FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Huiman Yerrén, Magna Lucia (ORCID: 0000-0003-4611-0103)

ASESOR:

Mg. Gomez Zuñiga, Cecilia Paula Lucia (ORCID: 0000-0001-7987-76086)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía y luz en el logro de mis objetivos; a mis amados padres por el apoyo incondicional y a mi hermosa familia. Gracias.

Magna lucia

Agradecimiento

A Dios, a mis padres y familia quienes me han ofrecido su desinteresado apoyo y me han echado una mano cuando más lo he necesitado y con ellos, a la Mg Cecilia, por mostrarme ese don de persona, y su profundo conocimiento de la realidad.

Magna lucia

Índice de contenidos

Carátula.....i
Dedicatoria.....ii
Agradecimiento.....iii
Índice de contenidos.....iv
Índice de tablas.....v
Resumen.....vi
Abstract.....vii
I. INTRODUCCIÓN.....1
II. MARCO TEÓRICO.....4
III. METODOLOGÍA.....15
3.1.-Tipo y diseño de investigación.....15
3.2.- Variables y operacionalización de variables.....15
3.3.- Población, muestra y unidad de análisis.....16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....17
3.6. Método de análisis de datos.....18
3.7. Aspectos éticos.....18
IV. RESULTADOS.....19
V. DISCUSIÓN.....28
VI. CONCLUSIONES.....33
VII. RECOMENDACIONES.....35
REFERENCIAS.....36
ANEXOS.....42

Índice de tablas

Tabla 1 Identificación de las dimensiones de habilidades blandas 19
Tabla 2 Nivel de habilidades blandas..... 20
Tabla 3 Identificación de las dimensiones de gestión administrativa 20
Tabla 4 Nivel de gestión administrativa..... 21
Tabla 5 Prueba de normalidad 22
Tabla 6 Correlación entre el nivel de habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021..... 23
Tabla 7 Correlación entre el nivel de trabajo en equipo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021..... 24
Tabla 8 Correlación entre el nivel de liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 Correlación entre el nivel de liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 25
Tabla 9 Correlación entre el nivel de empatía y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 Correlación entre el nivel de empatía y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021..... 26
Tabla 10 Correlación entre el nivel de aptitudes personales y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021..... 27

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Determinar el nivel de relación de las habilidades habilidades blandas y gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 103 colaboradores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,862 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de relación de las habilidades blandas y gestión administrativa en los trabajadores de una Municipalidad de Chiclayo.

Palabras clave: Habilidades blandas, gestión administrativa, administración.

Abstract

The general objective of this research work is to determine the level of relationship between soft skills and administrative management skills in the workers of the Municipality of Lambayeque. The thesis approach corresponds to a basic study, with a non-experimental correlational design. A representative study group was used, made up of 103 collaborators to whom a questionnaire consisting of 40 items was applied, the validity of which was established through expert judgment and the reliability through Cronbach's Alpha, around 0.862 establishing a high reliability level. The results imply a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of existing relationship. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the relationship level of soft skills and administrative management in the workers of the Municipality of Chiclayo.

Keywords: Skills, soft, management, administrative, administration.

I. INTRODUCCIÒN

Actualmente las instituciones públicas exigen que los colaboradores sean partícipes de sus propios retos producto de la participación existente con sus colaboradores, sin embargo la realidad es otra, tanto en los medios de comunicación internacionales y en los propios sistemas, se promueve los resultados individuales en competir para solo existir un ganador, creando así un falso concepto que solamente y únicamente debe haber un vencedor, extendiéndose así al trabajo de los colaboradores cuando conforman equipos de responsabilidad cooperativa en la institución, solo pretenden alcanzar un objetivo con la derrota del otro u otros e inclusive a costa de hacer sentir mal al otro y en la que se valora solamente los esfuerzos propios sin importar el de los demás.

A nivel internacional, la Organización direccionada a la Cooperación y el Desarrollo de la economía, hizo un trabajo experimental/empírico el cual admitió la identificación de las habilidades blandas más importantes, la manera en cómo se desenvuelven y en qué entornos son más vulnerables de ser ejercitadas OECD (2015), sin embargo, son Groh et al. (2016) los que mostraron uno de los trabajos más significativos del ámbito internacional en el contexto de las habilidades blandas. El cual se hizo en la región de Jordania y que expone un proyecto para valorar las habilidades que usa ejercicios grupales, valoraciones mediante el juego de roles, entrevistas delineadas en la investigación de habilidades, deduciendo que el progreso y desenvolvimiento de dichas habilidades blandas origina personas más completas y felices.

A nivel nacional el investigador Rodríguez (2020), manifiesta que las responsables de cerca del 70 por ciento del éxito en el trabajo son las habilidades blandas de los empleados, por ello es importante formular nuevamente los procedimientos de selección de trabajadores, además de los cursos de capacitación e inducción en los cuales deben tomar como base a las habilidades y como indicadores relevantes para la contratación de colaboradores, que aseguren un desempeño óptimo y correcto.

En este escenario, Mendoza (2017), determina que la gestión administrativa hasta ahora en las organizaciones sostiene un carácter sistemático por ser una fuente máxima de aportaciones orientada en lo que se tiene que lograr con una idea específica. Las funciones de un proceso administrativo están

basadas en planear, organizar, dirigir y controlar los cambios y las innovaciones dentro de una organización propuestas al mercado con el único fin de mejorar su productividad y ser eficientes en su posicionamiento o crear un mercado nuevo que no exista competidores de por medio.

A nivel local Mora (2021), en su investigación señalan que para una buena gestión administrativa es importante tener en cuenta al personal basándose en los recursos tecnológicos y materiales que permiten un adecuado desempeño de sus labores, las habilidades blandas en una Municipalidad de Chiclayo, no son las adecuadas, por tal motivo, se observa una gestión administrativa no adecuada., como resultados ineficientes, sería bueno cambiar la designación de habilidades blandas por otro que verdaderamente reconozca el valor que realmente tienen. No puede ser posible que a alguien lo contraten por sus habilidades técnicas y cognitivas primordialmente (habilidades duras), para que al poco tiempo lo despidan por no contar con aquellas habilidades blandas que nadie le enseñó.

Con relación a las habilidades blandas y su relación con la gestión administrativa en una municipalidad Chiclayana, se debe tomar en cuenta que, en el interior de un entorno inestable y un planeta globalizado, el desenvolvimiento de las habilidades blandas y la gestión administrativa son esenciales ya que el trabajador debe adaptarse en conexión con elementos emocionales y sociales a los contextos nuevos, como es la situación del municipio chiclayano. En el entorno organizacional, el trabajo del gestor es trascendental, tomando en cuenta que es quien tiene el llamado para planificar, direccionar y ejecutar las actividades necesarias para lograr una adecuada gestión de la empresa, por lo que necesita de habilidades blandas específicas para ejecutar sus deberes y acciones de acuerdo a su cargo.

En este rubro es importante la mano de los administradores mostrando una actitud de fuerza para brindar nuevos mecanismos, para la gestión administrativa no solo es negocios, sino innovación de modelos empresariales, cumpliendo con las funciones sobre la calidad y sus estándares, responsabilidad social de su servicio, competitivos, fortalecer el vínculo entre emprendimiento y la necesidad que tenga la comunidad resultados eficientes y eficaces.

En el presente estudio se formuló el problema de investigación ¿Qué relación existe entre las Habilidades blandas y la gestión administrativa en una

Municipalidad de Chiclayo, 2021?

Los problemas específicos, ¿De qué manera contribuyen las habilidades blandas en una Municipalidad de Chiclayo?, ¿Cuál es la importancia de la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo?, ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo?, ¿De qué manera se relaciona el liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo?, ¿Cómo se relaciona la aptitudes personales y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo?

La investigación se justifica en los siguientes aspectos, En lo social, se pretende cambiar el paradigma de los gerentes de las Municipalidades, a fin de identificar y valorar las habilidades blandas de los trabajadores. En lo práctico, se da un aporte a las instituciones públicas para un mejor manejo de habilidades blandas, este estudio servirá de aporte para otros estudiantes. En el presente estudio se formuló el problema de investigación ¿Qué relación existe entre las Habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021?.

El objetivo general de la presente investigación es: Determinar la relación entre las Habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021. Así también, se tiene como objetivos específicos. Identificar las habilidades blandas en una Municipalidad de Chiclayo,2021, evaluar la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021, establecer el grado de relación entre las habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021.

Asimismo, la hipótesis quedó enunciada de la siguiente forma: Las habilidades blandas se relacionan con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021. Se tiene como hipótesis especificadas. El trabajo en equipo se relaciona con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021, el liderazgo se relaciona con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021, la empatía se relaciona con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021, las aptitudes personales se relacionan con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021.

II. MARCO TEÒRICO

A nivel internacional Pérez et al. (2020), tuvo con objetivo hacer un análisis y comparación de teorías y categorías relacionadas con las habilidades blandas en el personal directivo de las pequeñas y medianas empresas en Barranquilla, además de hacer una propuesta de las habilidades blandas más importunes en el rubro empresarial. Esta investigación se realizó a través del método cualitativo, mostrando un análisis de las variadas teorías relacionadas al tema, las secuencias que sobrellevan hacer un análisis y categorización teniendo en cuenta el estudio en citas secundarias y de tipo transversal. Los hallazgos encontrados admiten la hacer una clasificación de las habilidades en 5 categorías que va desde el pensamiento complejo, las técnicas solicitadas del cargo, habilidades personales, habilidades de interacción social o grupal y habilidades para el trabajo en equipo. Este estudio permitió deducir que las habilidades blandas, sociales o emocionales se relacionan de manera directa con la gestión en la gerencia; su aprendizaje debe ser impartido desde la formación inicial/primaria con el fin de ir fortaleciendo lo delineado en los currículos de nivel universitario.

También, Riquelme et al. (2020), se planteó como propósito establecer las capacidades blandas como base del éxito en la gestión de programas gerencial del Instituto de protección social en Cartagena en el año 2019. Los autores usaron diferentes bases teóricas don el fin de lograr el objetivo, dichas bases se relacionaban con las conductas organizacionales, entornos laborales en la gerencia, información sustraída de artículos y pesquisas de revistas con impacto científico alto. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo con enfoque no experimental, de campo y transaccional. Para la recolección de los datos los autores diseñaron un cuestionario el cual fue validado por juicio de expertos en el tema. Los sujetos lo conformaron un total de 40 participantes para valorar las habilidades blandas en la dirección de la empresa. Los resultados evidenciaron que existe presencia de habilidades blandas en el interior de los 18 aspectos de las capacidades personales e interpersonales, que son dimensiones de un adecuado desempeño en la dirección de proyectos.

Del mismo modo, Flores (2015) delineo como objetivo de estudio hacer un análisis del proceso administrativo y de la gestión empresarial de una

organización de alimentos básicos, el autor además intenta comprobar si los conceptos son aplicados de manera constante y continua, que les admita administrar de manera adecuada y productiva a la empresa. El estudio es de tipo descriptivo pues se hizo un análisis de las variables mencionadas, asimismo el enfoque usado fue de corte transversal, pues se realizó en un tiempo determinando. La muestra fue asumida a base de la participación de 15 empleados, 2 directivos de área y 1 gerente, se usó como instrumento la revisión documental y la entrevista. En los resultados principales se logró medir las variables, lo cual permitió concluir que el proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa productora de alimentos básicos no muestran un adecuado funcionamiento, pues hay poco compromiso y desempeño débil de los procesos, posterior a eso el autor planteo sugerencias de solución para optimizar el funcionamiento administrativo en la empresa.

A nivel nacional, Sánchez (2021) tuvo como propósito establecer la correlación de las habilidades blandas y la gestión de liderazgo en una municipalidad local de Amasha en el año 2020. Este estudio fue de tipo cuantitativo, transversal y correlacional. El tipo de muestra fue censal, ya que se contó con un total de 32 sujetos de estudio. El instrumento de recolección fue validado y además pasó la prueba de confiabilidad. Los datos fueron procesados por el programa de SPSS v25. Los resultados fueron ubicados en las tablas de distribución de frecuencias. Se evidenció mediante un coeficiente de asociación Rho de Spearman, que las dos variables no se relacionan. Y a pesar de que la gestión de liderazgo era débil, los empleados fortalecían las habilidades blandas mediante su interrelación en el interior de la empresa, así como al momento de atender a los ciudadanos Se sugirió que todo el municipio, debe potenciar las habilidades de sus empleados ya que estás optimizan la mejorar del servicio otorgado a la población.

Además, Fernández (2021), en su indagación se propuso como propósito establecer la correlación del desempeño laboral con las habilidades blandas en una municipalidad local de Huaraz en Ancash en el año 2020. El autor basó su estudio en el enfoque no experimental/transversal, con método correlacional. La población total estuvo configurada por 176 sujetos que laboran en el municipio de Independencia, de la cual resultó una muestra de 152 casos. El instrumento que,

validado mediante la valoración de 3 conocedores de la temática, la fiabilidad por su lado se dio gracias al Alfa de Cronbach que fue igual a 0.930, lo que muestra que el instrumento es confiable. Para la contratación de la hipótesis se usó el Coeficiente de Rho de Spearman. El autor concluyo que, si hay correlación buena y directa entre el desempeño laboral y las habilidades blandas de los empleados del escenario mencionado, y esto fue avalado por un valor de Spearman igual a 0,756 y con un valor de significancia (P-value) es igual a 0,000.

Del mismo modo, los autores Atencio y Torres (2021), quienes tuvieron como objetivo señalar la correlación que hay entre el desempeño laboral y las habilidades blandas de los empleados del municipio de Independencia en Lima el año 2020. Los autores delinearon su estudio con el método cuantitativo, y mediante el diseño no experimental, correlacional de corte transversal pues fue hecho en un tiempo determinado. La población total estuco compuesta por 110 empleados, de la cual se obtuvo una muestra de 86 empleados; se utilizó para la recolección de información a una encuesta la cual contenía preguntas relacionadas a las variables en mención, cada variable poseía 10 interrogantes, y se basó en la escala de Likert. Además, dicho cuestionario fue validado por el juicio de especialistas del tema, y la confiabilidad se dio gracias al Alfa de Cronbach con un piloto de 20 empleados cuyo valor encontrado fue de 0,944, lo que nos expone que si hay una adecuada confiabilidad del cuestionario. Los autores concluyeron que hay relación moderada y significativa entre el desempeño laboral y las habilidades blandas de los encuestados, y esto se reafirma con un valor de 0.436 de Rho de Spearman.

Se suma Echevarría (2020), cuya finalidad de su investigación fue establecer si hay asociación entre el desempeño y las habilidades blandas de la plana docentes de la facultad de educación de la UCV en Trujillo en el año 2020. El estudio fue no experimental y transversal/correlacional, contó con una muestra total de 30 educadores a quienes se les pidió su participación respondieron a una encuesta. La información fue analizada mediante el programa SPSS 20, además para comprobar la hipótesis se usó la hipótesis del Coeficiente de Pearson (0.777). Logrando demostrar que hay una positiva relación de las habilidades blandas con el desempeño de la plana docente.

Los autores Ruiz y Guerreros (2020), en su investigación hablan sobre la calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad de gestión educativa de Huamanga en Ayacucho. Dicho estudio uso la estadística inferencial calculando así al Coeficiente Rho Spearman, y además aplicaron al software IMB – SPSS de versión 24,0. Los hallazgos resultantes demostraron que el 47.7 por ciento de sujetos del área de RRR.HH del centro de gestión educativa del escenario mencionado reportaron que hay una regular gestión administrativa y una regular calidad de servicio; mientras que un 25.2% indica que la calidad de servicio y la gestión administrativa es eficiente. Los autores tomaron como consideración final que hay una correlación significativa entre las variables y el escenario mencionado en líneas anteriores, esta asociación es validad por un positivo coeficiente de correlación (rho = 0.519>0), es decir hay relación directa.

También Ruiz (2019), mide a la gestión docente y administrativa de un centro educativo de la ciudad de Trujillo. El estudio fue de enfoque no experimental, delineado por el método correlacional simple y transaccional; lo que permitió medir a las variables en mención, comprobando al mismo tiempo su interrelación existente a través del coeficiente Rho de Spearman. La encuesta fue la técnica de recojo de información relacionada a las variables del estudio a partir de la perspectiva de los profesores de un centro educativo “Daniel Hoyle”, en el año 2019; asimismo como instrumentos se usó al Cuestionario-PBRC-1 y el Cuestionario PBRC-2. Los hallazgos mostraron que la Gestión tiene un valor de Rho igual (rs=0,733). La relación entre la gestión docente y la dimensión organización existe y es expresa mediante este valor (rs=0,743).

Localmente, Guevara (2020), en su investigación habla sobre la Auditoría gubernamental y la gestión administrativa de un municipio provincial de Lambayeque. Los hallazgos evidenciaron que la auditoria influye positivamente en la gestión administrativa de dicho gobierno local, los resultados con de tipo cuantitativo y cualitativo. Además, los aspectos relacionados con la auditoría a gubernamental más segura van desde un adecuado manejo de los recursos municipales, mayor uso del gasto público, más transparencia y mayor logro de objetivos del gobierno local de Lambayeque.

Se suma, Lara (2020), es su investigación relacionada con la aplicación de los procesos administrativo sancionador en la gerencia de transportes y

comunicaciones de la región de Lambayeque, el autor propuso como hipótesis un plan directivo de mejoría para la gestión administrativa de los procesos administrativos de sanciones. Los sujetos del estudio fueron los empleados de la dirección ejecutiva terrestre. Además, el estudio fue de tipo mixto es decir tanto cuantitativo como cualitativo, y como diseño se usó al secuencial y explicativo. La encuesta fue el instrumento aplicado a los sujetos. Se dedujo que el plan propuesto mejorará la gestión del proceso administrativo y de sanciones.

En lo relacionado con las habilidades actitudinales. Valdez (2016), considera que son capacidades muy útiles para el desempeño profesional, y si las cuales los conocimientos no serían usados o aprovechados, y las personas no sería capaces de desenvolverse antes los demás. Son habilidades que ayudan a lograr con facilidad y con menos problemas todas las actividades cotidianas y diarias. El autor toma en cuenta a la siguientes habilidades actitudinales: En primer lugar está Automotivación, la cual permite a la persona darse ánimo, entusiasmo, e impulso para generar acciones específicas; en segundo lugar tenemos la adaptación al cambio, habilidad que permite analizar, prever y enfrentar situaciones no esperadas y salir victorioso de dicha situación; en tercer lugar está la búsqueda de desarrollarse, es una capacidad de mejorar, renovar y lograr la mejor versión de uno mismo; en cuarto lugar se menciona a la pro actividad, la cual es una habilidad de tomar la iniciativa en momento de ejecutar actividades creativas, es decir audaces; quinto lugar tenemos a las habilidades de trabajo, las cuales permiten un adecuado desempeño en el ámbito laboral. Se puede considerar también un sexto lugar al compromiso de trabajo del empleado, y el nivel cooperativo de los demás colaboradores.

El desenvolvimiento de las habilidades blandas como el trabajo en equipo, tener un adecuado nivel de dialogo, tener adaptabilidad ante cambios o escenario, poseer una actitud buena en el trabajo, etc. son vistas por los directivos como cualidades buenas y positivas en un trabajador, principalmente en una realidad de un mundo lleno de competencia, donde hay además rotación de trabajo y en el que las cooperativas requieren de empleados productivos, que se alineen al progreso de la empresa. Los problemas a los que afronta constantemente los directivos y profesionales, son los de romper ideologías y paradigmas, salir de la zona de confort, dejar de lado el concepto de “jefe” para iniciar el de ser “líder”.

Pues aquí se centra la trascendencia de contar con colaboradores que tengan la capacidad de manejar sus habilidades blandas. (Roca, 2014).

Los directivos están en la busca de personas que hagan más que solo sus actividades. Buscan personas más capacitadas, calificadas, que destaquen sus habilidades blandas y puedan ubicarte como una ventaja muy considerable ante otros candidatos con calificaciones similares (Conexión, 2015).

En dimensiones de las habilidades blandas, trabajo en equipo: Es un grupo de 2 o más individuos que interaccionan con independencia para lograr los objetivos que tienen en común. Se forma a base de la estructura de la empresa, para alcanzar metas particulares, o por el deseo de satisfacer ciertas necesidades. Liderazgo: Se relacionan con las vivencias esenciales para direccionar el trabajo de un equipo de personas en un especifico camino, mediante la inculcación de principios y valores, y anticipando el contexto de desenvolvimiento del trabajo de los grupos de trabajo (Franco, 2018). Empatía: Significa ser sensibles ante la situación de vulnerabilidad, sufrimiento, o positiva de otra persona, la empatía es tratar de entender lo que vive la otra persona con el fin de compatibilizar sentimientos, emociones y formar se pensar Gallego et al. (2000). Aptitudes personales: Son las que caracterizan a una persona tanto en su vida personal como profesional, las cuales toman control de la persona independientemente de la situación, y queda en los recuerdos ante otros seres humanos.Gallego et al. (2000)

Los Indicadores Habilidades Blandas son habilidades de los colaboradores son aquellas competencias, capacidades y conocimientos necesarias para poder manejarse así mismo, así como las relaciones con otros (Ramírez, 2018)**.** Entre ellas tenemos: Logro de objetivos: Representan al grupo de saberes, habilidades y valores que debe asimilar el empleado durante el proceso de gestión organizacional (Ramírez,2018). Intercambio de información: Es la facilitación de intercambio de pensamientos, ideas y datos documentales, además de trabajo de equipo entre los empleados que cumplen funciones en el interior de grandes y pequeñas empresa (Balloch, 2012). Interacción entre pares: Las empresas están constituidas por una estructura de personas, las cuales tienen distintas conductas, actitudes y creencias que permiten la interacción, y por ello, el alcance de buenas interrelaciones adecuadas es esenciales para mantener un clima laboral positivo

en el interior de la empresa. (Moreno y Pérez, 2018). Cumplimiento de metas: Es la planeación de ciertas estrategias para el logro de metas de una empresa. Hernández et al. (2018). Evaluación de resultados: Significa control y monitoreo por parte de la empresa de los resultados esperados. Hernández et al. (2018). Clima organizacional: Es el producto del grupo de factores con los que el empleado se relaciona e interacciona, y que constituyen los estímulos empresariales que poseen lugar en la empresa, se basa en las características externas a esta, son las que se experimentan tal y como son vistas. (Iglesias y Torres, 2018). Toma de decisiones: Trae consigo un conjunto de actividades de reflexión sobre uno mismo y sobre los temas que ocupan. De manera posible debe ejecutarse dejando de lado la influencia de aspectos que manipulen, pues debe hacerse de manera objetiva viendo lo que más conviene. Brito et al. (2020)- Conocimiento de emociones: Se relaciona con el modo exclusivo a las propias y ajenas emociones. Se trata de lograr el desenvolvimiento de la empatía, es decir reconocer las emociones de la otra persona, e interactuar asertiva, proactiva y empáticamente, buscando obtener los mejores resultados en las relaciones interpersonales. Forma parte de la inteligencia emocional y es algo buscando por muchos directivos. (Garcìa,2020). Manejo de conflictos: Un conflicto se da a través de un proceso cambiante, donde una parte influye en la otra. Con relación a su origen Chiavenato (2013) refiere que una de las partes siente que podría ser un problema e inicia a desarrollar sentimientos opuestos, con relación a la otra parte, viéndose así una conducta conflictiva que provoca una reacción ya sea buena o mala. Simpatía: Es la formar de relacionase, que se caracteriza por reconocer la semejanza, proximidad, y eso permite a la persona adherirse a la postura de la otra persona (Seoane, 2018). Cortesía: Es un sistema de dialogo para sostener el equilibrio social, y aperturas escenario de comunicación y así evitar situaciones de conflicto (Álvarez, 2010). Autoconocimiento: Posee a dos exigencias: el desapego y el involucramiento, el cual es el conocimiento de sucesos de nosotros mismo, nuestras emociones, creencias y lo que deseamos; las conductas morales, políticas y nuestros estados civiles y financieros. (García, 2020). Autorregulación: significa autocontrol emocional, es decir la persona reflexiona de lo que siente con el fin de dominar su respuesta o reacción, especialmente cuando se trata de una reacción probablemente negativa, con el fin

de evitar comportarse de manera impulsiva e incoherente. Cuando un individuo se porta de esa manera, generalmente antes no valora, ni prevé las consecuencias de su reacción, lo que podrá generar arrepentimiento (García, 2020). Motivación: Es lo que incentiva e impulsa a un individuo a ejecutar ciertas acciones y persistir en las mismas hasta el alcance de las metas trazadas. Se relaciona también con el interés, voluntad, es decir es la voluntad de hacer un esfuerzo para lograr los objetivos. Manjarrez et al. (2020). Autogestión: Se relaciona con el sistema organizativo de una organización en la que los empleados tienen una participación constante en la toma de decisiones con relación al desarrollo o progreso de la empresa (Chiavenato, 2013). Innovación: Es la búsqueda de diseños novedosos que modifique la estructura interna de la empresa, lo que implica modificar los límites entre la empresa y el mercado (Robbins y Coutler,2014).

Los autores Robbins y Coulter (2014) conceptualizar a la gestión administrativa, según los autores se relaciona a la coordinación de acciones de labor de manera que se ejecutan de manera eficaz, rápida y segura con otros individuos y mediante ellos.

También, es conocida como el direccionamiento racional de las acciones y actividades de toda la empresa, mediante la planificación, organización y control de quien direcciona todas las acciones. Por ello, sin la gestión administrativa no existirían condiciones para que las empresas existan, lo que la hace importante y un pilar fundamental para el éxito de la organización (Chiavenato, 1994).

Los autores Bernal y Sierra (2013), resaltaron que mediante la gestión administrativa se busca solucionar diferentes conflictos administrativos de manera conjunta, dicha gestión se sustenta en conocimientos, técnicas y herramienta de las acciones administrativas haciendo referencias a los procesos de planificaron, organización dirección y control; asimismo se relaciona con la actividad configurada por fases lasa cuales conforman un procesos estructurado relacionado con las funciones mencionadas anteriormente (PODC). Para posee una adecuada gestión administrativa es esencial posee conocimientos profundos para se aplicados en los quehaceres administrativos y en las fases de la administración para alcanzar éxitos. En efecto, las funciones de la persona que direcciona a la empresa han sido establecidas mediante las funciones del

administrador, cuyo origen está en la teoría de la administración de Henry Fayol.

La gestión administrativa es una responsabilidad de los ejecutivos, que monitorean las operaciones de la empresa, y garantizan que los recursos sean usados correctamente, y que el flujo de datos informativos sea eficiente y adecuado. Existen diferentes funciones que cumplen los directivos durante el proceso de la gestión organizacional, tales como: Plantear y producir lineamientos, reglas o procesos, de supervisión de la ejecución del presupuesto de la organización, diseñar programas de capacitación de los empleados, hacer planes de comercialización y marketing, etc., plantear mejorar en los lineamientos de gestión de los empleados, seleccionar los planes de las distintas áreas y departamentos. (Chiavenato, 2002).

Esta gestión administrativa posee un carácter sistémico, por portar acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos trazados, mediante de las etapas de la administración como la planificación, organización, dirección y control (Mendoza, 2017).

Las dimensiones de la gestión administrativa son: Planificación: es la primera etapa de la administración, la cual se resume en planificar metas, definir objetivos, determinaron los recursos materiales y humanos, y las acciones que se ejecutaran en un determinado tiempo; esta etapa es una pauta para ejecutar funciones delineadas por la empresa de manera correcta. Por eso, es importante la planificaron, porque es lo que prevé la empresa con el afán de salir airosa ante los conflictos, la planeación es el primer paso para dar lugar a los siguientes (Luna ,2014). Organización: es la segunda etapa, se centra en edificar una estructura con el fin de hacer una adecuada distribución de recursos humanos, financieros y materiales, además de tecnológicos e informativos, con el fin de desenvolver un adecuado trabajo, y lograr alcanzar los objetivos definidos en la planificación. Es la etapa en la que ya se determina las funciones, responsabilidades y estructuras, estableciendo también los métodos de aplicación de las técnicas para un trabajo más fácil con relación al trabajo, admitiendo una correcta conexión entre las actividades y recursos (Luna, 2014). Dirección: Es la tercera etapa, la abarca a la aplicación de las estrategias delineadas, direccionado los esfuerzos hacia el logro de los objetivos planificados mediante la motivación, estimulo, liderazgo y comunicación. Koontz et al. (2012) , citado por

Huerta et al. (2020), asimismo, es conceptualizada como una función de los administradores para influir en los empleados para que de esta manera contribuyan en el alance de las metas trazadas en toda la empresa a través de motivación, estimulación y buena comunicación y monitoreo. (Luna, 2014), expresa que direccionar se relaciona con la administración, pues es el centro que bombea a la empresa porque sintetiza todos las acciones y movimientos para que las otras partes funcionen de manera adecuada, por tanto, es importante ya que mediante la dirección los empleados se sentirán estimulados logrado un movimiento sinérgico provocando un clima laboral positivo. Control: Es la última etapa de la administración, la cual se centra en la verificación de las actividades previstas para que estén correlacionadas con las estrategias planeadas, con el fin de solucionar problemas y valorar los resultados, para así mejorar el proceso de la toma de decisiones; es un proceso muy importante ya que sin este no se podrá comprobar si la organización va en el camino correcto o cuál es el contexto real para así identificar las fallas o falencias. La importancia del control radica en la detección de vacíos que se dan en otras etapas administrativas, permitiendo la corrección de esas falencias detectadas y dando soluciones adecuadas (Luna ,2014). Los Indicadores de la gestión administrativa son los planes y programas definidos: Se relacionan a las funciones que realizan los empleados donde consideran una tarea o actividad determinada. Son planificados o preparados por los jefes o por el responsable de direccionar al equipo de trabajo y se planean con una previsión de corto plazo, es decir un tiempo no mayor de 1 año (Gonzales et al.,2020). Fijación de objetivos: Abarca las acciones desarrolladas para cada departamento de la organización. Gonzales et al. (2020). Preparación del presupuesto: Permite a las empresas administrar correctamente los ingresos y egresos, de modo que las empresas cuenten con los elementos esenciales para lograr las metas a largo, mediano y corto plazo. Gonzales et al. (2020). Puesto de trabajo: Es una zona del área establecida a cada empleado, y esta implementada de elementos necesarios de trabajo para el desenvolvimiento de una parte determinada del proceso de resultados. Gonzales et al. (2020). División del trabajo: Trata sobre la división de las actividades que forma parte de las funciones de una empresa de un servicio o un bien. León et al. (2018). Jerarquía: Es la estructuración de los elementos que configuran a la empresa, estos son

organizados de tal modo que todos dependen de uno específico. León et al. (2018). Coordinación: Es un proceso que se centra en la aplicación de las estrategias y modelos de comportamiento direccionados a integrar las actividades, saberes y objetivos de los miembros interdependientes, con la finalidad de lograr las metas planeadas. Además, es la sincronización de recursos y el esfuerzo social, con la finalidad de lograr unión, armonía, rapidez y oportunidad durante el desenvolvimiento de los propósitos. León et al. (2018). Comunicación: es importante pues involucra a las personas no solo en su rol de comunicadores, sino en la adecuada utilización de la información (Mendoza et al., 2018). Motivación: Es una labor trascendental de la etapa de dirección, y al mismo tiempo es la más compleja, ya que mediante ella se logra poner en práctica el trabajo, a base de las normas, y conductas esperadasMendoza et al. (2018). Compromiso: Es el nivel de involucramiento intelectual y emocional de los empleados con la empresa Mendivel et al. (2020). Normas y políticas de control: Permite asegurar la integridad, la confiabilidad y oportunidades de la información. Cumplir con las los lineamientos legales y normativos de la empresa con el fin dar servicios y bines público de calidad Mendoza et al. (2018). Supervisión: Es una función significativa de cada empresa para alcanzar los resultados más adecuados. Debe realizase regularmente, pues significa vigilar, y orientar a los empleados de tal manera que las acciones sean ejecutadas de manera correcta Mendoza et al. (2018). Monitoreo: Es una acción que demuestra el tiempo y espacio de los resultados correctos e incorrectos relacionados con el plan, y pone en camino acciones de corrección para que se logren las metas y objetivos Mendoza et al. (2018). Desempeño: Son las acciones o conductas observadas en los trabajadores, ya que son importantes para el logro de las metas de la empresa, y puede ser valorado para términos de competencias de cada persona y su nivel de contribución a la organización. Mendivel et al. (2020).

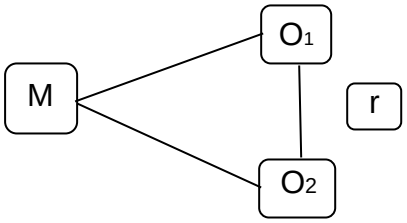
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

De acuerdo al estudio, la investigación está delineada por el enfoque básico, ya que busca ofrecer respuestas a la situación problemática, mediante las búsquedas de datos reales con el fin de aumentar los conocimientos. Hernández et al. (2014) en lo que corresponde a la correlación de las variables de la gestión administrativa y las habilidades blandas de los empleados de una Municipalidad de Chiclayo.

El estudio presente usó el diseño correlacional y no experimental, el cual se caracteriza por la no manipulación de las variables, mostrando la relación que se da entre ambas, en un espacio y tiempo específico (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, el diseño fue correlacional, porque mediante este se logró determinar el nivel de asociación entre las variables.

A continuación, esto es plasmado en la imagine consiguiente:



Dónde:

M : Muestra.

O1: Observación de la variable 1: Habilidades blandas

O2: Observación de la variable 2: Gestión administrativa

r : Relación

3.2. Variables y operacionalización de variables

Variable 1. Las habilidades blandas: Las cuales son conceptualizadas como un conjunto de habilidades o destrezas adquiridas por el trabajador lo que facilita la mejora de su desempeño propio, tanto en el aspecto persona, profesional, laboral, psicológico y emocional (Duckworth y Yeager, 2015).

Variable 2. Robbins, Coulter (2005), indican que la gestión administrativa, se relaciona con la coordinación e incorporación de todos lo esfuerzos de modo correcto, eficaz eficiente incorporando actividades novedosas mediante todos los individuos.

Además, dichas variables fueron operacionalizadas mediante sus dimensiones, tomando en cuenta también sus indicadores los que permitieron valorar a cada variable de manera general de acuerdo a sus dimensiones. (Universidad César Vallejo, 2020, la escala usada fue la ordinal, que se alcanzó mediante las observaciones que fueron colocadas de acuerdo al orden relativo con relación a las particularidades valoradas. Hernández et al. (2014). Para ello se consideran una matriz que se puede observar en el apartado de los anexos.

3.3. Población, muestra y unidad de análisis.

La población total estuvo formada por 103 empleados, está fue tomada de acuerdo a los criterios selección que permitieron delimitar a la población, es decir personas que trabajan en municipalidad de Chiclayo.

Ante ello, la muestra asumida en esta investigación está compuesta por un total de 103 empleados los cuales pertenecen a la unidad de análisis.

Criterios de inclusión

Trabajadores hombres y mujeres de las distintas áreas de una Municipalidad de Chiclayo que sus edades oscilan entre 24 a 60 años con grado de escolaridad: secundaria y superior.

Criterios de exclusión

Personales mayores de 60 años, los menores de 24 años y las personas con secundaria incompleta; siendo que, la unidad de análisis está configurada por las personas que laboran en la municipalidad de Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

De acuerdo a Sánchez et al. (2018), la técnica de recojo de datos es un conjunto de reglas y procesos que están encaminados a establecer vínculo con el objetivo de la investigación. Ante ello, se hizo uso de la encuesta, la cual permitió a la investigadora recoger datos reales sobre la muestra, con la finalidad de valorar de cerca la importancia de la problemática del estudio.

Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

El instrumento para el recojo de la información fue el cuestionario, el cual está configurado por un conjunto de ítems relacionados a las variables del estudio (Hernández y Mendoza, 2018), con esto la investigadora obtuvo información importante y valiosa. Además, el cuestionario mostró coherencia, congruencia y pertinencia con respecto a la problemática e hipótesis de la indagación.

El cuestionario recibió la validación del juicio de conocedores en el tema, quienes establecieron la claridad, pertinencia e importancia de los ítems de cada variable, Según Sánchez et al. (2018), dicho cuestionario es un conjunto de interrogantes que lo conforman, y que se reformula a base de un indicador. Los expertos que participaron fueron 3 jueces, quienes poseen doctorado y maestría. (Hernández y Mendoza, 2018).

La validación del instrumento se hizo primero por juicio de expertos, y luego la confiabilidad fue dada por la prueba piloto, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, con el fin de aplicar un instrumento correcto durante el trabajo de campo.

Dicho cuestionario fue ejecutado mediante la plataforma virtual, con formularios específicos; posterior a ello se codifico los datos, y se hizo un registro en el programa de estadística SPSS para su correspondiente.

3.5. Procedimientos

Mediante un profesional del interior de la organización se logró acceder a los datos de los trabajadores como nombres y correos electrónicos. Por ello el cuestionario fue ejecutado vía correo electrónico.

3.6. Método de análisis de datos

En primer lugar, se configuró una base de datos, mediante la cual se crearon códigos de los grados y rangos de acuerdo al baremo precisado. Posterior de hacer el análisis de la base datos, se originó un reporte estadístico con el uso de los programas Excel y SPSS. Además, para la interpretación de los datos estadísticos se hizo de la tabla de frecuencias, se usó también la media aritmética, la desviación estándar, y el coeficiente de variabilidad.

Por otro lado, para el análisis correlacional y contrastación de se aplicó el coeficiente no paramétrico de Spearman (Rho)

3.7. Aspectos éticos

Este estudio respetó las ideas y concepciones de los sujetos participa lentes, a quienes se les protegió la identidad pues su participación fue anónima. Además, la autoría usada fue citada respetando los derechos de investigaciones que anteceden a este estudio usando así las normas APA, ya que no se usaran datos falsos.

Las autorías fueron respetadas, asimismo se evitó el plagio mediante el programa turnitin tomando en cuenta las disposiciones de la Universidad César Vallejo con relación al tema, si en caso sucediera todo lo contrario la investigadora se somete a la normativa ética. El estudio si dio cumplimiento de los principios de bioética (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia).

IV. RESULTADOS

Informe de aplicación de cuestionario al personal

Los resultados fueron obtenidos gracias al recojo de datos mediante la ejecución del cuestionario a los colaboradores de una Municipalidad de Chiclayo, evidenciado el contexto problemático del fenómeno de estudio. A continuación, se detallan y analizan los hallazgos resultantes:

Identificar las dimensiones de habilidades blandas presente en una Municipalidad de Chiclayo

Tabla 1

Identificación de las dimensiones de habilidades blandas

Niveles	Trabajo en equipo		Liderazgo		Empatía		Aptitudes personales	
	F	%	F	%	f	%	F	%
Mala	20	19.4	22	21.4	22	21.4	22	21.4
Regular	27	74.8	51	49.5	45	43.7	57	55.3
Buena	06	5.8	30	29.1	36	35.0	24	23.3
Total	103	100.0	103.0	100.0	103	100.0	103	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio
Fecha: Noviembre 2021

De los resultados obtenidos respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores del municipio se encontró en la dimensión trabajo en equipo que de 74.8% se encuentran en un nivel regular, luego la dimensión liderazgo se encontró la mayoría en un 49.5% presentado en un nivel regular, posterior en la dimensión empatía la mayoría se encuentra en un 43.7% siendo un nivel regular y por ultimo en la dimensión aptitudes personales el 55.3% la mayoría se encuentra en un nivel regular, por lo que la mayoría de dimensiones están en un nivel de problemática y deben ser mejoradas.

Identificar los niveles de habilidades blandas presente en una Municipalidad de Chiclayo

Tabla 2

Nivel de habilidades blandas

Niveles	F	%
Mala	20	19.4
Regular	68	66.0
Buena	15	14.6
Total	103	100

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De los resultados obtenidos respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores del municipio se encontró el 66% en un nivel regular de habilidades blandas, luego el 19.4% está en un nivel malo, y una pequeña cantidad de 14.6% se encontró en un nivel bueno, encontrando una problemática en el nivel.

Identificar las dimensiones de gestión administrativa presente en un Municipalidad de Chiclayo

Tabla 3

Identificación de las dimensiones de gestión administrativa

Niveles	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	f	%	F	%
Mala	16	15.5	19	18.4	22	21.4	19	18.4
Regular	80	77.7	54	52.4	45	43.7	54	52.4
Buena	7	6.8	30	29.1	36	35.0	30	29.1
Total	103	100.0	103.0	100.0	103	100.0	103	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio
Fecha: Noviembre 2021

De los resultados obtenidos respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores del municipio se encontró en la dimensión planificación de 77.7% se encuentran en un nivel regular, luego la dimensión organización se encontró la

mayoría en un 52.4% presentado en un nivel regular, posterior en la dimensión dirección la mayoría se encuentra en un 43.7% siendo un nivel regular y por último en la dimensión control de un 52.4% la mayoría se encuentra en un nivel regular, por lo que la mayoría de dimensiones están en un nivel de problemática y deben ser mejoradas.

Identificar los nivele de gestión administrativa presente en un Municipalidad de Chiclayo

Tabla 4

Nivel de gestión administrativa

Niveles	f	%
Mala	16	15.5
Regular	66	64.1
Buena	21	20.4
Total	103	100

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De los resultados obtenidos respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores del municipio se encontró el 64.1% en un nivel regular de su gestión administrativa, luego el 20.4% está en un nivel bueno, y una pequeña cantidad de 15.5% se encontró en un nivel malo, encontrando una problemática en el nivel.

Resultados inferenciales

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,339	103	,000
Gestión administrativa	,328	103	,000

Decisión estadística

Al contar con una muestra de 103 empleados, es más de 50 sujetos, se hizo de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado al ejecutar dicha prueba en las dos variables se obtuvo un valor menor de 0,05 (Sig. V1 =,000 Sig. V2=,000), lo que se interpreta que la información no está distribuida con normalidad, por ello, se decidió usar la estadística No paramétrico Rho de Spearman con el fin de contrastar la hipótesis alterna de la investigación.

Comprobación de hipótesis general

Hi: Habilidades blandas está significativamente relacionado con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

H0: No existe una relación entre las Habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

Tabla 6

Correlación entre el nivel de habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

			Habilidades blandas	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,822
		Sig. (bilateral)	.	,829
		N	103	103
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,822	1,000
		Sig. (bilateral)	,829	.
		N	103	103

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

La información plasmada en la Tabla número 06, explica la relación de ambas variables, la cual es validada por un valor de coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,822**, esto significa que la relación es muy alta y positiva, asimismo se ha comprobado que la significancia bilateral posee un valor de ,000<0,01, lo que se interpreta que el nivel de relación de las dos variables es muy significativo. En resumen, esto permite dar aceptación a la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula.

Comprobación de hipótesis especifica

Hi: El trabajo en equipo está significativamente relacionado con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

H0: No existe una relación entre el trabajo en equipo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

Tabla 7

Correlación entre el nivel de trabajo en equipo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

			Trabajo en equipo	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,905
		Sig. (bilateral)	.	,290
		N	103	103
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,905	1,000
		Sig. (bilateral)	,290	.
		N	103	103

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

La información plasmada en la Tabla número 07, explica la relación de ambas variables, la cual es validada por un valor de coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,905**, esto significa que la relación es muy alta y positiva, asimismo se ha comprobado que la significancia bilateral posee un valor de ,000<0,01, lo que se interpreta que el nivel de relación de las dos variables es muy significativo. En resumen, esto permite dar aceptación a la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula.

Hi: El liderazgo está significativamente relacionado con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

H0: No existe una relación entre el liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

Tabla 8

Correlación entre el nivel de liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

			Liderazgo	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,842
		Sig. (bilateral)	.	,675
		N	103	103
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,842	1,000
		Sig. (bilateral)	,675	.
		N	103	103

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

Los datos plasmados en la Tabla número 08, explica la relación de ambas variables, la cual es validada por un valor de coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,842**, esto significa que la relación es muy alta y positiva, asimismo se ha comprobado que la significancia bilateral posee un valor de ,000<0,01, lo que se interpreta que el nivel de relación de las dos variables es muy significativo. En resumen, esto permite dar aceptación a la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula.

Hi: La empatía está significativamente relacionado con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

H0: No existe una relación entre la empatía y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

Tabla 8

Correlación entre el nivel de empatía y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

			Empatía	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,711
		Sig. (bilateral)	.	,909
		N	103	103
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,711	1,000
		Sig. (bilateral)	,909	.
		N	103	103

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

Los datos evidenciados en la Tabla número 09, explica la relación de ambas variables, la cual es validada por un valor de coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,711**, esto significa que la relación es muy alta y positiva, asimismo se ha comprobado que la significancia bilateral posee un valor de ,000<0,01, lo que se interpreta que el nivel de relación de las dos variables es muy significativo. En resumen, esto permite dar aceptación a la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula.

Hi: Las aptitudes personales está significativamente relacionado con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

H0: No existe una relación entre aptitudes personales y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

Tabla 9

Correlación entre el nivel de aptitudes personales y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021

			Aptitudes personales	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Aptitudes personales	Coeficiente de correlación	1,000	,823
		Sig. (bilateral)	.	,818
		N	103	103
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,823	1,000
		Sig. (bilateral)	,818	.
		N	103	103

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

La Tabla número 10 expone datos que revelan la relación de ambas variables, la cual es validada por un valor de coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,823**, esto significa que la relación es muy alta y positiva, asimismo se ha comprobado que la significancia bilateral posee un valor de ,000<0,01, lo que se interpreta que el nivel de relación de las dos variables es muy significativo. En resumen, esto permite confirmar la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se establece la discusión teniendo como base los resultados establecidos. A través del tiempo se ha realizados varios trabajos de investigación acerca del presente tema sea a nivel internacional y nacional, siendo las variables de estudios los pilares y fundamentales las estrategias motivacionales para lograr mejorar los aprendizajes en los estudiantes.

El objetivo 1, de este estudio fue identificar las habilidades blandas en una Municipalidad de Chiclayo, 2021; de los resultados manifestados en la tabla se encontró el 66% en un nivel regular de habilidades blandas, luego el 19.4% esta en un nivel malo, y una pequeña cantidad de 14.6% se encontró en un nivel bueno, así mismo entre las dos variables de estudio existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,822** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta, también se puede verificar que el Nivel de Significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01 (relación muy significativa). Tales resultados permiten aceptar la hipótesis alterna planteada en la investigación y rechazar la hipótesis nula.

Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Pérez *et al*., (2020), tuvo con objetivo hacer un análisis y comparación de teorías y categorías relacionadas con las habilidades blandas en el personal directivo de las pequeñas y medianas empresas en Baraquilla, además de hacer una propuesta de las habilidades blandas más importunes en el rubro empresarial. Esta investigación se realizó a través del método cualitativo, mostrando un análisis de las variadas teorías relacionadas al tema, las secuencias que sobrellevan hacer un análisis y categorización teniendo en cuenta el estudio en citas secundarias y de tipo transversal. Los hallazgos encontrados admiten la hacer una clasificación de las habilidades en 5 categorías que va desde el pensamiento complejo, las técnicas solicitadas del cargo, habilidades personales, habilidades de interacción social o grupal y habilidades para el trabajo en equipo. Este estudio permitió deducir que las habilidades blandas, sociales o emocionales se relacionan de manera directa con la gestión en la gerencia; su aprendizaje debe ser impartido desde la formación inicial/primaria con el fin de ir fortaleciendo lo delineado en los

currículos de nivel universitario.

El objetivo 2, de este estudio se evaluó la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo , de los resultados manifestados en la tabla se encontró el 64.1% en un nivel regular de su gestión administrativa, luego el 20.4% esta en un nivel bueno, y una pequeña cantidad de 15.5% se encontró en un nivel malo, existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,905** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta, también se puede verificar que el Nivel de Significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01 (relación muy significativa). Tales resultados permiten aceptar la hipótesis alterna planteada en la investigación y rechazar la hipótesis nula.

Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Riquelme et al., (2020) señala que las habilidades blandas de liderazgo o también conocidas como habilidades sociales o blandas, son las que más se valoran en las organizaciones latinoamericanas. Jokohama (2019) en su investigación, Competencias Blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto de Protección Social del sector público de Cartagena - Colombia, planteó como objetivo: determinar las competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto de protección social de la ciudad de Cartagena. Para alcanzar los objetivos se utilizaron las bases teóricas de los autores del comportamiento organizacional, framework en gerencia de proyectos y artículos de revistas de alto impacto científico en lo que a la gestión de proyectos se refiere. El marco metodológico se centró en un enfoque epistemológico de paradigma positivista o cuantitativo. El tipo de investigación fue descriptivo con un diseño no experimental, transeccional y de campo. El instrumento para la recolección de datos fue el diseño de un cuestionario validados a través del juicio de expertos. La población constituida por 40 sujetos para evaluar las habilidades blandas en la gerencia. Los resultados señalan la presencia de las habilidades blandas dentro de los 18 elementos de competencias personales y de las habilidades interpersonales como dimensiones para el buen desempeño en la gerencia de proyectos.

El objetivo 3, de este estudio se identificó el grado de relación entre el trabajo en equipo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, entre las dos variables de estudio existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,905** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta, también se puede verificar que el Nivel de Significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01 (relación muy significativa). Tales resultados permiten aceptar la hipótesis alterna planteada en la investigación y rechazar la hipótesis nula.

Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Flores (2015) delineo como objetivo de estudio hacer un análisis del proceso administrativo y de la gestión empresarial de una organización de alimentos básicos, el autor además intenta comprobar si los conceptos son aplicados de manera constante y continua, que les admita administrar de manera adecuada y productiva a la empresa. El estudio es de tipo descriptivo pues se hizo un análisis de las variables mencionadas, asimismo el enfoque usado fue de corte transversal, pues se realizó en un tiempo determinando. La muestra fue asumida a base de la participación de 15 empleados, 2 directivos de área y 1 gerente, se usó como instrumento la revisión documental y la entrevista. En los resultados principales se logró medir las variables, lo cual permitió concluir que el proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa productora de alimentos básicos no muestran un adecuado funcionamiento, pues hay poco compromiso y desempeño débil de los procesos, posterior a eso el autor planteo sugerencias de solución para optimizar el funcionamiento administrativo en la empresa.

El objetivo 4, de este estudio se la relación entre liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, entre las dos variables de estudio existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,842** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta, también se puede verificar que el Nivel de Significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01 (relación muy significativa). Tales resultados permiten aceptar la hipótesis alterna planteada en la investigación y rechazar la hipótesis nula.

Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Sánchez (2021) tuvo como propósito establecer la correlación de las habilidades blandas y la gestión de liderazgo en una

municipalidad local de Amasha en el año 2020. Este estudio fue de tipo cuantitativo, transversal y correlacional. El tipo de muestra fue censal, ya que se contó con un total de 32 sujetos de estudio. El instrumento de recolección fue validado y además pasó la prueba de confiabilidad. Los datos fueron procesados por el programa de SPSS v25. Los resultados fueron ubicados en las tablas de distribución de frecuencias. Se evidenció mediante un coeficiente de asociación Rho de Spearman, que las dos variables no se relacionan. Y a pesar de que la gestión de liderazgo era débil, los empleados fortalecían las habilidades blandas mediante su interrelación en el interior de la empresa, así como al momento de atender a los ciudadanos Se sugirió que todo el municipio, debe potenciar las habilidades de sus empleados ya que estás optimizan la mejorar del servicio otorgado a la población.

Como objetivo 4, de este estudio la relación entre empatía y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, entre las dos variables de estudio existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,711** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta, también se puede verificar que el Nivel de Significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01 (relación muy significativa). Tales resultados permiten aceptar la hipótesis alterna planteada en la investigación y rechazar la hipótesis nula.

Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Atencio y Torres (2021), quienes tuvieron como objetivo señalar la correlación que hay entre el desempeño laboral y las habilidades blandas de los empleados del municipio de Independencia en Lima el año 2020. Los autores delinearon su estudio con el método cuantitativo, y mediante el diseño no experimental, correlacional de corte transversal pues fue hecho en un tiempo determinado. La población total estuco compuesta por 110 empleados, de la cual se obtuvo una muestra de 86 empleados; se utilizó para la recolección de información a una encuesta la cual contenía preguntas relacionadas a las variables en mención, cada variable poseía 10 interrogantes, y se basó en la escala de Likert. Además, dicho cuestionario fue validado por el juicio de especialistas del tema, y la confiabilidad se dio gracias al Alfa de Cronbach con un piloto de 20 empleados cuyo valor encontrado fue de 0,944, lo que nos expone que si hay una adecuada confiabilidad del cuestionario. Los

autores concluyeron que hay relación moderada y significativa entre el desempeño laboral y las habilidades blandas de los encuestados, y esto se reafirma con un valor de 0.436 de Rho de Spearman.

Y el objetivo 5, la relación entre aptitudes personales y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, entre las dos variables de estudio existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,823** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta, también se puede verificar que el Nivel de Significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01 (relación muy significativa). Tales resultados permiten aceptar la hipótesis alterna planteada en la investigación y rechazar la hipótesis nula.

Fundamentando con su estudio Ruiz (2019), mide a la gestión docente y administrativa de un centro educativo de la ciudad de Trujillo. El estudio fue de enfoque no experimental, delineado por el método correlacional simple y transaccional; lo que permitió medir a las variables en mención, comprobando al mismo tiempo su interrelación existente a través del coeficiente Rho de Spearman. La encuesta fue la técnica de recojo de información relacionada a las variables del estudio a partir de la perspectiva de los profesores de un centro educativo “Daniel Hoyle”, en el año 2019; asimismo como instrumentos se usó al Cuestionario-PBRC-1 y el Cuestionario PBRC-2. Los hallazgos mostraron que la Gestión tiene un valorde Rho igual (rs=0,733). La relación entre la gestión docente y la dimensión organización existe y es expresa mediante este valor (rs=0,743).

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó las habilidades blandas en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 se encontró el 66% en un nivel regular de habilidades blandas, encontrando una problemática en el nivel.

2. Se evaluó la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 se encontró el 64.1% en un nivel regular de su gestión administrativa y una pequeña cantidad de 15.5% se encontró en un nivel malo, encontrando una problemática en el nivel.

3. Se identifico el grado de relación entre el trabajo en equipo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,822** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta.

4. Se determinó la relación entre liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,905** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta.

5. Se estableció la relación entre empatía y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,842** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta.

6. Se determinó la relación entre aptitudes personales y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,711** lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta.

7. Existe una relación directa y una correlación positiva alta (r=0,882 y Sig.b =0,000), entre la variable habilidades blandas y la gestión administrativa en una municipalidad de Chiclayo.

VII. RECOMENDACIONES

1. El gerente debe ampliar las capacitaciones en torno a la empatía, puesto que es una habilidad que se necesita en todos los niveles y el personal debe expresar ello en su oficina, y con sus compañeros de trabajo.

2. Implementar mecanismos formales de comunicación, puesto que no solo es la comunicación verbal el más eficiente, sino los formales como oficios, memorándums, entre otros.

3. Estandarizar la participación de los trabajadores en los equipos de trabajo que se constituyan, incluyendo en las metas administrativas que deben ser cumplidas con objetividad.

4. Al señor alcalde debe implementar procesos coherentes orientados al desarrollo de las habilidades blandas que garantice la buena gestión administrativa en la municipalidad.

5. A los responsables de la municipalidad deben implementar un sistema, por el cual se operativice el seguimiento correspondiente.

6. A los trabajadores de la municipalidad no deben escatimar esfuerzo alguno para que fomente los incentivos a la gestión municipal.

REFERENCIAS

Álvarez,A.(2018). Cortesía y cultura: Traducir la (des)cortesía. Núcleo v.22 n.27 Caracas dic. 2010. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97842010000100001

Alles, M. (2004). Diccionario de comportamientos Gestión por competencias. Buenos Aires – Argentina: Edit. Granica S.A.

Atencio, M. L. y Torres , D. R. (2021). Las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Independencia, Lima – Perú. https://hdl.handle.net/11537/26404.

Ávila, R., Farias, H., Guerrero, C., y Sandoval, P. (2005). Sistemas de auto evaluación del desempeño. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.

Belloch C.(2012) Las tecnologías de la información y comunicación en el aprendizaje. Material docente [en línea]. Universidad de Valencia, Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación: http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf.

Brito,C.,Pitre,R., Cardona,D.(2020) Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. Información tecnológica. ISSN 0718-0764.https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100141&script=sci_abstract

Conexion, E. (2015). Competencias Laborales: Diferencias entre habilidades blandas y duras. Apuntes Empresariales.

Chiavenato, A. (2004). Introducción a la teoría general de la administración (7 ed.). México: Mc. Graw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. McGraw Hill. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-3620202000040003200.

Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

De José Belzunce, M. (2020). Las cinco creencias implícitas que restan importancia a las soft skills en la empresa. Capital Humano, 358, 114–118.

Del Toro, J., Salazar, C., y Gómez, J., (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. Clío América, 5(10) ,204-227.

Duckworth, A., Yeager, D. (2015). Cuestiones de medición, evaluación de las cualidades personales distintas de la capacidad cognitiva para fines educativos. https://www.researchgate.net/publication/276466956_Measurement_Matters_Assessing_Person

Echevarria, G. E. (2020) Habilidades blandas y desempeño de los docentes de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/46591

Fernández , J. L. (2021. Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz – Ancash. http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4544.

Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Flores-Carretero, E. (2019). Empleados con habilidades blandas, empresas más competitivas. (Spanish). Impacto Latin News, 2299, 9.

Franco, L. (2018), Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la esperanza Trujillo 2018. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23936/franco_sl.pdf?sequence=1 &isAllowed=y.

Gallego, A., Cruz, C., & Lizama, L. (2000). Inteligencia emocional (1st ed.). Bogotá: El Búho.

Garcia,C. (2020) Emotional Intelligence while Studying for a Degree. Rev. Cubana Edu. Superior vol.39 no.2 La Habana mayo.-ago. 2020 Epub 01-Ago-2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015

González,S.S., Viter,D.A., Izquierdo,A.M., Verdezoto,G.O.(2020) Administrative Management Model For The Business Development Of Hotel Barros In Quevedo City. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf.

Groh, M.; Krishnan, N.; McKenzie, D.; Vishwanath, T. (2016). The impact of soft skills training on female youth employment: evidence from a randomized experiment in Jordan. IZA Journal of Labor & Development, 5(1), 9.

Guevara , S. M.(2020) Auditoría gubernamental y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque: https://hdl.handle.net/20.500.12692/47368.

Hernández,B.E., Ruiz,A.M., Ramírez,V., Sandoval,S.J., Méndez,L.C.(2018) Reasons and factors involved in the organizational commitment. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarrollo. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820.

Huerta,P.C.,Gaete,H.G. y Pedraja,L.M.(2020) Strategic management, information system and quality. The case of a Chilean public university. Inf. tecnol. vol.31 no.2 La Serena abr. 2020. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200253&lng=pt&nrm=iso&tlng=es.

Iglesias,A.L y Torres,J.M.(2018) An approach to organizational climate.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016

Jokohama, J. (2019). Competencias Blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto de Protección Social del sector público de Cartagena. Cartagena, Colombia.

Koontz H O'Donell C. (1988) Administración. México: (8va ed.) Editorial McGraw Hil

Leòn,I.A.,Garcìa,S.L.y Guerra,Y.(2018) A Model for Hierarchical Arrangement and Selection of Projects for Local Development Initiatives in Municipalities. Rev retos vol.12 no.1 Camagüey ene.-jun. 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100009.

Lira , E. J.(2020) Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Lambayeque: https://hdl.handle.net/20.500.12692/45825.

Luna, A. (2014). Proceso administrativo. (1ra edición). México: Grupo editorial patria.

Manjarrez,N.N., Boza,J.A., Mendoza,E.Y.,(2020) The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. Universidad y Sociedad vol.12 no.1 Cienfuegos ene.-feb. 2020 Epub 02-Feb-2020.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Medina, A. (2011). La gestión administrativa financiera y su impacto en la liquidez de la estación de servicios Juan Benigno Vela en el año 2010. (Tesis). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Membrado, J. (2002). Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia. Madrid. España.: Díaz De Santos.

Mendivel,R.K., Lavado, C. S y Sánchez,A.(2020) Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo. Conrado vol.16 no.72 Cienfuegos ene.-feb. 2020 Epub 02-Feb-2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Mendoza- Zamora, T. Y, García- Ponce, M. I. Delgado- Chávez, I. , Barreiro-Cedeño.(2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, Nº. 4, 2018, págs. 206-240. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251.

Mendoza, W. M., García,T.Y., Delgado,M.I., Barreiro,I.M (2018) Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf.

Mendoza,A.A.(2017) Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index.

Mora -Ruitón, K. E.(2021). Modelo de gestión administrativa para la ejecución presupuestal en el Proyecto Especial Olmos Tinajones. https://hdl.handle.net/20.500.12692/63219

Moreno,S.I y Perez,E.O (2018) Relations in the labor climate of the al technological university of Chocó Diego Luis Córdoba. http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf

Organisation for Economic Cooperation and Development. (2015).*Skills for social progress: The power of social and emotional skills* Paris, France: OECD.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016). *El programa PISA de la OCDE: Qué es y para qué sirve* París: OCDE. Disponible: https://www.oecd.org/pisa/39730818.pdf » https://www.oecd.org/pisa/39730818.pdf.

Ortegón, E. Pacheco, J. y Prieto (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Chile. Serie manuales.

Ramírez,J.I.(2018)Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. Investigación y Negocios vol.11 no.17 Sucre abr. 2018.http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372018000100004&lng=es&nrm=iso

Riquelme-Castañeda, J. A., Pedraja-Rejas, L. M., & Vega-Massó, R. A. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. Formación Universitaria, 13(1), 135–144. https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). Administración. México: Pearson Educación

Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.

Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales . Valencia: ACDE Ediciones.

Rodríguez- Siu, J. L. (2020). Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario. Universidad Norbert Wiener, Perú. INNOVA Research Journal, ISSN-e 2477-9024, Vol. 5, Nº. 2. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475508.

Ruiz, J. y Guerreros, N. (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de gestión educativa local Huamanga, Ayacucho.https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/659

Ruiz, P. B. (2019) Gestión Pedagógica Y Gestión Administrativa En Una Institución Educativa, Trujillo.

Saldaña, F., & Antonio, L. (2018). Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la Esperanza Trujillo 2018. Universidad César Vallejo. http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/340672.

Sánchez , J. P.(2021) Gestión de liderazgo y su relación con las habilidades blandas en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amashca. https://hdl.handle.net/20.500.12692/56471.

Seoane, J. (2018). Urbanizar las pasiones: la simpatía humeana y el afinamiento moral. Araucaria. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política, Humanidades y Relaciones Internacionales* (40), 311-332. Acceso: 26/02/2019.
en: https://revistascientificas.us.es/index.php/araucaria/article/download/6642/5912

Siabato, M. (2004). Gestión y gerencia en los colegios cooperativos de Bogotá. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia (EDUCC).

Silva, M (2013). Habilidades Blandas, fundamentales para el desarrollo personal. https://bit.ly/3jeedH7.

Terry ,G.(1996). Principios de la administración. Compañía Editorial Continental.

Terry, G. y Stephen, G. (1973) “Principios de Administración” Barcelona: Compañía Editorial Continental. Barcelona

Valdez Zárate, J. (2016). Competencias Actitudinales. https://bit.ly/2EI8x9c

Vargas , J., & Rodrigo, N. (2018). Percepción de Habilidades Blandas requeridas en el mercado laboral para profesionales de Administración de Empresasen la ciudad de La Paz. Compas Empresarial, 9(26), 18-26.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1 Habilidades Blandas	Se refiere a los rasgos, características y competencias que informan cómo una persona se relaciona con los demás y cuan a menudo lo hace (Rouse, 2019).	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, empatía y aptitudes personales aplicando una encuesta.	**Trabajo en Equipo**	Habilidades de los colaboradores	Ordinal
				Logro de objetivos	
				Intercambio de información	
				Interacción entre pares	
				Cumplimiento de metas	
			Liderazgo	Evaluación de resultados	
				Clima organizacional	
				Toma de decisiones	
			Empatía	Conocimiento de emociones.	
				Manejo de conflictos	
				Simpatía	
				Cortesía	
			Aptitudes personales	Autoconocimiento	
				Autorregulación	
				Motivación	
				Autogestión	
				Innovación	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V2 **Gestión administrativa**	La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza,2017).	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: planificación, organización, dirección, control, las cuales fueron valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Planificación	Planes y programas definidos	Ordinal
				Fijación de objetivos	
				Preparación del presupuesto	
			Organización	Puesto de trabajo	
				División del trabajo	
				Jerarquía	
				Coordinación	
			Dirección	Comunicación	
				Motivación	
				Compromiso	
			Control	Normas y políticas de control	
				Supervisión	
				Monitoreo	
				Desempeño	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021	**General** ¿Qué relación existe entre las Habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021?	**General** Determinar la relación entre las Habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021	Habilidades blandas está significativamente relacionado con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021 No existe una relación entre las Habilidades blandas y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021	**Enfoque** Cuantitativo **Tipo** Aplicada **Diseño** Trasversal No experimental Correlacional. **Instrumento** Cuestionario **Población** 103 trabajadores de la Municipalidad.
	Problemas específicos ¿De qué manera contribuyen las habilidades blandas en una Municipalidad de Chiclayo? ¿Cuál es la importancia de la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,	**Objetivos específicos** Identificar las habilidades blandas en una Municipalidad de Chiclayo,2021 Evaluar la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021 Identificar el grado de relación entre el trabajo en equipo y la gestión	**Hipótesis específicas** El trabajo en equipo se relaciona con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021	

	2021? ¿Cómo se relación el trabajo en equipo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021? ¿De que manera se relación el liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021? ¿Cuál es la relación de la empatía y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021? ¿Cómo se relación las aptitudes personales y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021?	administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021 Determinar la relación entre liderazgo y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo, 2021 Establecer la relación entre empatía y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021 Determinar la relación entre aptitudes personales y la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021	El liderazgo se relaciona con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021 La empatía se relaciona con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021 Las aptitudes personales se relacionan con la gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021	

ANEXO 3: Cuestionario

Cuestionario de Habilidades Blandas

Apellidos y nombres: …….

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de habilidades blandas en los trabajadores de una Municipalidad de Chiclayo.

Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1) Casi nunca(0)

Nº	Ítems	Niveles				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
	Variable 1: Habilidades Blandas					
	Dimensión Trabajo en equipo					
1	Siente que en la municipalidad de Chiclayo se optimiza al máximo tus cualidades para llegar a los mejores resultados					
2	Trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al suyo aplicando el compañerismo					
3	Te es fácil trabajar la empatía en tu día a día					
4	Las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor rendimiento tus actividades					
5	Considera que el trabajo en equipo ayuda al cumplimiento de metas en su área.					
	Dimensión Liderazgo					
6	Cuando resulta necesario, saben tomar decisiones independientemente de su posición					
7	Existe una adecuada y constante comunicación que genera una buena relación y ambiente laboral					
8	Considera que en su área están orientados al logro de resultados y tienen una motivación fuerte para					

	cumplir sus objetivos y metas					
9	Usted cree que en su área se promueve un clima de amistad y cooperación entre sus compañeros					
10	Considera que se equilibra el enfoque en los resultados con la atención a las relaciones personales					

Nº	Ítems	Niveles				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
	Variable 1: Habilidades Blandas					
	Dimensión Empatía					
11	Posee control de sus emociones no dejando que eso le afecte al momento de tomar una decisión					
12	Cuando existe un conflicto de intereses, trata de ponerse en la situación del compañero para evaluar su punto de vista					
13	Considera que se demuestra actitudes de empatía con personal que desempeña una determinada tarea asignada por la municipalidad de Chiclayo					
14	Es cortes con aquellos compañeros que no comparten su misma perspectiva de la situación					
15	Comprende los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y acciones					
	Dimensión Aptitudes personales					
16	Piensa con claridad y permanece concentrado a pesar de las presiones					
17	Gobierna adecuadamente sus sentimientos impulsivos y sus emociones conflictivas					
18	Usted insiste en conseguir sus objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que se presenten					

19	Toma en cuenta nuevas perspectivas de soluciones originales a los problemas					
20	Usted cumple adecuadamente con las tareas que se le encomiendan					

Cuestionario de Gestión administrativa

Apellidos y nombres: …….

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1) Casi nunca(0)

Nº	Ítems	Niveles				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
	Variable 2: Gestión administrativa					
	Dimensión Planificación					
1	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas de la institución					
2	Es política de la institución socializar los objetivos estratégicos					
3	En la institución se planifica adecuadamente el presupuesto institucional					
4	La institución planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional					
5	Son formulados y empleados cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo de la institución					
	Dimensión Organización					
6	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.					
7	Se actualizan los manuales de funciones en la institución					
8	El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido					

9	La institución pone de manifiesto un cronograma actualizado					
10	En la institución se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios					

Nº	Íte ms	Niveles				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
	Variable 2: Gestión administrativa					
	Dimensión dirección					
11	La dirección recompensa la labor destacada					
12	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio					
13	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo					
14	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales					
15	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.					
	Dimensión control					
16	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora					
17	Se evidencian normas y políticas de control en la institución.					
18	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.					
19	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores de la institución					
20	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en la institución					

ANEXO 5: Análisis de Confiabilidad

Confiabilidad habilidades blandas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,854	,850	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	32,54	63,760	,273	,854
P2	33,14	67,824	,023	,858
P3	32,92	63,955	,384	,849
P4	32,59	60,812	,541	,843
P5	32,59	63,342	,326	,852
P6	32,55	60,995	,546	,843
P7	32,58	61,461	,441	,847
P8	32,41	61,852	,369	,851
P9	32,56	60,092	,560	,842
P10	32,71	62,150	,495	,845
P11	32,51	61,840	,412	,848
P12	32,48	60,036	,563	,842
P13	32,63	61,392	,545	,843
P14	32,59	61,616	,465	,846
P15	32,50	60,331	,488	,845
P16	32,92	65,739	,165	,857
P17	32,51	62,762	,389	,849
P18	32,54	60,094	,575	,841
P19	32,61	61,867	,569	,843
P20	32,37	59,353	,569	,841

Confiabilidad gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P21	32,70	67,428	,252	,859
P22	33,02	69,843	,119	,861
P23	32,90	67,245	,339	,855
P24	32,62	64,532	,481	,849
P25	32,64	65,330	,430	,852
P26	32,54	63,349	,569	,846
P27	32,60	64,399	,456	,851
P28	32,53	65,428	,367	,854
P29	32,64	64,115	,511	,848
P30	32,71	64,738	,504	,849
P31	32,56	65,170	,406	,853
P32	32,49	62,546	,614	,844
P33	32,63	64,745	,489	,849
P34	32,65	64,151	,497	,849
P35	32,54	63,368	,501	,849
P36	32,85	68,302	,202	,860
P37	32,54	66,368	,344	,855
P38	32,55	62,759	,614	,844
P39	32,60	63,948	,586	,846
P40	32,49	62,625	,556	,846

Anexo 6. Validez y confiabilidad

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

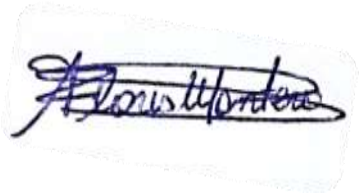
Quien suscribe, Mg. Vanessa Isabel Flores Montero, con documento de identidad Nº 41357659, de profesión docente con Grado de doctor, ejerciendo actualmente como Administradora en la Municipalidad de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), titulado: Habilidades Blandas y la Gestión Administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021.a efectos de su aplicación a trabajadores de esta empresa para el recojo de información de las variables sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					x

Fecha: Chiclayo, Julio del 2021



Mg. Vanessa Isabel Flores Montero

DNI: 41357659

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

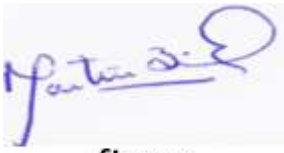
Quien suscribe, Mg. Brenis Diaz Rolando Martin, de profesión Administrador con Grado de Maestro en Gestión Pública, ejerciendo actualmente como Sub Director del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), titulado: Habilidades Blandas y la Gestión Administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021.a efectos de su aplicación a trabajadores de esta empresa para el recojo de información de las variables sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					x

Fecha: Chiclayo, Julio del 2021



firma

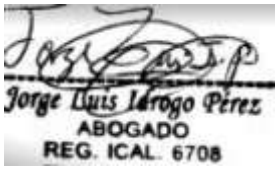
Mg. Brenis Diaz Rolando Martin

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Dr. Jorge Luis Idrogo Pérez, con REG. ICAL6708 y DNI 41570969 , de profesión Abogado con Grado de doctor, ejerciendo actualmente como Docente Universitaria de, en la Universidad Señor de Sipan.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), titulado: Habilidades Blandas y la Gestión Administrativa en una Municipalidad de Chiclayo,2021 .a efectos de su aplicación a trabajadores de esta empresa para el recojo de información de las variables sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					x

Fecha: Chiclayo, Julio del 2021