se va desarrollando a paso del tiempo, permite entender y descifrar de manera óptima el mensaje. Asimismo, poseer habilidades comunicativas llevarán al dominio en toda relación social, el saber comunicarse de la mejor manera determinará el éxito de una buena relación en todos los aspectos; familia, pareja, amigos, trabajo, etc. Lamentablemente no todos poseen habilidades de comunicación. Aquellos que si mantienen estas habilidades suelen impactar de manera sorprendente con aquellos de su entorno la cual generan un efecto

favorable en todos los sentidos, desde su tono de voz hasta la actitud, por eso se dice que, las habilidades comunicativas favorecen el desarrollo social y estimula las relaciones.

(Pantoja, 2018), menciona “Un óptimo mensaje debe ser transmitido con una entonación y gesticulación pertinente, esto enriquecerá las relaciones y el resto de la sociedad, por eso las habilidades comunicativas representan roles importantes en lo personal y profesional”.

Estas habilidades se subdividen en una serie de capacidades necesarias para potencializar, de las cuales son las siguientes: Liderazgo, Trabajo en equipo, Toma de decisiones, Relaciones interpersonales, Ética, Identificación de problemas, Gestión de proyectos y Autoaprendizaje.

Por otro lado, la comunicación: Tiene procesos, en la cual se determinan por las ideas que tiene la persona, sus opiniones, las actitudes y de alguna manera emociones que transmite para conseguir una comprensión en diferentes situaciones de la vida. El comportamiento es influyente en todo ser humano y la relación entre el mundo y las personas debe basarse en una buena comunicación para que exista una auténtica comprensión. (Ochoa, 2018).

La importancia de toda comunicación establece una conexión entre el emisor y receptor a través del mensaje, de esta manera permite compartir e intercambiar la información de ideas entre dos o grupos de personas. Por esta razón se dice que es esencial en toda actividad humana; porque forma parte de la vida cotidiana y todo el entorno, siendo una herramienta esencial para poder entendernos unos a otros para conseguir lo que necesitamos.

Los elementos de la comunicación para que se ejecute el acto de comunicación debe existir una serie de elementos necesarios. Cada uno de ellos cumplen una función indispensable para que dicha transmisión no tenga distorsión, logrando que el mensaje sea exitoso. Los elementos son los siguientes:

Emisor: Es el elemento importante de comunicación se encarga de enviar todo mensaje hacia la otra persona llamada receptor; Receptor: Recibe todo

mensaje que ha enviado el emisor para ser codificado; Mensaje: Aquella información que es transmitida por el emisor pretendiendo hacer llegar eficazmente al receptor; Código: Compuesto por una serie de reglas, símbolos, normas y signos, que en su conjunto se estructura el mensaje; Canal: Es el medio en que se transmite y se recibe el mensaje de manera personal, escritos, tv, teléfono, verbal o no verbal, etc.; Contexto: Situación externa en que se produce el acto comunicativo; Ruido: Representa la dificultad en la comprensión del mensaje viene hacer la interferencia, el impedimento en la comunicación entre el emisor y receptor; Retroalimentación: Está considerado por una respuesta aceptada del receptor, es enviada al emisor después de su codificación en el mensaje.

(Fernández, 2017). Mencionó “La sociedad en la actualidad exige que toda comunicación tenga un alto dominio de la manera oral y escrita. Por ello, existe la necesidad de saber expresarse de manera clara y coherente con corrección y utilizando adecuadamente todo lo recursos comunicacionales disponibles”.

Funciones de la comunicación; dan lugar a diferentes propósitos como saber expresar, enseñar, entre otros, con la finalidad de transmitir valores y comportamientos sociales que forman parte de la existencia en el crecimiento humano. Asimismo, se han considerado las más importantes como son: Formativa: Cuando recae sobre la mente del receptor con fines formativos o de enseñanza, emitiendo ideas, hábitos, etc.; Informativa: Su propósito es compartir información regularmente objetiva o referencial, describiendo aspectos de la realidad. Transmitir información de un sujeto a otro es la función de la comunicación; Expresiva: El ser humano siempre transmite diversas emociones cuyo contenido puede ser subjetivo por parte del emisor hacia el receptor y no siempre se espera alguna acción del receptor; Persuasiva: La información enviada trata de convencer a la parte opuesta, con la finalidad de poder influenciar en otras personas o masas sociales.

Pelayo & Cabrera (2002), mencionó “La relación establecida primero entre el mensaje y destinatario es originada por el emisor; construyendo el enunciado orientado hacia cualquiera elemento del proceso, y segundo, la función que se ve determinada es según la interpretación del receptor”.

Las tres dimensiones que se ha considerado como habilidades comunicativas y que actúan de manera interrelacionada con la investigación son: Escucha activa: Se trata de activar todos los sentidos para poner el interés en escuchar a la otra persona de forma atenta y activa hasta haber finalizado sin interrupción todo el proceso de diálogo entre otros. (King, 2021), nos dice: “Es una habilidad que establece respeto, el interés que muestra su interlocutor, ayudando a conocer ciertas necesidades y mostrando sinceridad en sus respuestas”.

Empatía: Es comprender a la otra persona lo que comunica, lo que siente ante una determinada situación o suceso, permitiendo entender sus opiniones sin necesidad de juzgar su conducta o emociones. (Martín, 2018), manifiesta que: es “La actitud que lleva a sintonizar el sentimiento de la otra persona, tomando en cuenta que es ajeno y no propio”.

Resolución de conflictos y negociación: Todo ser humano, debe tener la capacidad de resolver conflictos y negociar de manera eficaz. La persona involucrada en situaciones de conflictos debe tener una postura calmada, atender las partes implicadas manteniendo un diálogo coherente ante los intereses de las personas en conflicto para lograr los acuerdos pertinentes y balanceados sin tener que beneficiar a uno más que a otro. (Villa, 2016), Menciona “Lo que se busca en una situación de problema es negociar para superar conflictos entre dos personas o grupos de ellos para evitar un enfrentamiento excesivo”.

El Desempeño Laboral, se define como todo rendimiento personal dentro de su entorno de trabajo, su calidad de servicio que realiza, sus competencias, habilidades aplicadas en todas sus actividades correspondientes necesarias y fundamentales. Su impacto recae en una evaluación determinada, en la cual una persona realiza bien su trabajo. Asimismo, este se vincula con el comportamiento, tareas, conductas y los resultados que alcanzan las personas dentro de un sistema organizacional, a su vez estos se analizan y se van evaluando en función de ciertos estándares a través de las expectativas, logros y los objetivos que tienen acerca de las personas es decir a su rendimiento laboral que desarrollan en la institución, por ello, las empresas suelen evaluar este desempeño considerando ciertos aspectos como: Actitudes, conductas, logros, conocimientos, experiencia, trato, cooperación,

motivación, responsabilidad, compromiso, calidad y oportunidades generadas. Existen diferentes tipos para evaluar el desempeño, se suele dar entre líder y equipo y viceversa, entre compañeros y en otros casos entre áreas.

Por eso, las entidades, empresas u organizaciones juegan un rol un importante con respecto al desempeño de sus empleados, debe existir una medición que sirva para el desarrollo de las personas y así pueda incrementar el rendimiento esperado con miras de mejoras hacia adelante en un futuro. Por otro lado, puede existir la falta de desarrollo de un colaborador, ante ese problema se tiene que trabajar en ello rápidamente con planes de desarrollo, coaching sin la necesidad de esperar mucho tiempo y así los colaboradores puedan lograr alcanzar los objetivos planteados.

(Anastasi & Urbina, 2018), menciona que: “La disciplina personal, así como la eficiencia, y el esfuerzo, se consideran características específicas de trabajo y destrezas”.

La importancia del desempeño laboral, recae en la calidad de trabajo u servicio que realiza el empleado dentro y fuera de su lugar de trabajo o espacio. Es elemental en las organizaciones implementen estrategias que definan sus fortalezas y debilidades. Además, es necesario establecer medidas que ayuden al rendimiento laboral de manera organizada para motivar a los empleados adecuadamente y así mejorar la productividad dentro de las entidades. Evaluación del desempeño laboral, todo desempeño laboral debe ser evaluado, necesario e indispensable para evitar en cierta medida afecte directamente la productividad de la empresa o entidad.

(Alles, 2017), dice: “La administración de una institución debe evaluar todo desempeño. Una herramienta elemental para jefes y/o colaborados, con ello permitiría lograr las metas en toda organización, esto evita acontecimientos negativos del empleado en su desempeño de trabajo”.

Se debe considerar los siguientes puntos para llegar al objetivo: Eficiencia, Productividad, Conocimiento, Aspiraciones, Capacidades, Estabilidad emocional, Trabajo en equipo, Entorno laboral, Actitud, Esfuerzo. Las tres dimensiones que se

ha considerado son: El compromiso, este nace cuando una persona es responsable en el desarrollo y cumplimiento de una actividad, es la capacidad de darle la importancia necesaria en el crecimiento de un servicio, culminando con el periodo establecido en las tareas encomendadas.

(Ponti, 2019), manifiesta “Para que los empleados logren un alto potencial en el trabajo debe existir la comprensión, oportunidad de crecimiento y equilibrio de manera balanceada entre trabajo y vida personal, factores que impulsan a un verdadero compromiso”.

La Motivación es un estímulo que puede provenir de cualquier manera: sea de amistades, familia o de trabajo, es un estado interno que fluye en el comportamiento de la persona, un impulso de acciones que mueven ciertas capacidades ocultas. (Arrabal, 2018), “La motivación viene hacer la energía que se dirige a la actitud para realizar con esmero una meta u objetivo”.

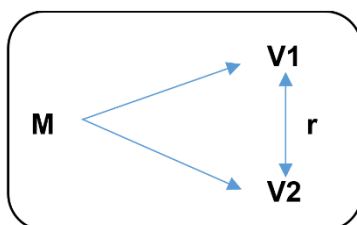
La Capacitación, es el conjunto de actividades didácticas y prácticas basado en enseñar, instruir, educar a un grupo de personas interesadas en crecer profesionalmente dentro o fuera de una empresa para ampliar los conocimientos, poner en práctica habilidades y aptitudes. (Orozco, 2017), Mencionó que “La capacitación viene hacer una actividad con finalidad educativa que favorece al crecimiento y desarrollo de conocimientos, formación en la persona generando cambios favorables en el individuo”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de Investigación

Tipo de investigación: Fue básica, en consideración al análisis teórico de variables: Habilidades comunicativas y Desempeño Laboral.

Diseño de investigación: No experimental, Descriptivo, correlacional, se menciona no experimental, dado que se analizó de forma natural, no manipula variables. Asimismo, se describió situaciones de una problemática, según: (Etxeberria & Tejedor, 2005), “Sus estudios nos dan a conocer que describen características fundamentales y básicas, teniendo en cuenta el análisis en la relación de sus variables”. Por otro lado, se dice que es correlacional por el grado de medición entre dos variables y su relación entre ellas. (Hernández, Ramos, Placencia, Quimis, & Moreno, 2018) afirman que, “Correlación, utilizada entre dos o más variables según el grado de evaluación que exista en la agrupación de estas variables”. Su enfoque fue cuantitativo, basado en datos a través del instrumento que fue procesado estadísticamente para comprobar la hipótesis.



Dónde:

M: Muestra de 30 personas, trabajadores fiscalizadores del área de Desarrollo Urbano de Municipalidad Provincial de Trujillo 2021.

V1: Variable Independiente: Habilidades Comunicativas.

r: Relación entre las dos variables.

V2: Variable Dependiente: Desempeño Laboral.

3.2. Variables y Operacionalización

V1: Variable Independiente, Habilidades Comunicativas.

V2: Variable Dependiente, Desempeño Laboral.

Definición conceptual: Las habilidades comunicativas debe ser transmitido con entonación y gesticulación pertinente, esto enriquecerá las relaciones ante la sociedad, son importantes en lo personal y profesional (Pantoja, 2018).

El Desempeño Laboral es la disciplina personal, así como la eficiencia, y el esfuerzo, se consideran características específicas de trabajo y destrezas". (Anastasi y Urbina, 1998).

Definición operacional: La medición realizada fue con un cuestionario de encuesta, conformada por 30 ítems divididas en seis dimensiones para ambas variables.

Indicadores: Basado en las dimensiones se consideró 30 indicadores para cada variable que tendrían coherencia para plantear los ítems y así poder hacer la recolección de datos.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La entidad a investigar tiene una población de 39 personas entre funcionarios y personal fiscalizador de Gerencia de Desarrollo Urbano, Trujillo 2021.

- **Criterios de inclusión.** Para nuestro estudio se estimó a 30 trabajadores del área de Desarrollo Urbano que han venido cumpliendo la función de fiscalizadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Región La Libertad y que aceptaron ser partícipes en el llenado del cuestionario de encuesta para el estudio de investigación.

- **Criterios de exclusión.** No se consideró a los jefes de las áreas de Desarrollo Urbano como: los sub gerentes de edificaciones y habilitaciones, de igual manera a la Gerente, entre otros funcionarios, que en algunos casos se han involucrado de manera provisoria con los fiscalizadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Región La Libertad.

Muestra. Para nuestra muestra se consideró a 30 trabajadores que cumplen el rol de fiscalizadores en la entidad pública, Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, ubicada en la Av. España 742 segundo piso.

Muestreo: El muestreo fue probabilístico puesto que el número que se consideró en el cuestionario de encuesta fue a conveniencia del investigador para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, el instrumento fue un cuestionario de encuesta, que consistía en 30 ítems; 15 pertenecían a la variable independiente denominado “Habilidades Comunicativas” separado por sus tres dimensiones “Escucha Activa, Empatía y Resolución de conflictos y Negociación” de la misma manera otras 15 preguntas para la variable dependiente “Desempeño Laboral” dividida en tres dimensiones “Compromiso, Motivación y Capacitación”; sus criterios de valoración para variable 1 fue: Siempre, Casi siempre, a veces, rara vez y nunca; por otro lado, para la variable 2 fue: Excelente, Bueno, Regular, Malo. Asimismo, este instrumento se le entregó a cada persona encargada de fiscalizar, de edificaciones y habilitaciones. El formato de encuesta fue elaborado por la tesista. Por otro lado, se hizo la medición del grado de fiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para este estudio de investigación se requirió el permiso a la entidad pública para la aplicación del cuestionario por intermedio de una solicitud a la Gerencia de Desarrollo Urbano dirigida a la Gerente encargada.

La investigación se llevó a cabo por una problemática encontrada, la cual se relaciona con ambas variables, por ello, se realizó las indagaciones respectivas con el apoyo de fuentes bibliográficas, linkográficas, Libros y antecedentes de investigación en sus diferentes niveles, con la finalidad de reforzar el estudio, encontrando la similitud de otros problemas.

Para proceder con la aplicación del instrumento se tomó en cuenta el juicio de expertos responsables de analizar a detalle cada uno de los ítems planteados en el instrumento, con el respaldo de las matrices. Para los criterios de información dada, se obtuvo la validación del Mg. Relaciones Publicas Jefe de Imagen institucional de la Municipalidad de Trujillo - MPT; Mg. Gestión Pública; Jefe de RR HH del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo – SEGAT y finalmente por la Gerente de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo – GDU.

Ante la respuesta positiva de autorización, se procedió con la aplicación del instrumento, compuesta por 30 preguntas cerradas en escala de Likert. (Hernández Ó. , 2014), menciona que: “Esta escala consta de varias características, pero una más importante es el grupo de ítems a la cual se le asigna un número para su respectiva puntuación que corresponde a la respuesta”.

El instrumento se aplicó mediante el formulario de manera presencial, la cual fue entregado a los trabajadores encargados de fiscalizar, y que estuvieron dispuestos a responder con el llenado sin ningún inconveniente. Para su respectiva medición estadística se utilizó la escala de valores para mejor precisión como el baremo (Bajo, Medio y Alto). Posteriormente, los datos que se obtuvieron del instrumento se procesaron por el programa estadístico - SPSS versión 26, demostrando la confiabilidad Alfa de Cronbach, estadísticas de escala, resumen de procesamiento de datos y pruebas de normalidad.

3.6. Método de análisis de datos

Metodológicamente, dicho diseño es carácter descriptivo correlacional, realizado en una base de datos de dos variables y sus dimensiones respectivamente, toda la información que se obtuvo fue trasladada a las hojas del software Excel digitalmente, con la finalidad de analizarla, seguidamente se procesó en el software estadístico SPSS 26, para obtener los resultados de manera organizada y posteriormente interpretarla mediante tablas y figuras estadísticas de análisis descriptivo, correlacional y con un enfoque cuantitativo. En suma, la contratación de hipótesis y variables asociadas se realizó con la prueba de

correlación r de Pearson para precisar la relación de la Variable 1: Habilidades Comunicativas y Variable 2: Desempeño Laboral.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró aspectos éticos importantes en la aplicación del instrumento al personal fiscalizador de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo - MPT. El permiso respectivo para el ingreso a las oficinas de la entidad, la protección de información obtenida en el cuestionario, la confiabilidad, identidad reservada en la unidad investigada. Se aplicó la encuesta de manera anónima sin datos, solo el sexo de los encuestados, cabe resaltar que se tomó en cuenta el Reglamento de ley de Protección de los Datos Personales Ley n° 29733. Asimismo, se ha considerado los alcances por parte del docente asesor de postgrado UCV, respetando protocolos y lineamientos según Resolución del Consejo Universitario N° 0200-2018/UCV, las validaciones para nuestro instrumento de estudio, así mismo, siguiendo la Séptima edición de la normativa APA la cual hace referencia a las citas, referencias bibliográficas propias del autor a la cual hemos venido respetando en toda la investigación, de igual manera, el estudio de similitud del software Turnitin.

IV. RESULTADOS

Descripción

Los resultados de la encuesta aplicada, fueron tipo escala de Likert, elaborada a partir de las variables, dimensiones e indicadores, los que fueron validados y hallada su confiabilidad, procedimiento que se realizó por medio de Excel y transferidos al programa estadístico SPSS v26, en la cual se procesó a detalle, obteniendo tablas que se presentan a continuación.

- Resultados de las variables de investigación

Tabla 1

Análisis del nivel de las Habilidades Comunicativas en la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021.

FRECUENCIA			PROCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	BAJO	1	3.3	3.3	3.3
	MEDIO	24	80.0	80.0	83.3
	ALTO	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. Resultado Procesado del Software Estadístico SPSS v26.

Análisis

El resultado del porcentaje obtenido en la tabla 1 y figura 1, nos muestra un 16.7 %; nivel alto, medio con 80%, finalmente el nivel bajo con un 3.33%. en el nivel de las Habilidades Comunicativas.

Interpretación

El total de participantes del personal fiscalizador de la Gerencia de Desarrollo urbano, se puede apreciar que las habilidades comunicativas tienen un 80%, un porcentaje elevado, esto quiere decir que el personal fiscalizador encuestado, no desarrollan habilidades comunicativas en su totalidad, demostrando que sus conocimientos se encuentran en nivel

medio, concretamente limitados, no existiendo asesoramiento que refuerce este tema a los fiscalizadores.

Tabla 2

Análisis del nivel de Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021.

FRECUENCIA		PROCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	BAJO	8	26.7	26.7
	MEDIO	19	63.3	90.0
	ALTO	3	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota.. Resultado del Software Estadístico SPSS v26.

Análisis

El porcentaje obtenido en la figura 2 y tabla 2, muestra un 10% nivel alto, nivel medio 63.3%, finalmente el nivel bajo un 26.7% en Desempeño Laboral.

Interpretación

En su totalidad de participantes del personal fiscalizador de la Gerencia de Desarrollo urbano, se puede apreciar que arroja un 63,33% de nivel medio, es decir existe un incremento elevado referente al desempeño laboral en los fiscalizadores no estando satisfechos del todo con la labor que desempeñan, desarrollando sus labores de un servicio limitado.

- **Resultado de correlación entre dimensión de la variable**
Correlación de Escucha Activa y el Desempeño Laboral

Tabla 3

Correlación de la Dimensión Escucha Activa y el Desempeño Laboral.

		ESCUCHA ACTIVA	DESEMPEÑO LABORAL
ESCUCHA ACTIVA	Correlación de Pearson	1	0.295
	Sig. (bilateral)		0.114
	N	30	39
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.295	1
	Sig. (bilateral)	0.114	
	N	30	30

Nota. Resultado Procesado del Software Estadístico SPSS v26.

Interpretación

La tabla 3, la correlación r de Pearson arroja un 0.295%, y su nivel significativo bilateral es $0,114 > 0.05$ que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables es decir que, existe correlación positiva media pero no hay relación entre la primera dimensión escucha activa con el desempeño laboral. Lo que nos demuestra que debe existir otros valores más resaltantes.

Correlación de Empatía y el Desempeño Laboral

Tabla 4

Correlación entre la Empatía y el Desempeño Laboral.

		EMPATÍA	DESEMPEÑO LABORAL
EMPATÍA	Correlación de Pearson	1	0.292
	Sig. (bilateral)		0.118
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.292	1
	Sig. (bilateral)	0.118	
	N	30	30

Nota. Resultado Procesado del Software Estadístico SPSS v26.

Interpretación

De la tabla 4 se observó, la empatía y la variable desempeño laboral, la correlación r de Pearson nos arrojó un 0.292%, y su nivel de significancia es $0,118 > 0.05$ que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables es decir que, existe correlación positiva media, sin embargo, carece de relación entre la empatía y el desempeño laboral por falta de más pruebas para que exista relación.

Correlación de la Resolución de Conflictos y Negociación con el Desempeño Laboral

Tabla5

Correlación de Resolución de Conflicto y Negociación con el Desempeño Laboral.

		EMPATÍA	DESEMPEÑO LABORAL
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN	Correlación de Pearson	1	0.276
	Sig. (bilateral)		0.140
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.276	1
	Sig. (bilateral)	0.140	
	N	30	30

Nota. Resultado Procesado del Software Estadístico SPSS v26.

Interpretación

En tabla 5, se visualiza los resultados, dimensión y variable desempeño laboral, la prueba de correlación r de Pearson arroja un 0.276%, de significancia bilateral es $0,140 > 0.05$ que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables. Su correlación positiva media pero no tiene relación resolución de conflicto y negociación con el desempeño laboral por la falta de pruebas.

- **Resultado de Hipótesis General**

H1: Las habilidades comunicativas influyen significativamente el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021.

H0: Las habilidades comunicativas no influyen significativamente el desempeño laboral en fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021.

Comprobación de la hipótesis

Tabla 6

Grado de correlación entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021.

		HABILIDADES COMUNICATIVAS	DESEMPEÑO LABORAL
HABILIDADES COMUNICATIVAS	Correlación de Pearson	1	0.368'
	Sig. (bilateral)		0.45
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.368'	1
	Sig. (bilateral)	0.45	
	N	30	30

Nota. Resultado Procesado en el Software, muestra que existe relación entre las variables y se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación

Correlación r de Pearson, tabla 6, nos muestra un 0.368*, en el nivel $0.045 < 0.05$ dando un 5% error máximo permitido en las investigaciones, con un 95% de confianza de la prueba, esto quiere decir que es significativa al 5% dando aceptada la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, de esta manera se evidencia una correlación significativa de las variables Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021. Ante la información proporcionada de los datos decimos que las habilidades comunicativas influyen en el desempeño laboral.

Resultado de la Hipótesis Específica

H1: Existe correlación entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021.

H0: No existe correlación entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021.

Tabla 7

Grado de correlación entre Escucha Activa y Desempeño Laboral para encontrar si existe relación.

		ESCUCHA ACTIVA	DESEMPEÑO LABORAL
ESCUCHA ACTIVA	Correlación de Pearson	1	0.295
	Sig. (bilateral)		0.114
	N	30	39
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.295	1
	Sig. (bilateral)	0.114	
	N	30	30

Nota. El resultado procesado en el Software, nos muestra nuestra correlación pero su significancia carece de relación, aceptando la hipótesis nula.

Tabla 8

Grado de correlación entre Empatía y Desempeño Laboral para hallar si existe relación.

		EMPATÍA	DESEMPEÑO LABORAL
EMPATÍA	Correlación de Pearson	1	0.292
	Sig. (bilateral)		0.118
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.292	1
	Sig. (bilateral)	0.118	
	N	30	30

Nota: Resultado procesado del Software nos muestra que si existe una correlación, pero no muestra una relación por ello la hipótesis nula es aceptada.

Tabla 9

Grado de correlación entre Resolución de Conflictos y Negociación y

Desempeño Labora para hallar si existe relación entre ellas.

encontrar si existe relación.

		EMPATÍA	DESEMPEÑO LABORAL
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN	Correlación de Pearson	1	0.276
	Sig. (bilateral)		0.140
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.276	1
	Sig. (bilateral)	0.140	
	N	30	30

Nota: Resultado Procesado del Software muestra que si existe correlación pero su significancia muestra que no existe relación. aceptando la hipostesis nula.

Interpretación

Los resultados hallados en la primera hipótesis específica, su correlación de Pearson en las tablas 7,8 y 9, nos muestra la confianza de la prueba, esto quiere decir que la prueba de correlación r de Pearson para las tres dimensiones de los objetivos específicos como: Escucha Activa, Empatía, Resolución de conflictos y Negociación y la variable Desempeño laboral, arroja una correlación positiva media, sin embargo, el valor de significancia bilateral para las tres dimensiones que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables, no muestra relación alguna con el desempeño laboral, aceptando como hipótesis nula. Entonces decimos que la escucha activa, la empatía y resolución de conflicto y negociación no hay relación significativamente con desempeño laboral de los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la ciudad de Trujillo 2021. Dicha información que proporcionan estos datos nos da entender que deben existir otros valores que se relacionen significativamente con el desempeño.

V. DISCUSIÓN

El resultado que ha sido procesado en el software estadístico SPSS v26 para el desarrollo de investigación con respecto a la Hipótesis General, se ha mostrado la existencia de correlación de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral, podemos observar un 0.368% en correlación y de significancia 0,045, con nivel 5% ($p < 0,05$) dando a mostrar que existe relación significativa y rechazando la hipótesis nula. Es por ello que, las habilidades comunicativas dentro de la entidad guardan relación directa y concuerda con la investigación de Ubillus (2021) En su tesis titulada “Habilidades Comunicativas y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Municipalidad Provincial del Perú, 2017”, las habilidades comunicativas benefician en el desempeño laboral para los colaboradores de la entidad pública, en consecuencia, se logrará obtener buenos resultados en el trabajo, llevando un ambiente laboral favorable internamente o externa. Asimismo, consideramos lo investigado por Silvestre (2019). Tesis titulada Habilidades Comunicativas y su influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo – 2017, manifestó que las habilidades comunicativas influyen de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores y que necesitan potenciarse. Por otro lado, también se coincide con Altamirano (2020), En su tesis: Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo la cual manifestó que las habilidades comunicativas si influye significativamente en el desempeño laboral de sus trabajadores. Al coincidir con los autores en sus investigaciones, afirmamos que, para que exista un buen desempeño laboral, se tiene considerar las mencionadas habilidades comunicativas como complemento al desarrollo de sus capacidades al personal fiscalizador, de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo.

Con respecto a las Habilidades Comunicativas, el porcentaje del nivel bajo es de un 3,3 %; el nivel medio 80.0% y el nivel alto un 16,7 %, predominando el 80.0% razones suficientes por las cuales se determina que existe un nivel medio en las habilidades comunicativas en los fiscalizadores, con este resultado se considera lo dicho por Bolaños (2019). En su tesis titulada: Las Habilidades Comunicativas contribuyen a hacer del Administrador de Empresas un Líder, en la

cual una de sus conclusiones fue que las habilidades comunicativas son un proceso que requiere de aprendizaje, práctica, retroalimentación y el reconocimiento de la comunicación como soporte del éxito de cualquier sistema social u organizacional. Lo dicho por Bolaños nos confirma que se debe reforzar al personal que labora en una entidad para llegar a un porcentaje alto y no conformarse con niveles bajos, lo dicho por el investigador complementa la necesidad de reforzar a los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo con conocimientos dentro de su entidad para alcanzar el objetivo planteado, siendo comprometido con su trabajo.

En el desempeño laboral los resultados estadísticos han mostrado que el nivel bajo le corresponde a un 26.7%; el nivel medio 63,3% y el nivel alto un 10.0%, podemos observar que predomina el 63,3%, quiere decir que existe un nivel medio con respecto al desempeño laboral en los fiscalizadores. Apaza (2018) manifestó en su tesis Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, Cusco, 2018, que de 84 trabajadores el 48,8% presentó un nivel regular de desempeño laboral. Asimismo, Bolaños (2019), también manifestó que el administrador de una entidad requiere desarrollar competencias claves para su desempeño profesional, capacidad de tomar decisiones oportunamente resolviendo problemas, habilidad para comunicarse de manera efectiva. Es así que, si existe retroalimentación en el aprendizaje del personal entonces habrá una satisfacción y el desempeño se verá reflejado en su trabajo. Entonces se coincide con los autores de la necesidad de reforzar a todo empleado para que su desempeño sea pulcro, para la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo será un reto llegar al nivel alto.

La correlación de estas tres dimensiones (Escucha Activa, Empatía, Resolución de conflictos y Negociación) y el desempeño laboral, se hallaron de la siguiente manera: con respecto a la empatía y el desempeño laboral se observó que la correlación r de Pearson nos muestra un 0.295%, requerido para validar la correlación entre ambas variables es decir que, existe correlación positiva media, pero es carente de relación entre la variable escucha activa y desempeño laboral, encontrándose por debajo de los requerido, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna. Es así que, Escucha Activa no guarda ninguna relación con el desempeño Laboral.

los resultados, segunda dimensión empatía, la prueba de correlación r de Pearson arroja un 0.292%, y su significancia fue $0,118 > 0.05$ que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables es decir que, existe correlación positiva media , sin embargo no se haya relación con empatía y el desempeño laboral, este resultado hallado no se concuerda con lo dicho por Cruz(2019), quien establece que su análisis de relación es una correlación positiva directa alta, entre la empatía y el desempeño y según nuestra investigación fue todo lo contrario.

Finalmente, el tercer resultado resolución de conflictos y negociación, nos mostró la prueba de correlación r de Pearson un 0.276%, requerido para validar la correlación entre ambas variables es decir que, existe correlación positiva media pero no existe relación entre ambas. Lo que conlleva a decir que estos estudios no concuerdan por los investigadores antes mencionados por lo que no se concuerdan con los resultados.

VI. CONCLUSIONES

1. La muestra obtenida en las habilidades comunicativas y el desempeño laboral tienen una relación significativa en los fiscalizadores de la Gerencia. La relación se estableció luego de haber medido las variables mediante los datos estadísticos y el paquete estadístico SPSS versión 26, con la confiabilidad del Alfa de Cronbach, asimismo, se demostró la correlación de Pearson en la tabla, nos indicó un 0.368*, en el nivel 0.05 dando un 5% con un 95% de confianza de la prueba, dando aceptada la hipótesis alterna y rechazando la nula, de esta manera se evidencia la existencia de una relación favorable. Por ello, se considera que las habilidades comunicativas son importantes dentro de la institución, para fortalecer el desempeño de los fiscalizadores, damos por aceptada que las habilidades comunicativas influyen significativamente en el desempeño laboral. Entonces se concluye que para que exista un buen desempeño en los empleados dentro de una entidad se debe reforzar con capacitación en habilidades, las entidades deben buscar estrategias que coadyuven el crecimiento del personal para un mejor trabajo.

2. El 16.7 % nivel alto, 80% nivel medio y el nivel bajo con un 3.3%. Este resultado concluye que las habilidades comunicativas en la Gerencia de Desarrollo Urbano (GDU) de Trujillo, el personal fiscalizador se encuentra en un nivel medio de conocimientos; en donde se quiere fortalecer y desarrollar habilidades comunicativas, estos temas se ha convertido en un complemento esencial para reforzar al fiscalizador, pero es lamentable que no se apliquen dentro de la Gerencia por los resultados obtenidos, con un porcentaje medio por el desconocimiento, aplicación y falta de interés, actualmente existen pocas capacitaciones en estas actividades por esta simple razón no se desarrolla un buen trabajo.

3. En cuanto al análisis del desempeño laboral muestra un 10% nivel alto, nivel medio 63.3%, finalmente el nivel bajo un 26.7% en Desempeño Laboral. del personal fiscalizador de la Gerencia de Desarrollo Urbano, su porcentaje medio no favorece, por el motivo que existe un descontento en sus labores encomendadas, la falta de técnicas y estrategias por parte de la institución ha venido desmotivando al personal, entonces, se debe trabajar de la mejor manera y

así fidelizar al personal de la manera correcta, sintiéndose identificado y orgulloso de sus labores.

4. Concluimos, la falta de relación en la dimensión escucha activa y el desempeño laboral de los fiscalizadores dada que la prueba de correlación r de Pearson arroja un 0.295%, y su significancia es $0,114 > 0.05$ que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables es decir que, existe correlación positiva media pero no relación.

5. También, se concluye que, la empatía y el desempeño laboral, según resultado de la prueba correlación de Pearson arroja un 0.292%, y significancia es $0,118 > 0.05$ que es superior al 0.05 requerido para validar las ambas variables existiendo correlación positiva media pero no una relación entre ellas, la cual no se acepta la hipótesis sostenida y no se rechaza la nula.

6. También, se concluye que, la tercera dimensión de correlación r de Pearson arroja 0.276%, su significancia es $0,140 > 0.05$ que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables es decir que, existe correlación positiva media pero no existe relación entre resolución de conflictos y negociación y el desempeño laboral, es así que al igual que las anteriores dimensiones, no se acepta como válida la hipótesis solo la hipótesis nula es aceptada.

Finalmente, como respuesta a nuestra hipótesis general, se determinó que las habilidades comunicativas influyen significativamente en todo su desempeño del personal fiscalizador de la Gerencia de Trujillo 2021, por tal razón se necesita reforzar con habilidades comunicativas, que contribuyan a lograr profesionales competitivos, capaces de tomar decisiones acertadas, resolviendo problemas oportunamente, capaces de saber comunicarse efectivamente, ser empáticos, saber trabajar en equipo de manera coordinada y efectiva.

VII. RECOMENDACIONES

1. Toda entidad debe contar con un área en relaciones públicas, con personal capacitado, que exista un tiempo exclusivamente para realizar talleres o programas especializados con la finalidad de buscar mejorar el trabajo de sus empleados, esto es necesario para el personal fiscalizador, en este mismo contexto, se recomienda a la Gerente de la entidad debe solicitar presupuesto para la implementación de estos espacios, la cual es fundamental dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo, para educar con capacitaciones a sus trabajadores, preocuparse por las necesidades que requiera la entidad, incentivar con compensaciones, y evaluarlos, realizar actividades para orientar y fortalecer los conocimientos con habilidades comunicativas. Es importante empoderar y motivar al personal fiscalizador con conocimientos que sumen sus capacidades, que sean funcionarios eficientes y eficaces, así mismo se verá reflejado con un buen desempeño laboral en su entidad y fuera de ella y los resultados será de fiscalizadores eficientes y eficaces.

2. Se recomienda a la Gerente y Sub Gerentes de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo, implemente y/o habilite espacios dentro de la entidad para realizar charlas referentes a las Habilidades Comunicativas, para fortalecer de conocimientos a los fiscalizadores, preparándolos para situaciones, circunstancias desagradables o inconveniente, dentro o fuera de su institución y sean capaces de resolver cualquier inconveniente de la mejor manera con el respeto que se merece toda persona. Por otro lado, se necesita potenciar el comportamiento de cada fiscalizador para controlar el temperamento.

3. Es fundamental que la Gerente y subgerentes de la entidad, se preocupe por el desempeño laboral de su personal y este se vea reflejado de manera positiva en la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo, no solo será beneficioso para la entidad sino también para los jefes y demás administrados, por otro lado el empleado será de mayor rentabilidad, asimismo, se identificará con su institución, por ello se necesita comprender cuáles son sus necesidades e inconveniente, también se debe capacitar mensualmente o anualmente al personal fiscalizador de la Gerencia de Trujillo, motivándolos de la mejor manera con

premios al mejor trabajador del mes, entre otras estrategias planteadas con la finalidad que el fiscalizador realice un trabajo de calidad.

4. Se recomienda a la Gerente y Sub Gerentes, que realice reuniones motivacionales para fomentar la participación en el personal fiscalizador de Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo, con diálogos, donde manifiesten sus opiniones, propuestas e inquietudes, ofreciéndoles una escucha activa y que tomen de ejemplo, escuchar y ser escuchados, dándoles esa confianza que muchos necesitan y así logren dominar en prestar atención a su interlocutor al igual que aprendan a expresarse con fluidez. Por otro lado, también es importante el dominio de lenguaje corporal, pero eso se requiere de ayuda de otros profesionales para atender estas falencias dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo.

5. Se sugiere a la Gerente, que se realice actividades eventuales dentro la institución que involucren a todo el personal de la entidad con el fin de crear estrategias de socialización con prácticas y juegos, interactuando entre todos manteniendo un ambiente afectivo en la cual se compartan experiencias de una buena actitud positiva y de mantener un excelente clima laboral siendo empático.

6. Se recomienda a todos los funcionarios, que la entidad promueva la comunicación a los fiscalizadores, para que ellos aprendan afrontar cierto inconvenientes entre trabajadores y/o con el ciudadano, dándoles una perspectiva distinta en resolver conflictos que, si no se tratan a tiempo, pueden afectar la imagen de la institución por contratar personal incompetente y eso no desea toda entidad pública, aprender a negociar una problemática no es muy común y no todos son capaces de hacerlo, teniendo en cuenta el tipo de caracteres que tiene cada persona, por eso es importante formar personal idóneo para el trato con el entorno, que exista las buenas relaciones y saber controlar una situación conflictiva.

Estas recomendaciones alcanzadas deberían ser un requisito indispensable en su hoja de vida, las entidades públicas deben buscar aliados estratégicos que aporten y apoyen en realizar estas actividades, toda institución, cuenta con departamentos de Relaciones públicas, de salud, desarrollo social y cultural que pueden involucrarse a una buena causa con un solo propósito de lograr trabajadores que sumen, capaces de mantener un buen clima laboral, buena imagen institucional y por ende ciudadanos satisfechos. Esto contribuye y aporta a

los objetivos generales, con un enfoque diferente. Las habilidades comunicativas requieren de mucha responsabilidad y empeño para su aprendizaje y práctica, es un proceso de retroalimentación, porque de ellos dependerá el éxito personal, profesional y por consiguiente institucional. Es así, que toda autoridad necesita considerar un programa de la cual se incluyan actividades lúdicas que servirán de fortalecimiento a cada uno de sus trabajadores.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). *Desempeño por Competencias, Estrategia. Desarrollo de Personas* (Granica S.A. ed.). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=evaluacion+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Altamirano Zanipatin, A. S. (2020). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación (Tesis de Magister, Universidad Técnica de Ambato)*. Repositorio Institucional, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31763/1/083%20GTH.pdf>
- Amaiquema Cedeño, M. D., & Mendieta Hernández, K. E. (2019). *Competencias Comunicativas y el Desempeño Laboral de la Secretaría de una Universidad del Norte de Guayaquil (Tesis Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte)*. Repositorio Institucional, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3484/1/T-ULVR-3064.pdf>
- Amo, A. (2018). *Habilidades de Comunicación* (1.0 ed.). España: Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RG12DwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Anastasi, A., & Urbina, S. (2018). *Tests Psicológico* (Español ed.). (P. Janzow, Ed.) México: Emsal Hasan.
- Apaza Jara, F. B. (2018). *Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas - Cusco 2018 (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión)*. Repositorio Institucional, Juliaca, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1792/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrabal, E. (2018). *Motivación* (1.0 ed.). España: Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Em12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=motivacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Bolaños, F. (2020). *Habilidades Comunicativas que contribuyen a hacer del administrador de empresas un líder (Tesis de Licenciatura, Universidad Militar Nueva Granada)*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35042/Bola%C3%B1osNoyFrancyYuliana2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez, G. (2018). *Manual para el Diseño de Normas de Competencia Laboral*. Mexico: Panorama. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=B1X0HoA7nCcC&pg=PT6&dq=chavez+2002+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3se2Dgr_0AhWgJLkGHUGjCtgQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=chavez%202002%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false
- Cruz Ramos, J. C. (2019). *Habilidades Comunicativas y Desempeño Directivo en las Instituciones Educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 15, Huarochirí (Tesis de Magister, Universidad César Vallejo)*. Repositorio Institucional, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39366/Cruz_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Etxeberria, J., & Tejedor, F. (2005). *Análisis descriptivo de datos en Educación*. Madrid, España: La Muralla S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=trlCB7wtTcMC&pg=PA371&dq=E.+y+Javier+T+DESCRIPTIVA&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ176Hnb_0AhXeJ7kGHUE9CtkQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=E.%20y%20Javier%20T%20DESCRIPTIVA&f=false
- Fernández, G. (2017). *Comunicación Oral y Escrita en la Empresa (Vol. 1)*. Madrid, España: Ideas propias.
- Gómez, N., & Fernández, J. (2020). *Metodologías Didácticas Innovadoras como Estrategia para afrontar los Desafíos Educativos del Siglo XXI*. Madrid: DYKINSON S.L.
- Guilera Aguera, L. (2020). *Anatomía de la Creatividad (2 ed.)*. (M. Books, Ed.) Barcelona, España: Adriá Gibernau.
- Hernández, A., Ramos, P., Placencia, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Alcoy, España: Area de Innovación y Desarrollo S.L. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Hern%C3%A1ndez,+Fern%C3%A1ndez+y+Batista++correlacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjgo_2fnr_0AhXTGLkGHfPSDqsQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false

Hernández, Ó. (2014). *Estadística elemental para Ciencias Sociales*. Costa Rica: Rodrigo Facio.

King, P. (2021). *La base de una conexión, comunicación y relación genuina, Como Escuchar con Atención*. Publishdrive. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=nBMSEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Layza, C. T., & Quezada, M. d. (2018). *Habilidades Comunicativas y Capacidad Empática del Directivo en Instituciones Educativas Primario sector Bellavista La Esperanza 2018 (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo)*. Repositorio Institucional, La Esperanza, Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29344/layza_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martín, M. (2018). *Escucha Activa y Empática* (1.0 ed.). España: Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Rm12DwAAQBAJ&pg=PA10&dq=habilidades+comunicativas+escucha+activa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjW65Owi6jzAhXSHLkGHTjXABAQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=habilidades%20comunicativas%20escucha%20activa&f=false>

Ochoa, O. (2018). *Desarrollo de las Habilidades Comunicativas en el Docente* (Rodio ed., Vol. 1). España: Tena.

Orozco, A. (2017). *El impacto en la Capacitación*. Maxico: UNID. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=RNRJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ana+orozco+capacitacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ana%20orozco%20capacitacion&f=false

Pachón, C. (2018). *Empleo Público y Carrera Administrativa - Entidades Nacionales y Territoriales* (1 era Bogotá ed.). Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=lzSjDwAAQBAJ&pg=PA355&dq=que+es+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjCgpb3u6jzAhVdqJUCHRW3BMY4UBDoAXoECACQAg#v=onepage&q=que%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false

Pantoja, J. (2018). *Camino al Docente, Habilidades Sociales Comunicativas*. España. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WCxIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=habilidades+comunicativas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=habilidades%20comunicativas&f=false

Pantoja, J. (2018). *Habilidades Sociales - Comunicativas*. España. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WCxIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Pelayo, N., & Cabrera, A. (2002). *Lenguaje y Comunicación* (2 ed.). Caracas, Venezuela: Los libros de El Nacional. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5rqRZJJSZQsC&pg=PA2&dq=PELAYO+Y+CABRERA+2002&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwio3OrWoc70AhVrI7kGHargB7oQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=PELAYO%20Y%20CABRERA%202002&f=false>

Ponti, F. (2019). *CONOCIMIENTO Y DIRECCIÓN Generando una Cultura de Alto Rendimiento*. España: EADA Business School. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=6KfObdyOEMC&pg=PA8&dq=Generando+Cultura+de+Alto+Rendimiento+franc+ponti+bibliografia&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiE05L_jb_0AhWEIZUCHY7OD7wQ6wF6BAgEEAE#v=onepage&q=Generando%20Cultura%20de%20Alto%20Rendimiento%20franc%20

Ponti, F. (2019). *Conocimiento y Dirección Generando Cultura de Alto Rendimiento*. España: EADA Business School. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=6KfObdyOEMC&pg=PA85&dq=que+es+el+compromiso+laboral&hl=es#v=onepage&q=que%20es%20el%20compromiso%20laboral&f=false>

Ponti, F. (s.f.). *Conocimiento y Dirección, Creando. Generando Cultura de Alto Rendimiento*. España: EADA Business School. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=6KfObdyOEMC&pg=PA8&dq=Generando+Cultura+de+Alto+Rendimiento+franc+ponti+bibliografia&hl=es419&sa=X&ved=2>

ahUKEwiE05L_jb_0AhWEIZUCHY7OD7wQ6AF6BAGEEAI#v=onepage&q=Generand
o%20Cultura%20de%20Alto%20Rendimiento%20franc%20

- Romero Vásquez, A. R., & Segura Galarreta, S. W. (2019). *Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2919 (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte)*. Repositorio Institucional, Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15092/Romero%20V%20a1squez%20Abner%20Rub%20a9n%20Segura%20Galarreta%20Segundo%20Wilfredo%20281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Silvestre, Y. (2019). *Las Habilidades Blandas y su Influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la financiera Crediscotia de Trujillo 2017 (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo)*. Repositorio Institucional, Trujillo, Perú. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario_yelitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trujillo Maza, E. M., & Suárez Acevedo, D. E. (2019). *Habilidades de Comunicación en la formación Médica Contemporánea* (Uniandes ed.). (A. Díaz del Castillo, & M. F. Olarte Sierra, Edits.) Bogotá, Colombia: Ensamble Investigaciones.
- Ubillus Velasquez, K. M. (2021). *Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Municipalidad Provincial del Perú 2017 (Tesis de Licenciatura, Univerisdad Privada del Norte)*. Repositorio Institucional, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27556/Ubillus%20Velasquez%20Karla%20Maria%20Guadalupe.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Villa, J. (2016). *Manual de Negociación y Resolución de Conflictos*. Barcelona, España: Profit.

ANEXOS

Matrices – Consistencia, Operacionalización de Variables, Instrumentos.

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN

“Habilidades Comunicativas y su influencia en el Desempeño Laboral de los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿En qué medida las habilidades comunicativas influyen en el desempeño laboral de los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año del 2021?	¿Determinar en qué medida las habilidades comunicativas influyen el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año del 2021?	Las habilidades comunicativas influyen significativamente el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021.	<p>VARIABLE 1</p> <p>Habilidades Comunicativas</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Escucha activa</p> <p>Empatía</p> <p>Resolución de Conflictos y Negociación</p>	<p><u>TIPO:</u> Básica</p> <p><u>Diseño:</u> no experimental Descriptivo correlacional</p> <p><u>Método:</u> Cuantitativo</p> <p><u>Población y muestra:</u> 30 administrativos/ fiscalizadores</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		

			VARIABLE 2 Desempeño Laboral <u>Dimensiones</u> Compromiso Motivación Capacitación	<u>Técnicas:</u> Encuesta, <u>Instrumentos:</u> Cuestionario de encuesta. <u>Método de análisis de datos:</u> Estadístico descriptivo con apoyo de SPSS y Excel.
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de las habilidades comunicativas en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año del 2021? 2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año del 2021? 3. ¿Cuál es la correlación que existe entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano en la ciudad de Trujillo, durante el año del 2021? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el nivel de las habilidades comunicativas en los fiscalizadores de la gerencia de desarrollo urbano de Trujillo durante el año 2021. 2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los fiscalizadores de la gerencia de desarrollo urbano de Trujillo durante el año 2021. 3. Determinar la correlación que existe entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los fiscalizadores de la gerencia de desarrollo urbano de Trujillo durante el año 2021. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El nivel de las habilidades comunicativas es significativo en los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021. 2. El nivel de desempeño laboral en los fiscalizadores de la gerencia de desarrollo urbano de Trujillo durante el año 2021. 3. Existe correlación entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo durante el año 2021. 		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
VARIABLE 1 HABILIDADES COMUNICATIVAS	“Las habilidades comunicativas debe ser transmitido con entonación y gesticulación pertinente, esto enriquecerá las relaciones ante la sociedad, son importantes en lo personal y profesional”(Pantoja, 2018)	Lograr el impacto según la medición de sus dimensiones: Escucha activa, Empatía, Resolución de Conflictos y Negociación.	Escucha Activa	- Recordar facciones físicas. - Responder al celular. - Concentración al Mensaje. - Atención hacia la otra persona. - Escuchar sin interrumpir	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Rara vez • Nunca
			Empatía	-Compañero de Trabajo. -Entorno conflictivo. -Saber gestionar situaciones sentimentales. -Ayuda al prójimo. -Decir la verdad o callar.	
			Resolución de Conflictos y Negociación	-Intervención ante los conflictos - Formación de grupo individualista. -Reclamo inmediato. - Aceptación del carácter y temperamento de compañeros. -Lidiar diferencias.	

VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL	<p>“La disciplina personal, así como la eficiencia, y el esfuerzo, se consideran características específicas de trabajo y destrezas”. (Anastasi y Urbina, 1998)</p>	<p>Se ha considerado Compromiso, Motivación y Capacitación Como dimensiones Para su medición.</p>	Compromiso	<p>-Satisfacción por el sueldo. -Área acorde a perfil profesional. -Servicio que se brinda en el trabajo -Aprovechamiento de las capacidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente • Bueno • Regular • Malo
			Motivación	<p>-Relación con el jefe de área. -Calificación en el desempeño. -Reconocimiento laboral. -Satisfacción del trabajo en equipo.</p>	
			Capacitación	<p>-Capacitaciones Profesionales. -Capacitaciones dentro del área. -Beneficio que brinda la entidad. -Experiencia sin capacitación.</p>	

MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	%	ÍTEMS
VARIABLE 1 HABILIDADES COMUNICATIVAS	ESCUCHA ACTIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Recordar facciones físicas. - Responder al celular. - Concentración al Mensaje. - Atención hacia la otra persona. -Escuchar sin interrumpir. 	5		<p>¿Después de haber atendido a un usuario, recuerdas las facciones físicas con quién hablaste?</p> <p>¿Mientras atiendes a un usuario, tienes la facilidad de responder tu celular mientras hablas con otra persona?</p> <p>¿En la atención al público te concentras en el mensaje central de tu receptor?</p> <p>¿En la relación con el usuario prestas atención a los gestos, mímicas y ademanes de la otra persona?</p> <p>¿Mientras atiendes, prestas escucha atenta a la otra persona sin interrupciones?</p>
	EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> -Compañero de Trabajo. -Entorno conflictivo. -Saber gestionar situaciones sentimentales. -Ayuda al prójimo. -Decir la verdad o callar. 	5		<p>¿Los problemas personales de mis compañeros de trabajo suelen afectarme emocionalmente?</p> <p>¿Reclamas molesto cuando una persona de tu entorno laboral hace o dice algo que no te agrada?</p> <p>¿Gestionas el malestar o la tristeza de las demás personas de tu entorno laboral?</p> <p>¿Te has vuelto involucrado en problemas por ayudar a otra persona?</p> <p>¿Se te hace difícil decir la verdad si vas a perjudicar a otra persona de tu entorno laboral?</p>
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Intervención ante los conflictos - Buena relación. -Reclamo inmediato. -Aceptar el carácter y temperamento de compañeros. -Lidiar diferencias. 	4		<p>¿Intervienes cuando existe algún conflicto entre las personas de tu entorno laboral?</p> <p>¿Te importa tener una buena relación con la otra parte después de un conflicto?</p> <p>¿Reclamas efusivamente Cuando algo no te agrada en el entorno laboral?</p> <p>¿Aceptas trabajar con personas difícil de carácter y temperamento?</p> <p>¿Lidias con las diferentes opiniones de tus compañeros cuando trabajas en equipo?</p>

VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción remunerativa. - Satisfacción de área. -Puesto laboral acorde a perfil profesional. -Servicio que brinda en el trabajo. -Satisfacción laboral y reconocimiento. - Aprovechamiento de las capacidades. 	6	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué tan agradable es la remuneración que tienes, te permite satisfacer las necesidades básicas? ¿Qué nivel de satisfacción tienes en tu área actual de trabajo? ¿Qué te parece el puesto laboral que ocupas, va acorde a tu perfil profesional? ¿Tu nivel de satisfacción es acorde con el servicio que brindas en tu trabajo? ¿Tu nivel de satisfacción laboral va ligado al reconocimiento de tus colegas? ¿Califica según el orden de satisfacción, la institución aprovecha satisfactoriamente en tus capacidades laborales?
	MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Relación con el jefe de área. -Calificación en el desempeño. -Reconocimiento laboral. -Satisfacción del trabajo en equipo. 	4	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la relación de tu jefe hacia tu persona? ¿Cómo han calificado tu desempeño en el área de trabajo? ¿Tu nivel de satisfacción frente a la existencia de un reconocimiento laboral en los últimos dos años? ¿Cuál es tu nivel de satisfacción frente al trabajo en equipo con tus compañeros de área?
	CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones Profesionales -Capacitaciones dentro del área -Beneficio que brinda la entidad. -Experiencia sin capacitación. -Satisfacción en capacidad y preparación. 	5	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo calificas las capacitaciones profesionales en tu área? ¿Cómo calificas las capacitaciones anuales dentro del área? ¿Su nivel de satisfacción con los beneficios que te brinda la Entidad donde trabajas? ¿Tu nivel de satisfacción de tu experiencia sin capacitaciones? ¿El nivel de satisfacción por el puesto que ocupa actualmente, va acorde a tu capacidad y preparación?

Instrumento de Investigación – Cuestionario de Encuesta

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO

Datos de Investigación

Sexo: F M **Fecha:**

Objetivo del Instrumento: El siguiente instrumento tiene como finalidad conocer las Habilidades Comunicativas “X” y Desempeño Laboral “Y”

Lee las Instrucciones: **Marca (X)** la casilla según tu opinión de los diferentes ítems, bajo la siguiente calificación:

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

ÍTEMES	CRITERIOS				
	1	2	3	4	5
ESCUCHA ACTIVA					
Después de haber atendido a un usuario, recuerdas las facciones físicas con quién hablaste.					
Mientras atiendes a un usuario, tienes la facilidad de responder tu celular mientras hablas con otra persona.					
En la atención al público, te concentras en el mensaje central de tu receptor.					
En la relación con el usuario prestas atención a los gestos, mímicas y ademanes de la otra persona.					
Mientras atiendes, prestas escucha atenta a la otra persona sin interrupciones.					
EMPATÍA					
Los problemas personales de mis compañeros de trabajo suelen afectarme emocionalmente.					
Reclamas molesto cuando una persona de tu entorno laboral hace o dice algo que no te agrada.					
Gestionas el malestar o la tristeza de las demás personas de tu entorno laboral.					
Te has vuelto involucrado en problemas por ayudar a otra persona.					
Se te hace difícil decir la verdad si vas a perjudicar a otra persona de tu entorno laboral.					
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN					
Intervienes cuando existe algún conflicto entre las personas de tu entorno laboral.					
Te importa tener una buena relación con la otra parte después de un conflicto.					
Reclamas efusivamente Cuando algo no te agrada en el entorno laboral.					

Aceptas trabajar con personas difícil de carácter y temperamento.					
Lidias con las diferentes opiniones de tus compañeros cuando trabajas en equipo.					

Lee las Instrucciones: **Marca (X)** la casilla según tu opinión de los diferentes ítems, bajo la siguiente calificación:

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	2	3	4

ÍTEMES	CRITERIOS			
	1	2	3	4
COMPROMISO				
Qué tan agradable es la remuneración que tienes, te permite satisfacer las necesidades básicas.				
Qué nivel de satisfacción tienes en tu área actual de trabajo.				
Qué te parece el puesto laboral que ocupas, va acorde a tu perfil profesional.				
Tu nivel de satisfacción es acorde con el servicio que brindas en tu trabajo.				
Tu nivel de satisfacción laboral va ligado al reconocimiento de tus colegas.				
Califica según el orden de satisfacción, "La institución aprovecha satisfactoriamente en tus capacidades laborales".				
MOTIVACIÓN				
Cómo es la relación de tu jefe hacia tu persona.				
Cómo han calificado tu desempeño en el área de trabajo.				
Tu nivel de satisfacción frente a la existencia de un reconocimiento laboral en los últimos dos años.				
Cuál es tu nivel de satisfacción frente al trabajo en equipo con tus compañeros de área.				
CAPACITACIÓN				
Cómo calificas las capacitaciones profesionales en tu área.				
Cómo calificas las capacitaciones anuales dentro del área.				
Su nivel de satisfacción con los beneficios que te brinda la Entidad donde trabajas.				
Tu nivel de satisfacción de tu experiencia sin capacitaciones.				
El nivel de satisfacción por el puesto que ocupa actualmente, va acorde su capacidad y preparación.				

Confiabilidad Alfa se Cronbach Habilidades Comunicativas, Programa IBMSPSS V26.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	15

Acuerdo global^a

	Kappa	Error estándar	Asintótica		95% de intervalo de confianza asintótico	
			z	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Acuerdo global	,085	,009	9,417	,000	,084	,086

a. Los datos de muestra contienen 30 sujetos eficaces y 15 evaluadores.

Confiabilidad Alfa se Cronbach Desempeño Laboral, Programa IBMSPSS V26.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	15

Acuerdo global^a

	Kappa	Error estándar	Asintótica z	Sig.	95% de intervalo de confianza asintótico	
					Límite inferior	Límite superior
Acuerdo global	,164	,011	14,768	,000	,163	,165

a. Los datos de muestra contienen 30 sujetos eficaces y 15 evaluadores.


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	80,2333	148,875	,370	,854
VAR00002	78,3667	145,413	,491	,850
VAR00003	79,1000	138,783	,683	,843
VAR00004	80,5000	150,603	,283	,856
VAR00005	80,7000	156,838	,034	,864
VAR00006	78,6000	150,248	,344	,854
VAR00007	78,1000	155,610	,210	,857
VAR00008	79,0000	139,103	,592	,846
VAR00009	79,1000	153,403	,144	,861
VAR00010	79,0000	139,103	,592	,846
VAR00011	79,1000	138,783	,683	,843
VAR00012	80,3000	152,769	,145	,862
VAR00013	78,5667	151,840	,242	,857
VAR00014	80,5333	156,395	,067	,862
VAR00015	80,4000	153,766	,138	,861
VAR00016	79,7667	149,151	,560	,850
VAR00017	80,6000	149,145	,626	,850
VAR00018	80,5333	148,809	,484	,851
VAR00019	80,6667	150,920	,425	,853
VAR00020	80,4667	147,568	,558	,849
VAR00021	80,1000	144,231	,588	,847
VAR00022	81,2000	159,131	-,036	,861
VAR00023	80,6333	154,378	,217	,857
VAR00024	80,4333	150,461	,396	,853
VAR00025	80,6667	149,333	,517	,851
VAR00026	79,9000	150,024	,364	,854
VAR00027	79,7333	150,340	,380	,853
VAR00028	79,7667	147,978	,516	,850
VAR00029	79,9000	147,128	,524	,850
VAR00030	80,4000	147,076	,507	,850

Data y SPSS.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO						
1	HABILIDADES COMUNICATIVAS														DESEMPEÑO LABORAL																																
2	ESCUCHA ACTIVA					EMPATÍA					RESOLUCIÓN					COMPROMISO					MOTIVACIÓN					CAPACITACIÓN																					
3	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	#	21	22	23	#	#	26	27	28	29	30	D1	D2	D3	D4	D5	D6	V1	V2								
4	U	1	3	4	4	1	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3						
5	N	2	1	5	5	1	1	4	5	5	1	5	5	1	5	1	2	3	3	2	1	2	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3						
6	I	3	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	4	2	2	2	4	4	1	2	2	2	4	4	4	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3							
7	D	4	2	5	4	2	2	3	5	3	3	3	4	1	5	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2								
8	A	F	5	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	4	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	3	5	3	3	2	4	4	3								
9	D	I	6	1	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	5	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2								
10		S	7	1	5	3	1	1	5	5	3	2	3	3	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2								
11	D	C	8	3	5	4	2	2	5	5	3	5	3	4	2	5	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2								
12	E	A	9	2	4	2	2	2	3	4	2	3	2	1	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2								
13		L	10	2	5	5	2	1	3	5	5	4	5	5	1	5	1	1	3	2	1	1	4	1	1	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2							
14	I	I	11	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	2	5	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	4	5	3	3	2	2	4	2								
15	N	Z	12	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	1	5	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2							
16	V	A	13	1	4	3	1	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2						
17	E	D	14	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1					
18	S	O	15	2	5	4	5	5	2	4	1	3	1	4	3	3	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	3	2					
19	T	R	16	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	5	4	3	1	1	4	2	1	4	2				
20	I	E	17	3	5	3	3	1	4	5	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	2			
21	G	S	18	3	4	4	1	1	4	3	3	5	3	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	4	2	1	2	1	3	4	2	1	3	1			
22	A		19	3	5	5	3	1	5	5	5	2	5	5	2	5	2	2	3	3	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3						
23	C		20	3	4	3	3	2	3	5	2	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2				
24	I		21	3	4	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2					
25	Ó		22	3	5	4	2	1	5	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3						
26	N		23	1	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2				
27			24	2	5	5	2	1	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2			
28			25	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2		
29			26	3	2	2	1	1	3	5	3	5	3	2	1	3	4	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2		
30			27	2	5	3	1	2	3	5	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3			
31			28	3	5	2	3	2	4	4	4	3	4	2	1	4	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2				
32			29	1	4	2	1	1	5	5	5	5	5	2	2	5	2	3	4	1	4	2	4	3	1	1	3	1	3	3	3	4	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3				
33			30	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3			



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación
1	p1	Numérico	8	0	1.Después de haber atendido a un usuario, recuerdas las facciones físicas con quién hablaste.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
2	p2	Numérico	8	0	2.Mientras atiendes a un usuario, tienes la facilidad de responder tu celular mientras hablas con otra pers...	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
3	p3	Numérico	8	0	3.En la atención al público, te concentras en el mensaje central de tu receptor.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
4	p4	Numérico	8	0	4.En la relación con el usuario prestas atención a los gestos, mímicas y ademanes de la otra persona.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
5	p5	Numérico	8	0	5.Mientras atiendes, prestas escucha atenta a la otra persona sin interrupciones.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
6	p6	Numérico	8	0	6.Los problemas personales de mis compañeros de trabajo suelen afectarme emocionalmente.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
7	p7	Numérico	8	0	7.Reclamas molesto cuando una persona de tu entorno laboral hace o dice algo que no te agrada.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
8	p8	Numérico	8	0	8.Gestionas el malestar o la tristeza de las demás personas de tu entorno laboral.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
9	p9	Numérico	8	0	9.Te has vuelto involucrado en problemas por ayudar a otra persona.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
10	p10	Numérico	8	0	10.Se te hace difícil decir la verdad si vas a perjudicar a otra persona de tu entorno laboral.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
11	p11	Numérico	8	0	11.Intervienes cuando existe algún conflicto entre las personas de tu entorno laboral.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
12	p12	Numérico	8	0	12.Te importa tener una buena relación con la otra parte después de un conflicto.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
13	p13	Numérico	8	0	13.Reclamas efusivamente Cuándo algo no te agrada en el entorno laboral.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
14	p14	Numérico	8	0	14.Aceptas trabajar con personas difícil de carácter y temperamento.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
15	p15	Numérico	8	0	15.Lidias con las diferentes opiniones de tus compañeros cuando trabajas en equipo.	{1, SIEMPR...	Ninguna	2	Derecha
16	p01	Numérico	8	0	16.Qué tan agradable es la remuneración que tienes, te permite satisfacer las necesidades básicas.	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
17	p02	Numérico	8	0	17.Qué nivel de satisfacción tienes en tu área actual de trabajo.	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
18	p03	Numérico	8	0	18.Qué te parece el puesto laboral que ocupas, va acorde a tu perfil profesional.	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
19	p04	Numérico	8	0	19.Tu nivel de satisfacción es acorde con el servicio que brindas en tu trabajo.	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
20	p05	Numérico	8	0	20.Tu nivel de satisfacción laboral va ligado al reconocimiento de tus colegas.	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
21	p06	Numérico	8	0	21.Califica según el orden de satisfacción, "La institución aprovecha satisfactoriamente en tus capacidade...	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
22	p07	Numérico	8	0	22.Cómo es la relación de tu jefe hacia tu persona	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
23	p08	Numérico	8	0	23.Cómo han calificado tu desempeño en el área de trabajo.	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
24	p09	Numérico	8	0	24.Tu nivel de satisfacción frente a la existencia de un reconocimiento laboral en los últimos dos años.	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha
25	p10	Numérico	8	0	25.Qué tan agradable es la remuneración que tienes, te permite satisfacer las necesidades básicas.	{1, EXCELE...	Ninguna	4	Derecha



Visible: 38 de 38 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p01	p02	p03	p04	p05	p06	p07	p08	p09	p10	p11	p12	p13	p14	p15	D1		
1	3	4	4	1	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	
2	1	5	5	1	1	4	5	5	1	5	5	1	5	1	2	3	3	2	1	2	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	
3	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	4	2	2	2	4	4	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	
4	2	5	4	2	2	3	5	3	3	3	4	1	5	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
5	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	
6	1	2	3	2	2	4	5	5	3	5	3	3	5	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
7	1	5	3	1	1	5	5	3	2	3	3	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	
8	3	5	4	2	2	5	5	3	5	3	4	2	5	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	
9	2	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	1	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	
10	2	5	5	2	1	3	5	5	4	5	5	1	5	1	1	3	2	1	1	1	4	1	1	4	3	4	4	3	2	3	3	3	
11	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	2	5	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	
12	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	1	5	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
13	1	4	3	1	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	
15	2	5	4	5	5	2	4	1	3	1	4	3	3	3	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	
16	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	
17	3	5	3	3	1	4	5	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	4	3	3	3	3	3	
18	3	4	4	1	1	4	3	3	5	3	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	
19	3	5	5	3	1	5	5	5	2	5	5	2	5	2	2	3	3	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	
20	3	4	3	3	2	3	5	2	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
21	3	4	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	
22	3	5	4	2	1	5	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
23	1	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2

Validación de Instrumentos por los Expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: HENRRY MARIN TERRONES

Jefe de Oficina de Recursos Humanos – SEGAT.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto



Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo -MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Comunicativas y su Influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumento (Cuestionario).

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

Atentamente.

Karin Janeth Garcia Gradós
DNI: 18229855

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

TÍTULO: Habilidades Comunicativas y su influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS	ESCUCHA ACTIVA	Recordar facciones físicas	1	Después de haber atendido a un usuario, recuerdas las facciones físicas con quién hablaste.						X		X		X				
		Responder al celular	2	Mientras atiendes a un usuario, tienes la facilidad de responder tu celular mientras hablas con otra persona.						X		X		X				
		Concentración al Mensaje	3	En la atención al público te concentras en el mensaje central de tu receptor.						X		X		X				
		Atención hacia la otra persona	4	En la relación con el usuario prestas atención a los gestos, mímicas y ademanes de la otra persona.						X		X		X				
		Escuchar sin interrumpir	5	Mientras atiendes, prestas escucha atenta a la otra persona sin interrupciones.						X		X		X		X		
	EMPATÍA	Compañero de Trabajo	6	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo suelen afectarme emocionalmente.						X		X		X		X		
		Entorno conflictivo	7	Reclamas molesto cuando una persona de tu entorno laboral hace o dice algo que no te agrada.						X		X		X		X		
		Saber gestionar situaciones sentimentales	8	Gestionas el malestar o la tristeza de las demás personas de tu entorno laboral.						X		X		X		X		
		Ayuda al prójimo	9	Te has vuelto involucrado en problemas por ayudar a otra persona.						X		X		X		X		
		Decir la verdad o mentira	10	Se te hace difícil decir la verdad si vas a perjudicar a otra persona de tu entorno laboral.						X		X		X		X		

RESOLUCIÓN DE CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN	Intervención ante los conflictos	11	Intervienes cuando existe algún conflicto entre las personas de tu entorno laboral.							X		X		X		X	
	Formación de grupo individualista	12	Te importa tener una buena relación con la otra parte después de un conflicto.							X		X		X		X	
	Reclamo inmediato	13	Reclamas efusivamente Cuando algo no te agrada en el entorno laboral.							X		X		X		X	
	Aceptación del carácter y temperamento de compañeros	14	Aceptas trabajar con personas difícil de carácter y temperamento.							X		X		X		X	
	Lidias diferencias	15	Lidias con las diferentes opiniones de tus compañeros cuando trabajas en equipo.							X		X		X		X	

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

TÍTULO: Habilidades Comunicativas y su Influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Excelente	Bueno	Regular	Malo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
									1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO	Satisfacción remunerativa	1	Qué tan agradable es la remuneración que tienes, te permite satisfacer las necesidades básicas.					X		X		X		X		
		Satisfacción de área	2	Qué nivel de satisfacción tienes en tu área actual de trabajo.					X		X		X		X		
		Puesto laboral acorde a perfil profesional.	3	Qué te parece el puesto laboral que ocupas, va acorde a tu perfil profesional.					X		X		X		X		
		Servicio que brinda en el trabajo.	4	Tu nivel de satisfacción es acorde con el servicio que brindas en tu trabajo.					X		X		X		X		
		Satisfacción laboral y reconocimiento	5	Tu nivel de satisfacción laboral va ligado al reconocimiento de tus colegas.					X		X		X		X		
		Aprovechamiento de las capacidades	6	Califica según el orden de satisfacción, la institución aprovecha satisfactoriamente en tus capacidades laborales.					X		X		X		X		
	MOTIVACIÓN	Relación con el jefe de área	7	Cómo es la relación de tu jefe hacia tu persona.					X		X		X		X		
		Calificación en el desempeño	8	Cómo han calificado tu desempeño en el área de trabajo.					X		X		X		X		
		Reconocimiento laboral	9	Tu nivel de satisfacción frente a la existencia de un reconocimiento laboral en los últimos dos años.					X		X		X		X		
		Satisfacción en el trabajo en equipo	10	Cuál es tu nivel de satisfacción frente al trabajo en equipo con tus compañeros de área.					X		X		X		X		

CAPACITACIÓN	Capacitaciones Profesionales	11	Cómo calificas las capacitaciones profesionales en tu área.					X	X		X	X		
	Capacitaciones dentro del área	12	Cómo calificas las capacitaciones anuales dentro del área.					X	X		X	X		
	Beneficio que brinda la entidad	13	Su nivel de satisfacción con los beneficios que te brinda la Entidad donde trabajas.					X	X		X	X		
	Experiencia sin capacitación	14	Tu nivel de satisfacción de tu experiencia sin capacitaciones.					X	X		X	X		
	Satisfacción en capacidad y preparación	15	El nivel de satisfacción por el puesto que ocupa actualmente, va acorde a tu capacidad y preparación.					X	X		X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI APLICABLE AL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: MORAN TERRONES, HENRY DNI: 41259096

Especialidad del validador: JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS - CONTADOR.

.....de..... del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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

SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE TRUJILLO
 S E G A T

CPC Henry Marín Terrones
 JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
 Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: JAHN CARLOS JOAQUIN LEON

Gerente de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Trujillo



Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo -MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Comunicativas y su Influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumento (Cuestionario).

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

Atentamente.

Karin Janeth Garcia Grados
DNI: 18229855

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS
TÍTULO: Habilidades Comunicativas y su Influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
					Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA	
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS	ESCUCHA ACTIVA	Recordar facciones físicas	1	Después de haber atendido a un usuario, recuerdas las facciones físicas con quién hablaste.		X					X		X		X			
		Responder al celular	2	Mientras atiendes a un usuario, tienes la facilidad de responder tu celular mientras hablas con otra persona.			X				X		X		X			
		Concentración al Mensaje	3	En la atención al público te concentras en el mensaje central de tu receptor.		X					X		X		X			
		Atención hacia la otra persona	4	En la relación con el usuario prestas atención a los gestos, mímicas y ademanes de la otra persona.			X				X		X		X			
		Escuchar sin interrumpir	5	Mientras atiendes, prestas escucha atenta a la otra persona sin interrupciones.		X					X		X		X			
	EMPATÍA	Compañero de Trabajo	6	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo suelen afectarme emocionalmente.			X				X		X		X			
		Entorno conflictivo	7	Reclamas molesto cuando una persona de tu entorno laboral hace o dice algo que no te agrada.		X					X		X		X			
		Saber gestionar situaciones sentimentales	8	Gestionas el malestar o la tristeza de las demás personas de tu entorno laboral.			X				X		X		X			
		Ayuda al prójimo	9	Te has vuelto involucrado en problemas por ayudar a otra persona.				X			X		X		X			
		Decir la verdad o mentira	10	Se te hace difícil decir la verdad si vas a perjudicar a otra persona de tu entorno laboral.			X				X		X		X			

RESOLUCION DE CONFLICTO Y NEGOCIACION	Intervención ante los conflictos	11	Intervienes cuando existe algún conflicto entre las personas de tu entorno laboral.	X					X	X	X	X		
	Formación de grupo individualista	12	Te importa tener una buena relación con la otra parte después de un conflicto.		X				X	X	X	X		
	Reclamo inmediato	13	Reclamas efusivamente Cuando algo no te agrada en el entorno laboral.			X			X	X	X	X		
	Aceptación del carácter y temperamento de compañeros	14	Aceptas trabajar con personas difícil de carácter y temperamento.		X				X	X	X	X		
	Lidias diferencias	15	Lidias con las diferentes opiniones de tus compañeros cuando trabajas en equipo.		X				X	X	X	X		

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
TÍTULO: Habilidades Comunicativas y su influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
					Excelente	Bueno	Regular	Malo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA	
					1	2	3	4	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO	Satisfacción remunerativa	1	Qué tan agradable es la remuneración que tienes, te permite satisfacer las necesidades básicas.	X				X		X		X				
		Satisfacción de área	2	Qué nivel de satisfacción tienes en tu área actual de trabajo.		X			X		X		X		X		
		Puesto laboral acorde a perfil profesional.	3	Qué te parece el puesto laboral que ocupas, va acorde a tu perfil profesional.	X				X		X		X		X		
		Servicio que brinda en el trabajo.	4	Tu nivel de satisfacción es acorde con el servicio que brindas en tu trabajo.	X				X		X		X		X		
		Satisfacción laboral y reconocimiento	5	Tu nivel de satisfacción laboral va ligado al reconocimiento de tus colegas.		X			X		X		X		X		
		Aprovechamiento de las capacidades	6	Califica según el orden de satisfacción, la institución aprovecha satisfactoriamente en tus capacidades laborales.		X			X		X		X		X		
	MOTIVACIÓN	Relación con el jefe de área	7	Cómo es la relación de tu jefe hacia tu persona.		X			X		X		X		X		
		Calificación en el desempeño	8	Cómo han calificado tu desempeño en el área de trabajo.		X			X		X		X		X		
		Reconocimiento laboral	9	Tu nivel de satisfacción frente a la existencia de un reconocimiento laboral en los últimos dos años.		X			X		X		X		X		
		Satisfacción en el trabajo en equipo	10	Cuál es tu nivel de satisfacción frente al trabajo en equipo con tus compañeros de área.		X			X		X		X		X		

CAPACITACIÓN	Capacitaciones Profesionales	11	Cómo calificas las capacitaciones profesionales en tu área.		X		X		X		X		X			
	Capacitaciones dentro del área	12	Cómo calificas las capacitaciones anuales dentro del área.			X		X		X		X		X		
	Beneficio que brinda la entidad	13	Su nivel de satisfacción con los beneficios que te brinda la Entidad donde trabajas.		X		X		X		X		X			
	Experiencia sin capacitación	14	Tu nivel de satisfacción de tu experiencia sin capacitaciones.		X		X		X		X		X			
	Satisfacción en capacidad y preparación	15	El nivel de satisfacción por el puesto que ocupa actualmente, va acorde a tu capacidad y preparación.	X			X		X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es Aplicable el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Joaquín León Jahn Carlos DNI: 45000653

Especialidad del validador: Mg en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

21 de 10 del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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


 FIRMADO POR: JOAQUÍN LEÓN JAHN CARLOS
 SECRETARÍA DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
 FIRMADO POR: JOAQUÍN LEÓN JAHN CARLOS
 Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Lucia Fiorella Rivera Galarreta
Gerente de Desarrollo Urbano

Presente



Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo -MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Comunicativas y su Influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumento (Cuestionario).

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

Atentamente.

Karin Janeth Garcia Grados
DNI: 18229855

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS
TÍTULO: Habilidades Comunicativas y su Influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
					Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
VARIABLE 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS	ESCUCHA ACTIVA	Recordar facciones físicas	1	Después de haber atendido a un usuario, recuerdas las facciones físicas con quién hablaste.							X		X		X		
		Responder al celular	2	Mientras atiendes a un usuario, tienes la facilidad de responder tu celular mientras hablas con otra persona.							X		X		X		
		Concentración al Mensaje	3	En la atención al público te concentras en el mensaje central de tu receptor.							X		X		X		
		Atención hacia la otra persona	4	En la relación con el usuario prestas atención a los gestos, mímicas y ademanes de la otra persona.							X		X		X		
		Escuchar sin interrumpir	5	Mientras atiendes, prestas escucha atenta a la otra persona sin interrupciones.							X		X		X		
	EMPATÍA	Compañero de Trabajo	6	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo sueñ en afectarme emocionalmente.							X		X		X		
		Entorno conflictivo	7	Reclamas molesto cuando una persona de tu entorno laboral hace o dice algo que no te agrada.							X		X		X		
		Saber gestionar situaciones sentimentales	8	Gestionas el malestar o la tristeza de las demás personas de tu entorno laboral.							X		X		X		
		Ayuda al prójimo	9	Te has vuelto involucrado en problemas por ayudar a otra persona.							X		X		X		
		Decir la verdad o mentira	10	Se te hace difícil decir la verdad si vas a perjudicar a otra persona de tu entorno laboral.							X		X		X		

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

TÍTULO: Habilidades Comunicativas y su influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Excelente	Bueno	Regular	Malo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
									1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO	Satisfacción remunerativa	1	Qué tan agradable es la remuneración que tienes, te permite satisfacer las necesidades básicas.					✓		✓		✓		✓		
		Satisfacción de área	2	Qué nivel de satisfacción tienes en tu área actual de trabajo.					✓		✓		✓		✓		
		Puesto laboral acorde a perfil profesional.	3	Qué te parece el puesto laboral que ocupas, va acorde a tu perfil profesional.					✓		✓		✓		✓		
		Servicio que brinda en el trabajo.	4	Tu nivel de satisfacción es acorde con el servicio que brindas en tu trabajo.					✓		✓		✓		✓		
		Satisfacción laboral y reconocimiento	5	Tu nivel de satisfacción laboral va ligado al reconocimiento de tus colegas.					✓		✓		✓		✓		
		Aprovechamiento de las capacidades	6	Califica según el orden de satisfacción, la institución aprovecha satisfactoriamente en tus capacidades laborales.					✓		✓		✓		✓		
	MOTIVACIÓN	Relación con el jefe de área	7	Cómo es la relación de tu jefe hacia tu persona.					✓		✓		✓		✓		
		Calificación en el desempeño	8	Cómo han calificado tu desempeño en el área de trabajo.					✓		✓		✓		✓		
		Reconocimiento laboral	9	Tu nivel de satisfacción frente a la existencia de un reconocimiento laboral en los últimos dos años.					✓		✓		✓		✓		
		Satisfacción en el trabajo en equipo	10	Cuál es tu nivel de satisfacción frente al trabajo en equipo con tus compañeros de área.					✓		✓		✓		✓		

CAPACITACIÓN	Capacitaciones Profesionales	11	Cómo calificas las capacitaciones profesionales en tu área.					X		X		X		X	
	Capacitaciones dentro del área	12	Cómo calificas las capacitaciones anuales dentro del área.					X		X		X		X	
	Beneficio que brinda la entidad	13	Su nivel de satisfacción con los beneficios que te brinda la Entidad donde trabajas.					X		X		X		X	
	Experiencia sin capacitación	14	Tu nivel de satisfacción de tu experiencia sin capacitaciones.					X		X		X		X	
	Satisfacción en capacidad y preparación	15	El nivel de satisfacción por el puesto que ocupa actualmente, va acorde a tu capacidad y preparación.					X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es aplicable el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Lucia F. Rivera Galarreta DNI: 45251374

Especialidad del validador: Arquitecta

... 25 de 10 del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO
 GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
Lucía F. Rivera Galarreta
 EXPERTA INFORMANTE
 CAP. 15654

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACION

Señor: Mg. Carpio Gálvez Pablo André

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo -MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Comunicativas y su Impacto al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumento (Cuestionario).

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

Atentamente.



Karin Janeth Garcia Grados
DNI: 18229855

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS
TÍTULO: Habilidades Comunicativas y su Influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS	ESCUCHA ACTIVA	Recordar facciones físicas	1	Después de haber atendido a un usuario, recuerdas las facciones físicas con quién hablaste.						X		X		X		X		
		Responder al celular	2	Mientras atiendes a un usuario, tienes la facilidad de responder tu celular mientras hablas con otra persona.						X		X		X		X		
		Concentración al Mensaje	3	En la atención al público te concentras en el mensaje central de tu receptor.						X		X		X		X		
		Atención hacia la otra persona	4	En la relación con el usuario prestas atención a los gestos, mímicas y ademanes de la otra persona.						X		X		X		X		
		Escuchar sin interrumpir	5	Mientras atiendes, prestas escucha atenta a la otra persona sin interrupciones.						X		X		X		X		
	EMPATIA	Compañero de Trabajo	6	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo suelen afectarme emocionalmente.						X		X		X		X		
		Entorno conflictivo	7	Reclamas molesto cuando una persona de tu entorno laboral hace o dice algo que no te agrada.						X		X		X		X		
		Saber gestionar situaciones sentimentales	8	Gestionas el malestar o la tristeza de las demás personas de tu entorno laboral.						X		X		X		X		
		Ayuda al prójimo	9	Te has vuelto involucrado en problemas por ayudar a otra persona.						X		X		X		X		
		Decir la verdad o mentira	10	Se te hace difícil decir la verdad si vas a perjudicar a otra persona de tu entorno laboral.						X		X		X		X		

RESOLUCIÓN DE CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN	Intervención ante los conflictos	11	Intervienes cuando existe algún conflicto entre las personas de tu entorno laboral.							X		X		X			
	Formación de grupo individualista	12	Te importa tener una buena relación con la otra parte después de un conflicto.							X		X		X			
	Reclamo inmediato	13	Reclamas efusivamente Cuando algo no te agrada en el entorno laboral.							X		X		X			
	Aceptación del carácter y temperamento de compañeros	14	Aceptas trabajar con personas difícil de carácter y temperamento.							X		X		X			
	Lidias diferencias	15	Lidias con las diferentes opiniones de tus compañeros cuando trabajas en equipo.							X		X		X			

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
TÍTULO: Habilidades Comunicativas y su Influencia al Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Excelente	Bueno	Regular	Malo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
									1	2	3	4	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO	Satisfacción remunerativa	1	Qué tan agradable es la remuneración que tienes, te permite satisfacer las necesidades básicas.					X		X		X		X		
		Satisfacción de área	2	Qué nivel de satisfacción tienes en tu área actual de trabajo.					X		X		X		X		
		Puesto laboral acorde a perfil profesional.	3	Qué te parece el puesto laboral que ocupas, va acorde a tu perfil profesional.					X		X		X		X		
		Servicio que brinda en el trabajo.	4	Tu nivel de satisfacción es acorde con el servicio que brindas en tu trabajo.					X		X		X		X		
		Satisfacción laboral y reconocimiento	5	Tu nivel de satisfacción laboral va ligado al reconocimiento de tus colegas.					X		X		X		X		
		Aprovechamiento de las capacidades	6	Califica según el orden de satisfacción, la institución aprovecha satisfactoriamente en tus capacidades laborales.					X		X		X		X		
	MOTIVACIÓN	Relación con el jefe de área	7	Cómo es la relación de tu jefe hacia tu persona.					X		X		X		X		
		Calificación en el desempeño	8	Cómo han calificado tu desempeño en el área de trabajo.					X		X		X		X		
		Reconocimiento laboral	9	Tu nivel de satisfacción frente a la existencia de un reconocimiento laboral en los últimos dos años.					X		X		X		X		
		Satisfacción en el trabajo en equipo	10	Cuál es tu nivel de satisfacción frente al trabajo en equipo con tus compañeros de área.					X		X		X		X		

CAPACITACIÓN	Capacitaciones Profesionales	11	Cómo calificas las capacitaciones profesionales en tu área.					X		X		X		X		
	Capacitaciones dentro del área	12	Cómo calificas las capacitaciones anuales dentro del área.					X		X		X		X		
	Beneficio que brinda la entidad	13	Su nivel de satisfacción con los beneficios que te brinda la Entidad donde trabajas.					X		X		X		X		
	Experiencia sin capacitación	14	Tu nivel de satisfacción de tu experiencia sin capacitaciones.					X		X		X		X		
	Satisfacción en capacidad y preparación	15	El nivel de satisfacción por el puesto que ocupa actualmente, va acorde a tu capacidad y preparación.					X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si es suficiente para ser aplicable.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Carpio Gálvez, Pablo André DNI 70651880

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

19 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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



Firma del Experto Informante.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Trujillo, 08 de noviembre del 2021.

El que suscribe, Lucia Fiorella Rivera Galarreta, identificado con DNI N° 40153284 en Calidad de Gerente de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo; emite lo siguiente:

Constancia

A la Licenciada: Karin Janeth Garcia Grados con DNI N° 18229855.

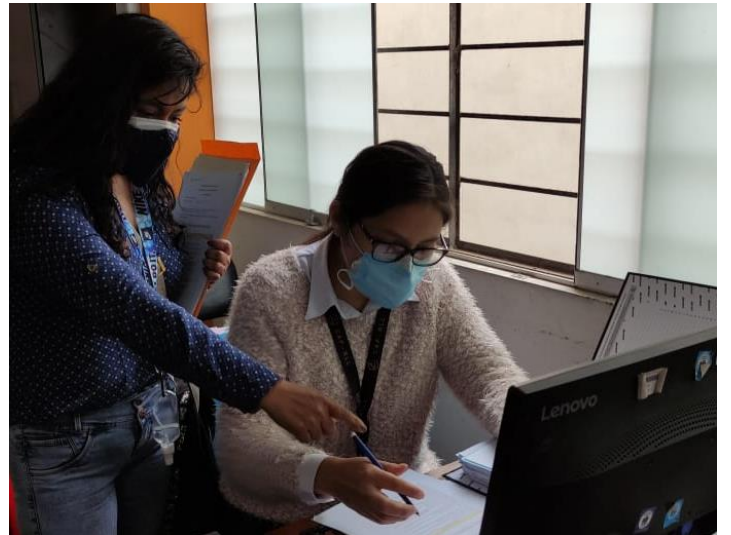
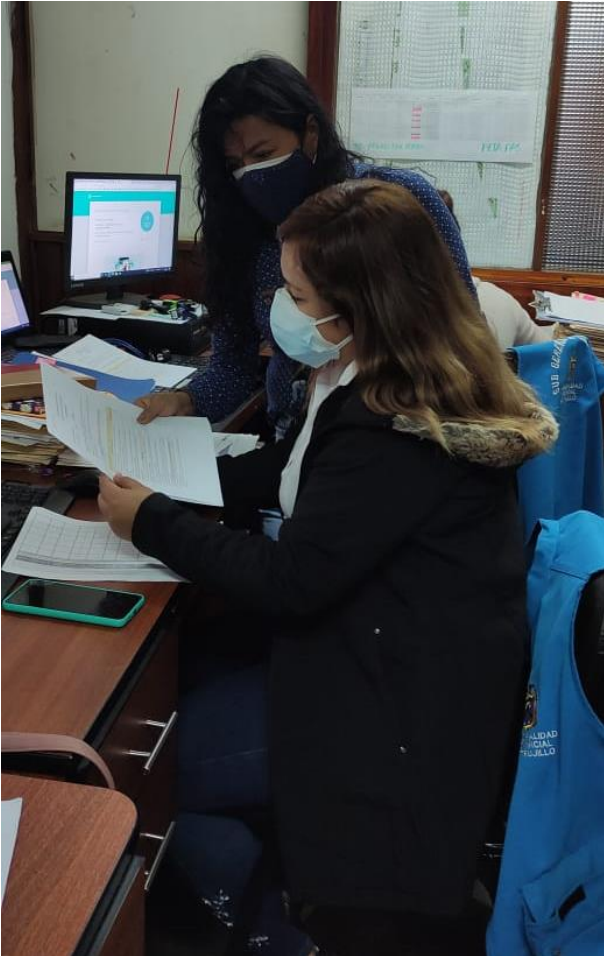
Quién en su condición de estudiante de **Posgrado en Maestría en Gestión Pública**, de la **Universidad César Vallejo** – sede Trujillo, ha realizado la aplicación de su instrumento, un Cuestionario de Encuesta sobre Habilidades Comunicativas y su Influencia en el Desempeño Laboral en los Fiscalizadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021, al personal fiscalizador durante tres días de los cuales son: 26, 27 y 28 de octubre del 2021, como parte del trabajo de investigación que ha venido efectuando. Se resalta que esta entidad esta presta a autorizar lo solicitado.

Se emite la presente constancia a solicitud del interesado para fines convenientes, sin otro particular.

Atentamente.

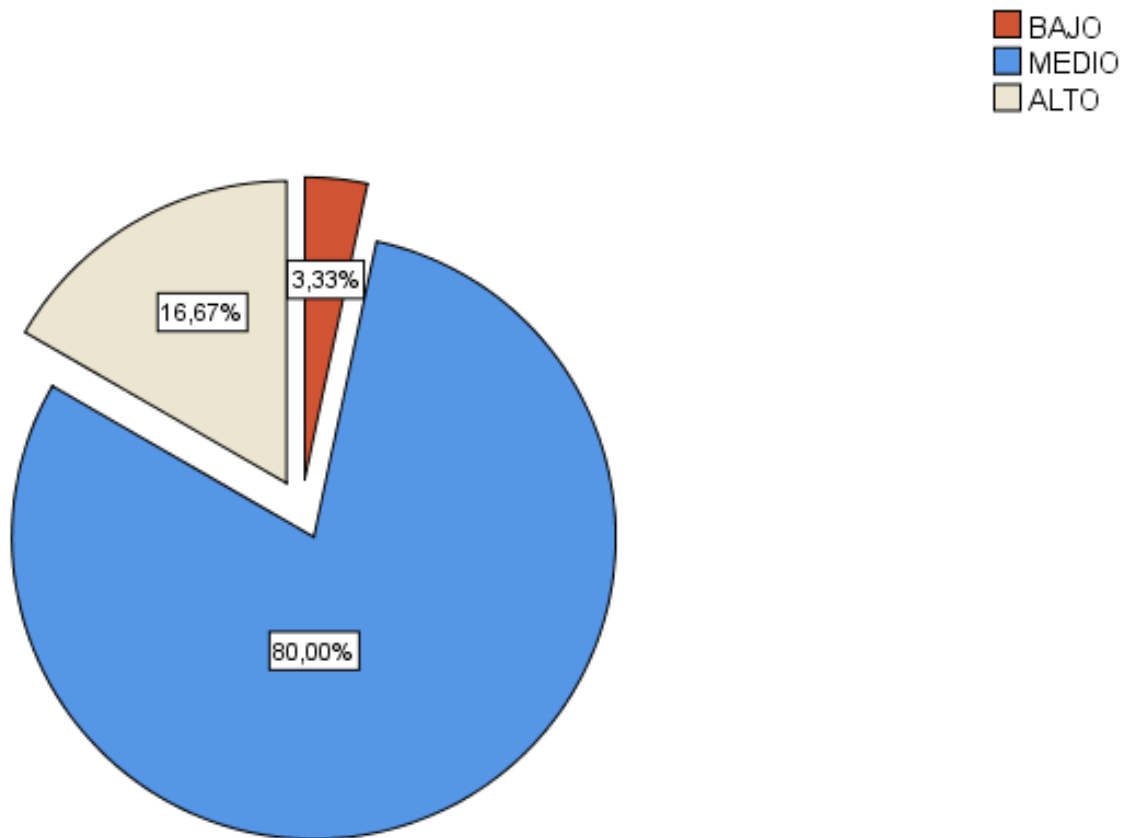
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
Lucia Fiorella Rivera Galarreta
GERENTE
CAP 15651

Aplicación del Instrumento a personal fiscalizador de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Trujillo 2021.



Resultados de las variables de investigación

Nivel en la Variable Habilidades Comunicativas



Nivel en la Variable Desempeño Laboral

- BAJO
- MEDIO
- ALTO

