



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de  
la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Choquehuanga Nuñez, Mereyda (orcid.org/0000-0001-7230-0369)

Morán Romero, Brenda Yarumi (orcid.org/0000-0003-2799-209X)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se le dedicamos a Dios por darnos la vida y las fuerzas necesarias para estar presentes en lo largo de todo el proceso de investigación, por permitirnos seguir con salud y culminar esta linda etapa universitaria. A nuestra familia por el apoyo incondicional y porque siempre confiaron en nosotros, motivándonos constantemente.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por concedernos salud y darnos la bendición de seguir adelante cumpliendo nuestras metas y objetivos. A nuestros padres y demás familiares por su apoyo incondicional que nos brindan a diario. Por último, agradezco a nuestros docentes que han sido durante 5 años la pieza de aprendizaje impartiéndonos su conocimiento y experiencias.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V.DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
VIII. PROPUESTA	38
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Población de Estudio	15
Tabla 2. Análisis Descriptivo de Habilidades Sociales	18
Tabla 3. Relación habilidades sociales y desempeño laboral	19
Tabla 4. Análisis Descriptivo de Habilidades del Pensamiento	20
Tabla 5. Relación habilidades de pensamiento y desempeño laboral	21
Tabla 6. Análisis Descriptivo de Habilidades de Negociación	22
Tabla 7. Relación habilidades de negociación y desempeño laboral	23
Tabla 8. Análisis Descriptivo de Habilidades Blandas	24
Tabla 9. Análisis descriptivo del desempeño laboral	26
Tabla 10. Relación habilidades blandas y desempeño laboral	28

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022, por lo cual se presenta un estudio de tipo aplicado, de diseño no experimental, correlacional. La población estuvo conformada por los 56 trabajadores de la institución, mientras que la muestra fue censal. Las técnicas de recolección de datos empleadas en la investigación fueron la encuesta y la entrevista. Los principales resultados indican que las habilidades sociales, de pensamiento y de negociación mantienen una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral. Concluyéndose que las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, se relacionan de manera positiva y significativa, habiéndose obtenido un coeficiente correlacional de 0.262, destacándose que dichas habilidades presentan debilidades que es necesario abordar sistemáticamente para su desarrollo.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, desempeño laboral, colaboradores, municipalidad.

## ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the relationship between soft skills and the job performance of the employees of the Municipality of San Jacinto, Tumbes 2022, for which an applied study, with a non-experimental, correlational design, is presented. The population was made up of the 56 workers of the institution, while the sample was census. The data collection techniques used in the research were the survey and the interview. The main results indicate that social, thinking and negotiation skills maintain a positive and significant correlation with job performance. Concluding that the soft skills and job performance of the employees of the Municipality of San Jacinto, Tumbes, are positively and significantly related, having obtained a correlation coefficient of 0.262, highlighting that these skills have weaknesses that need to be systematically addressed for their improvement. developing.

**Keywords:** Soft skills, job performance, employees, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

No se debe olvidar que el ser humano es el recurso más valioso de la organización, muy a pesar que muchos detractores indican que el hecho de ser personas no se debe catalogar como “un recurso”; pero, si están de acuerdo que son considerados activos que sirven para lograr ventajas competitivas. Por lo tanto, hoy se necesita generar motivaciones tanto intrínsecas como extrínsecas, que hagan que el colaborador participe activamente desde plantear y conseguir los objetivos organizacionales. Si alguna tiene este valioso activo no dudará en su retención, ya que su permanencia se traduce en un mejor desempeño laboral el mismo que es traducido en generación de valor para la misma.

Silvestre (2019) plantea que las organizaciones en su conjunto tanto públicas como privadas hoy enfrentan un gran reto: lograr que sus colaboradores se sientan a gusto y satisfechos de trabajar en la organización, que el grado de comunicación y las relaciones interpersonales sean las más óptimas posibles con la finalidad de mejorar su productividad y como no el desempeño laboral, para lo cual se esfuerzan en crear, desarrollar estrategias y métodos que ayuden a lograr los objetivos antes mencionados .

Sarmiento (2019), estableció en su investigación que las habilidades blandas son las que permiten un mejor desempeño en la empresa y las relaciones que esto significa y también en las relaciones personales. Define como habilidades blandas más utilizadas a las habilidades que tiene que ver con la comunicación, habilidades interpersonales, la creatividad, capacidad de trabajar en equipo, la responsabilidad, la honestidad, el compromiso y una actitud proactiva y generar ideas innovadoras que ayuden en primer lugar a resolver problemas y a generar el perfeccionamiento de su organización.

CONFIEP Perú (2013) en su artículo postula que los seres humanos transcurren una parte importante de sus vidas en el centro de labores y regularmente afrontan diferentes problemas, por esta razón, coexisten inconvenientes laborales y personales. En este contexto, las habilidades blandas han podido determinar un gran valor y jerarquía el mundo de las organizaciones ya que contribuyen a solucionar problemas y afrontar efectivamente la jornada laboral.



Alarcón (2019), menciona que en el desempeño laboral los individuos deben demostrar su habilidad laboral, en la cual se integra el conocimiento, experiencia, sentimiento, actitud, motivación, características en lo personal y ética para contribuir al logro de metas esperadas en la empresa. En tanto el vocablo desempeño laboral está referido a lo que en concreto realiza el colaborador, por lo cual se incluye a la productividad y calidad, así como la disciplina, respeto a las normas de seguridad laboral y otras propias del puesto de trabajo.

UNIVERSIA Chile (2021) destaca que las grandes empresas de todo el mundo han puesto su mirada en profesionales que puedan desarrollar habilidades blandas mientras aprenden. Las grandes empresas ya no prestan tanta atención a la cantidad de diplomas sino a las personas “candidatos” que sabe centrarse en desarrollar sus habilidades blandas o habilidades transversales, las mismas que están relacionados con la implementación o aplicación práctica de sus habilidades personales, de sus características de personalidad y valores adquiridos.

En nuestro país lamentablemente sigue priorizándose a las habilidades duras, mientras se tiene poco o nada de conocimiento respecto a las habilidades blandas, por lo que las contrataciones de personal después de las evaluaciones pertinentes decantan en calificaciones con un bajo desempeño laboral. Este gran problema se observa en mayor grado y complejidad en las instituciones públicas, donde existe evaluaciones de personal paupérrimas y donde prima la burocracia. No existe control, mucho menos evaluaciones que midan con efectividad a sus trabajadores, que le permita a la institución definir estrategias para poder capacitarlos en las habilidades tanto duras y específicamente blandas, lo que conlleva al fracaso e irrelevancia de las instituciones que deberían ser los modelos de eficiencia y eficacia, donde sus trabajadores y/o colaboradores deberían ser los primeros en manejar la inteligencia emocional para poder servir a sus administrados.

Este análisis también se ha evidenciado en Municipalidades Provinciales del país, también en la región Tumbes, y es lamentable indicar que siendo organizaciones de la gestión estatal se evidencie la limitada calidad de servicio y atención a los ciudadanos. Por lo que la Municipalidad de San Jacinto no está libre de esta realidad, pero cuenta con funcionarios que están convencidos de

lograr revertir esta situación y ejercer un real liderazgo que les permita potenciar la performance de los trabajadores. Por esta razón, el presente estudio busca establecer cómo influyen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal de la municipalidad anteriormente nombrada y así consignar estrategias que permitan mejorar la calidad laboral a través del incremento de su desempeño laboral.

En este contexto se presenta la pregunta general de investigación ¿Cómo se relacionan las habilidades blandas con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2021? Mientras que las preguntas específicas son ¿De qué manera se relacionan las habilidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?; ¿Cómo se relacionan las habilidades de pensamiento con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?; ¿Cuál es la relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?; ¿En qué condiciones se encuentran las habilidades blandas de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes? y ¿Qué características presenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?

La investigación se justifica en lo práctico y social, dado que se orienta al análisis de la relación entre dos variables muy importantes para un gobierno local como lo es la Municipalidad de San Jacinto, la cual tiene la responsabilidad de brindar la satisfacción a los ciudadanos de dicho distrito en el departamento de Tumbes. En este orden de ideas es muy necesario el estudio de las habilidades sociales, de pensamiento y de gestión como dimensiones de las habilidades blandas, lo cual se relacionará con el desempeño laboral de los colaboradores de esta entidad, generando recomendaciones que pretenden ser de importante impacto para la comunidad local.

Por otra parte, el objetivo general de la investigación es Evaluar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2021 y en el caso de los objetivos específicos estos son Determinar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes; Analizar la relación entre las habilidades de pensamiento y el

desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes; Medir la relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes; Reconocer las condiciones en que se encuentran las habilidades blandas de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes e Identificar las características que presenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes.

Finalmente, la hipótesis general de la investigación es Las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2021. Siendo las hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes; Las habilidades de pensamiento se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes y Existe una relación significativa entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se procederá a presentar diferentes tesis, artículos académicos, documentos, etc., donde se ven involucradas las variables presentadas; con respecto a las investigaciones a nivel internacional se presenta la investigación de Sarmiento (2019), tuvo por objetivo determinar las habilidades blandas que son necesarias e importantes para fortalecer el perfil profesional de los estudiantes de ingeniería de sistemas, que contribuyan en su formación y les permita resolver los problemas que la sociedad demanda. El diseño utilizado es una investigación descriptiva y cualitativa. El resultado evidenció que los recién egresados no disponen de habilidades blandas necesarias para tener un buen desempeño en sus labores diarias. Se concluyó que las habilidades blandas se ordenan según su importancia: Autogestión e iniciativa, comunicación, aceptación de las críticas, trabajo en equipo, investigación y análisis, actitud positiva, toma de decisiones, negociación y pensamiento crítico; se debe realizar mayor énfasis de las habilidades blandas en sus perfiles profesionales, misión y visión del programa.

Espinoza y Gallegos (2020) en su investigación tuvieron por objetivo conocer cuál es la importancia que se da en el entorno laboral acerca de las habilidades blandas (HB). Utilizaron un diseño descriptivo, correlacional, no experimental transversal y manejaron como técnica la encuesta. El resultado de la investigación se traduce en: existe un alto porcentaje tanto femenino como masculino que conocen sobre las HB; se ha categorizado las HB teniendo al liderazgo comunicación y resolución de problemas como las más importantes; el lugar dónde se aprendieron las HB ha sido el hogar seguido del lugar de estudio y en las entrevistas de trabajo nunca se le solicitó sobre el conocimiento de las mismas. Se concluyó que los jóvenes si conocen la importancia de tener HB porque será de ayuda en el trabajo y en su vida personal; las HB que más utilizan y desarrollan son: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y resolución de problemas; el hogar es el lugar donde se aprendieron las HB más importantes, pero también estas se han logrado mejorar y optimizar en el lugar de trabajo.

Hernández y Neri (2020) postularon que el objetivo de la investigación en las tres instituciones de la rama de ingeniería en las que se desarrolló la exploración es averiguar cuál es la percepción que tienen los alumnos con

respecto a las habilidades obtenidas en el lapso de iniciar y terminar su carrera. Su diseño fue es un estudio de tipo transversal cuantitativo y descriptivo. La conclusión a la que llegaron es que las tres instituciones deben trabajar y fortalecer las habilidades blandas en sus respectivos planes de estudio, tener en cuenta las competencias socio-emocionales que solicitan las empresas; implementar talleres que les permitan afirmar tales habilidades y generar alianzas con las empresas que apoyen el fortalecimiento de las competencias interpersonales de los estudiantes

La investigación de Cárdenas (2019) tuvo por objetivo realizar una evaluación de cómo y en cuanto el taller de habilidades blandas optimizaría el desempeño de los profesores de la EEG Antonio Neumane ubicado en Guayas – Ecuador. Su diseño fue de carácter cuantitativo, correlacional y preexperimental. Se llegó a la conclusión que después de haber realizado el Taller de habilidades blandas este incide significativamente y de manera positiva en el desempeño docente incrementando su nivel; las cualidades personales de los docentes fueron mejorados; la influencia fue positiva con respecto al desarrollo profesional de los docentes y mejoró de manera importante los aspectos éticos de los docentes.

Quesada (2019) tuvo por objetivo establecer cómo las habilidades blandas influyen en la interrelación que se da entre el liderazgo que ejerce el líder frente al recurso humano del Hospital Santa Matilde Madrid. Su diseño fue una investigación aplicada y descriptiva. Se concluyó que el liderazgo idealista, juicioso, flexible y que afronta aquellos cambios solicitados por la institución es el liderazgo que se despliega en el hospital; adaptación al cambio, trabajo en equipo, confianza, coherencia, credibilidad, flexibilidad y creatividad son habilidades blandas que debe poseer un líder; el líder que quiere mejorar la relación con el personal debe trabajar en habilidades como el riesgo, innovación, delegación de funciones empoderamiento de personal, comunicación asertiva, autenticidad y empatía; las habilidades de mayor impacto en el hospital son la flexibilidad y la creatividad; prioridad en cuanto a saber delegar funciones y el empoderamiento al personal y es importante acotar que las habilidades blandas son la columna vertebral para lograr el éxito a cualquier nivel (Internacional, nacional, regional y local).

La investigación de Castillo et al. (2019) tuvo por objetivo determinar cuáles eran las habilidades blandas necesarias para estar al nivel de lo requerido por las empresas y que sí estaban impartiendo otras escuelas de posgrado de gerencia de proyectos en las casas superiores de estudios Bogotá – Colombia. La investigación es de tipo cualitativo, descriptivo y basada en la búsqueda de información secundaria y análisis de la misma. El resultado fue que las HB juegan un rol importante en el desarrollo de la gerencia de proyectos, las que más destacan son: comunicación, liderazgo y negociación; son fundamentales para relacionarse y comunicarse con el cliente; de igual modo se resaltó el impacto que tienen sobre la productividad del equipo de trabajo. Se concluyó que las HB se centran en el trabajo de equipo, comunicación, gestión de cambio, inteligencia emocional, planeación, liderazgo, asumir riesgos, innovación, motivación, creatividad y toma de decisiones. El 33,3% de las principales HB están alineadas con los estilos globales. Las universidades impulsan el desarrollo de las HB como complemento directo del conocimiento académico.

Con respecto a las investigaciones desarrolladas a nivel nacional se presenta a Ubillus (2021) quien planteó en el objetivo de su tesis determinar que habilidades blandas (HB) son aplicadas por el personal de la municipalidad. Esta tesis fue de corte transversal y enfoque mixto. Se concluyó que se practican las siguientes habilidades blandas espíritu de servicio, trabajo en equipo, actitud positiva, escucha activa, entre otros.

Los factores que influyen en la generación de habilidades blandas incluyen las funciones y responsabilidades en el trabajo, escucha a los compañeros, oportunidades para aportar innovaciones en las labores diarias, conocimiento de la estructura organizacional, entre otros.

La investigación de Angulo et al. (2020) tuvo por objetivo establecer la relación existente entre las habilidades blandas de los profesores de la I.E. 81749 y el desempeño laboral de los mismos. Su diseño fue una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. La conclusión a la que arribaron es que no todos los docentes han desarrollado sus HB; van a poner las mismas en práctica y lograr desempeñarse de manera eficiente; los niveles de desarrollo de HB en los docentes son distintos un 26% con un nivel regular y un 36% con un nivel deficiente.

La investigación de Vallejos (2019) tuvo por objetivo determinar si las habilidades blandas inciden en el desempeño de los colaboradores que pertenecen a la empresa Interamericana norte SAC. Su diseño fue cuantitativo, de nivel explicativo, no experimental y de tipo transversal. En los resultados, la dimensión de habilidades sociales fue la única que demostró influir en el desempeño laboral, a pesar de que la percepción de los colaboradores en este punto fue menor. Como conclusión revela que, si bien existe las habilidades blandas inciden en el desempeño, solo se basa en la de habilidades sociales, las demás no.

Hidalgo (2020) en su investigación tuvo por objetivo establecer como las habilidades blandas inciden en el desempeño del personal del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. De diseño aplicada, del tipo no experimental y transversal descriptivo. Se concluyó que la influencia en el desempeño de los trabajadores se basa en: los estilos comunicativos; la resolución de conflictos que motiva una óptima relación con la finalidad de alcanzar una actitud pacífica que conserva la armonía, cordura y el equilibrio en el ámbito del trabajo; la toma de decisiones estableciendo una forma de trabajar ordenado, estable y definido; la empatía que instaura un clima adecuado de comunicación y actitud proactiva; el desempeño laboral logrando los fines deseados con metas reales y alcanzables que permiten una buena perspectiva del clima y ambiente laboral entre todos. La habilidad blanda que se requiere potenciar es el liderazgo.

La investigación de Silvestre (2019) presentó como objetivo establecer si existe influencia por parte de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores que trabajan en la Financiera CrediScotia de Trujillo. El diseño utilizado fue correlacional, mixto, relacional - transeccional. Se concluyó que las habilidades blandas inciden positivamente sobre el desempeño de los trabajadores (Alfa de Cronbach= 0.86  $p < 0.05$ ); son muchas las habilidades blandas que necesitan desarrollar como: expresión, persuasión, adaptación, disciplina y colaboración entre compañeros; factores del desempeño que deben mejorar: retribuciones, clima y cultura organizacional, capacitaciones, trato igualitario que colme las expectativas del colaborador.

Acosta y Ñiquen (2019) establecieron como objetivo de su investigación mostrar que el programa de habilidades blandas si mejoraría el desempeño de

los colaboradores de la empresa Hogar S.A.C. La investigación se determinó en el nivel pre experimental aplicando un pre test y un post test a los colaboradores de la empresa mencionada. Las principales conclusiones indicaron que el pre test evidenció que existieron habilidades blandas por mejorar, por lo que se diseñó un programa de Habilidades Blandas según la teoría Big Five y se trabajaron las dimensiones: apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, extraversión, afabilidad y estabilidad emocional, contando con 23 colaboradores. El post test evidenció que el nivel preponderante fue el alto, debido a las estrategias que se utilizaron en el programa. Finalmente, al comparar ambos test se demostró que la aplicación del programa incrementó el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otra parte, a nivel local no se ha encontrado información con respecto a la variable: habilidades blandas; son muy pocas las investigaciones en ese nivel por lo que se tiene a Morocho (2017) quién plantea en su objetivo definir las propiedades psicométricas de la escala de habilidades blandas en el personal administrativo de la UGEL de la provincia de Ayabaca. En cuanto al diseño es del tipo cuantitativa, aplicada y tecnológica. Las conclusiones que consideró la investigadora incluyen la validación de contenidos que tienden a avalar el empleo de la escala de habilidades blandas en los colaboradores administrativos;

Cabrejos y Sarango (2020) en la investigación de tesis tuvieron por objetivo establecer la manera en que las habilidades blandas pueden favorecer el desempeño de los trabajadores de la CMAC Piura. Su diseño fue básico, explicativo Se pudo concluir que las habilidades inciden moderadamente en el desempeño laboral ( $\chi^2 = 22,599$ ); la situación en cuanto a las habilidades blandas que disponen los trabajadores es positiva y son bastante aplicadas en el desempeño de sus funciones, pero se necesita seguir mejorando para contribuir en el crecimiento de la empresa.

En cuanto a las teorías relacionadas, las habilidades blandas son las que cumplen el papel impulsor de la inteligencia emocional. Se les llama también soft skills, habilidades socioemocionales, orientadas al desarrollo de las personas. Estas habilidades se desarrollan en el trato a los compañeros y se van cultivando progresivamente (Arroyo, 2015).

Asimismo, las habilidades blandas son demostrables al ejecutar las labores y no se relacionan exclusivamente con el conocimiento, sino más bien



con el factor práctico que combina habilidades sociales, de negociación y de pensamiento como capacidades para el acercamiento social (Alles, 2008; Espinoza y Gallegos, 2020).

La primera dimensión de las habilidades blandas son las habilidades sociales, que vienen a ser conductas orientadas a la consecución de objetivos, practicando la asertividad para la consecución de las metas organizacionales, prevaleciendo los derechos, la asertividad en la comunicación de deseos y emociones (Hellriegel y Slocum, 2009). Por tanto, se trata de una comunicación no verbal y verbal que permite expresarse y conformar grupos en distintos contextos (Iland, 2019). Las habilidades sociales, incluyen, complementariamente, el desenvolvimiento asertivo dentro de grupos lo cual hace posible el afianzamiento de la comunicación y defensa de derechos (Espinoza y Gallegos, 2020).

Los indicadores a considerarse para las habilidades sociales son *influencia*, que está dada por las relaciones que influyen en el comportamiento y actitudes de los individuos que forman parte de cierto grupo (Chiavenato, 2011). Asimismo, la *comunicación*, que es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto (Maristany, 2017). De otra parte, *la gestión de conflictos*, es una actividad que se orienta a la prevención o contención de conflictos o a la reducción de la naturaleza destructiva, con el objetivo de lograr una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto (Flores, 2014). Finalmente, se cuenta a la *solución de problemas*, la cual se puede definir como la capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución (Espinoza y Gallegos, 2020; Puchol, 2013).

La segunda dimensión son las *Habilidades de pensamiento*, las cuales son las capacidades y la disposición para el desarrollo de procesos mentales, que contribuyan a la resolución de problemas de la cotidianidad. son las capacidades y disposiciones para hacer las cosas. De acuerdo a lo anterior a través del desarrollo de habilidades del pensamiento se puede optimizar la comprensión, el análisis y la síntesis, entre otras (Velásquez et al. 2013). Dentro de los indicadores de las habilidades de pensamiento se tiene a la *escucha*, que hace referencia a la acción de poner atención en algo que es captado por el

sentido auditivo, es una habilidad muy valorada en las personas. Muchas empresas tienen en cuenta esta virtud entre los candidatos que se presentan para ocupar un puesto de trabajo (Dessler y Varela, 2011). Por otro lado, se tiene a la *empatía*, la misma que viene a ser la intención por entender las emociones y sentimientos, buscando experimentar racional y objetivamente lo que pueda sentir otra persona; la empatía permite que los individuos se apoyen mutuamente (Arroyo, 2015).

La tercera dimensión son las *habilidades de negociación*, que es una cualidad que permite a dos o más partes llegar a un compromiso. Las habilidades de negociación son habilidades altamente deseables en los negocios ya que no existen otras habilidades que puedan tener un efecto tan masivo en los resultados. Para resolver negociaciones difíciles, las personas a menudo necesitan ser creativas (Iland, 2019). Dentro de sus indicadores se tiene a la *gestión del tiempo*, la cual es el proceso de planear y ejercitar el control consciente del tiempo empleado en actividades concretas, especialmente para aumentar la eficacia, la eficiencia o la productividad. El *manejo del stress*, por su parte hace posible que se identifiquen fuentes de tensión y estrés en la vida cotidiana, sabiendo identificar diversas manifestaciones y encontrando formas de afrontarlas saludablemente (Dessler, 2015). De otra parte, se tiene al *trabajo en equipo*, el que se constituye en la capacidad de trabajo complementario. Esto es, de juntar fuerzas para contar con diferentes competencias alrededor de una meta afín (Bateman y Snell, 2009). Finalmente, *el manejo de emociones*, que es la capacidad para gestionar asertivamente las emociones, pues cada una de ellas se manifiesta en nuestro cuerpo de una manera diferente, por ello la clave está en lograr entenderlas y reconocerlas, ayudando a mejorar el bienestar personal (Arroyo, 2015).

En cuanto a la variable *desempeño laboral*, esta se define como la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo. El desempeño laboral, de otra parte, es el comportamiento del colaborador en la pretensión de los objetivos establecidos, lo cual representa la estrategia individual para alcanzar los mismos (Jiménez, 2016). Es aquí en donde la persona puede manifestar sus competencias laborales donde se consolidan tanto el conocimiento, la experiencia, habilidades, sentimiento, actitud,

motivación y valores que pueden contribuir a lograr las metas esperadas, en concordancia con la exigencia técnica, productiva y de servicio de la organización (Mondy y Noe, 2015). Este término está referido a lo que en concreto llega a realizar el colaborador, no únicamente lo que en teoría sabe hacer, siendo por ello muy importantes la calidad, la productividad y la actitud con la cual se desarrollan las labores establecidas. (Robbins, 2016).

De otra parte, Bautista et al. (2020) refieren que es la calidad del trabajo realizado por un colaborador al interior de una organización. Aquí participan sus competencias profesionales, así como sus habilidades interpersonales, todo lo cual influye en el resultado a obtener.

La primera dimensión del desempeño laboral son las *capacidades*, que se definen como el conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica (Gómez et al, 2018). Dentro de sus indicadores se tiene a la *facilidad para aprender*, que es la capacidad que tiene el ser humano de integrar nuevos conocimientos teóricos y prácticos es una habilidad clave para potenciar el desempeño profesional. La *capacidad de respuesta*, que es la voluntad y disponibilidad para auxiliar a la ciudadanía con servicios ágiles (Werther y Davis, 2012). Asimismo, la *puntualidad*, como disciplina de estar a tiempo para cumplir los compromisos adquiridos deliberadamente. Finalmente, *la honestidad*, como cualidad que define la calidad humana y consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia (Bautista et al., 2020).

La segunda dimensión es el *comportamiento*, que constituye el conjunto de conductas de las personas en las organizaciones, incidiendo en las relaciones individuales, grupales y la interacción entre las personas y la organización. Entre sus indicadores se tiene al *espíritu de equipo*, el cual viene a ser la capacidad de un individuo para coadyuvar al logro de metas compartidas, colaborando con sus compañeros y dando prioridad al éxito colectivo sobre el personal (Bohlander y Snell, 2014). Asimismo, a la *creatividad*, que es la capacidad para plantear ideas nuevas, o innovadora asociación entre conceptos e ideas conocidas, que pueden producir soluciones más originales. La creatividad es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo". Como indicador del comportamiento también se

considera a la *iniciativa*, que presupone adoptar una actitud proactiva marcando el rumbo por medio de acciones concretas, siendo capaz de imaginar, emprender, desarrollar y evaluar planteamientos, acciones o proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico (Dolan et al. 2012; Robbins, 2016).

La tercera dimensión es *metas y resultados*, que son los productos tangibles que el proyecto mismo debe producir para alcanzar sus objetivos. Entre sus indicadores se tiene a la *calidad de trabajo*, la cual se refiere a los recursos, actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo. La *atención efectiva*, que es el grado en el cual los resultados o productos deseados se logran. El *cumplimiento de plazos*, que consiste en lograr las metas u objetivos dentro del límite de tiempo establecido o pactado. Asimismo, el *enfoque en los resultados*, que es una característica necesaria en el diseño de los objetivos principales de un plan o programa, con el cual estos pueden ser mejor identificados (Jiménez, 2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

El estudio es aplicado porque buscará proponer mejoras en base a las teorías y conocimientos relacionadas a las variables de estudio: Habilidades blandas y desempeño laboral, lo que permitirá una mejor comprensión de las mismas (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, es aplicada porque se orienta a proponer alternativas de mejora a la situación inicial.

El diseño de investigación es no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas de forma intencional, las cuales se midieron en su contexto natural para ser analizadas. Los datos se tomaron en un solo momento, siendo un estudio transversal. En cuanto al nivel de investigación, este es correlacional, pues se estudiará la relación entre las dos variables, habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores (Hernández y Mendoza, 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización.

*Variable Uno:* Habilidades Blandas

Las habilidades blandas son aquellas que se demuestran en la ejecución del trabajo, y no están relacionadas, únicamente, con los conocimientos, sino con la puesta en práctica de una combinación de habilidades sociales, habilidades de pensamiento y habilidades de negociación como capacidades de acercamiento a los demás (Espinoza y Gallegos, 2020).

*Variable dos:* Desempeño laboral

Es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización (Bautista et. al., 2020).

### **3.3 Población, muestra y muestreo.**

#### **3.3.1. Población**

Viene a ser el grupo de elementos que disponen de características similares (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente caso, la población estará conformada por los 56 trabajadores de la Municipalidad de San Jacinto Tumbes, según el siguiente detalle:

**Tabla 1**

*Población de Estudio*

Trabajadores según modalidad contractual	N°
D.L. 728	11
D.L. 276	10
CAS	26
Contratos a plazo fijo	09
Total	56

*Nota.* Registro de Oficina de Recursos Humanos

#### **3.3.2. Criterios de selección**

Criterios de inclusión: Varones y mujeres colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto Tumbes.

Criterios de exclusión: Colaboradores que en el momento de la aplicación de los instrumentos de investigación se encontraron de permiso, licencia o estuvieron afectados por el COVID 19.

#### **3.3.3. Muestra**

Se trabajará igual a la población. Por lo tanto, se utilizará una muestra de tipo censal, que incluye a los 56 trabajadores. En este orden de ideas, no se considerará ningún tipo de muestreo.

#### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Cada trabajador de la Municipalidad de San Jacinto Tumbes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.4.1. Técnicas**

Encuesta: técnica de índole cuantitativa que permitirá efectuar la medición de sucesos. Se aplicarán preguntas con el fin de recolectar los datos de naturaleza estadística que conllevarán a la solución de las preguntas establecidas en el estudio.

Entrevista: Se aplicará al jefe de la oficina de recursos humanos de producción, donde las preguntas se basarán en las variables de estudio.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Cuestionario: Se utilizarán los datos cuantitativos a efecto de poder dar respuestas a los problemas en estudio, por lo tanto, se aplicará a los trabajadores pertenecientes a la muestra.

Guía de entrevista: Su diseño será estructurado mediante preguntas guiadas en las variables de habilidades blandas y desempeño laboral.

### **3.5. Procedimientos.**

Para la aplicación del cuestionario y la guía de entrevista, se coordinará previamente con el responsable de la oficina de recursos humanos, ya que el cuestionario se realizará a los trabajadores de la municipalidad y la entrevista al mencionado jefe. El objetivo de estas coordinaciones será llevar a cabo el recojo de datos en las mejores condiciones, lo que contribuirá a obtener de mejor forma la información sobre las variables de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Mediante el uso de SPSS versión 26 se procesarán los cuestionarios, lo que servirá para desarrollar un análisis descriptivo de la información mediante tablas y así proceder a su interpretación.

De otra parte, se realizará la interpretación de la entrevista realizada al jefe de la oficina de recursos humanos, para poder obtener información coherente y que ayude a respaldar la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Se cumplirán y respetarán los lineamientos y reglamentos dados por la UCV en el respectivo Código de Ética en Investigación, además del uso apropiado de normas APA, veracidad dado que la información estará sustentada en teorías vigentes explicando la importancia las variables en estudio, habrá discreción con la información brindada por los encuestados guardando sus identificaciones.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

#### 4.1.1. Objetivo 1. Determinar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes.

**Tabla 2**

*Análisis Descriptivo de la Dimensión Habilidades Sociales*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Siente que sus compañeros son una buena influencia para un mejor desempeño laboral	1	1,8%	0	0,0%	12	21,4%	28	50,0%	15	26,8%	56	100,0%
Existe una comunicación muy fluida al interior de la institución	0	0,0%	9	16,1%	9	16,1%	25	44,6%	13	23,2%	56	100,0%
En la municipalidad se gestionan los conflictos de una manera satisfactoria	0	0,0%	1	1,8%	13	23,2%	31	55,4%	11	19,6%	56	100,0%
Ante la ocurrencia de problemas en su grupo de trabajo, se busca la mejor forma de solucionarlos	0	0,0%	0	0,0%	2	3,6%	30	53,6%	24	42,9%	56	100,0%

*Nota.* Datos procedentes del cuestionario

Se observa que el 50% de los trabajadores está de acuerdo con la premisa de que sus compañeros son una buena influencia para un mejor desempeño laboral sin embargo el 21,4% se muestra indeciso al respecto. Mientras que el 44,6% considera está de acuerdo con que existe una comunicación muy fluida al interior de la institución, pero el 16,1% se manifiesta en desacuerdo. De otra parte, el 55,4% está de acuerdo con que en la municipalidad se gestionan los conflictos de una manera satisfactoria, no obstante, el 23,2% indica estar indeciso frente a esta premisa. Finalmente, el 53,6% afirma estar de acuerdo con

que, ante la ocurrencia de problemas en su grupo de trabajo, se busca la mejor forma de solucionarlos y el 42,9% está totalmente de acuerdo con ello.

### Contrastación de Hipótesis Específica 1

Hipótesis 1: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes

**Tabla 3**

*Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores*

			<b>Correlaciones</b>	
			HabSoc	DESLAB
Rho de Spearman	HabSoc	Coeficiente de correlación	1,000	,215
		Sig. (bilateral)	.	,112
		N	<u>56</u>	<u>56</u>
	DESLAB	Coeficiente de correlación	,215	1,000
		Sig. (bilateral)	,112	.
		N	56	56

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

Se puede apreciar el grado de relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, el mismo que arrojó el resultado de coeficiente correlacional de 0.215, siendo una correlación positiva y significativa, por tal razón, la hipótesis específica 1 se acepta.

**4.1.2. Objetivo 2. Analizar la relación entre las habilidades de pensamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes.**

**Tabla 4**

*Análisis Descriptivo de la Dimensión Habilidades del Pensamiento*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Usted diría que en la municipalidad se practica el hábito de una escucha efectiva a los demás	0	0,0%	3	5,4%	14	25,0%	37	66,1%	2	3,6%	56	100,0%
La empatía es un hábito que se practica habitualmente en las relaciones interpersonales dentro de la institución	0	0,0%	6	10,7%	11	19,6%	26	46,4%	13	23,2%	56	100,0%
Considera que sus compañeros de área han sido empáticos con usted	0	0,0%	2	3,6%	6	10,7%	35	62,5%	13	23,2%	56	100,0%

*Nota.* Datos procedentes del cuestionario

Se aprecia que el 66,1% de trabajadores está de acuerdo con que en la municipalidad se practica el hábito de una escucha efectiva a los demás, no obstante, el 25,0% se manifiesta indeciso al respecto. De otra parte, el 46,4% está de acuerdo con que la empatía es un hábito que se practica habitualmente en las relaciones interpersonales dentro de la institución, sin embargo, el 10,7% está en desacuerdo con esta premisa. De otra parte, el 62,5% está de acuerdo con que sus compañeros de área han sido empáticos con los encuestados, en tanto el 23,2% está totalmente de acuerdo con dicha premisa.

## Contrastación de Hipótesis Específica 2

Hipótesis 2: Las habilidades de pensamiento se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes

**Tabla 5**

*Relación entre las habilidades de pensamiento y el desempeño laboral de los colaboradores*

Correlaciones				
			HabPen	DESLAB
Rho de Spearman	HabPen	Coeficiente de correlación	1,000	,122
		Sig. (bilateral)	.	,372
		<u>N</u>	<u>56</u>	<u>56</u>
	DESLAB	Coeficiente de correlación	,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,372	.
		<u>N</u>	<u>56</u>	<u>56</u>

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

Se puede apreciar el grado de relación entre las habilidades de pensamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, el mismo que arrojó el resultado de coeficiente correlacional de 0.122, siendo una correlación positiva y significativa, por tal razón, la hipótesis específica 2 se acepta.

**4.1.3. Objetivo 3. Medir la relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes.**

**Tabla 6**

*Análisis Descriptivo de la Dimensión Habilidades de Negociación*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Los trabajadores demuestran un adecuado manejo del tiempo al realizar sus tareas	0	0,0%	1	1,8%	11	19,6%	30	53,6%	14	25,0%	56	100,0%
Usted considera que en la institución se maneja efectivamente el stress laboral	3	5,4%	17	30,4%	9	16,1%	25	44,6%	2	3,6%	56	100,0%
En la municipalidad se promueve el efectivo trabajo en equipo	1	1,8%	2	3,6%	0	0,0%	37	66,1%	16	28,6%	56	100,0%
El personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones	0	0,0%	1	1,8%	8	14,3%	40	71,4%	7	12,5%	56	100,0%

*Nota.* Datos procedentes del cuestionario

Se aprecia que el 53,6% de encuestados está de acuerdo con que los trabajadores demuestran un adecuado manejo del tiempo al realizar sus tareas, no obstante, el 19,6% se manifiesta indeciso al respecto. De otra parte, el 44,6% considera estar de acuerdo con que en la institución se maneja efectivamente el stress laboral, sin embargo, el 30,4% está en desacuerdo con ello. Asimismo, el 66,1% afirma estar de acuerdo con que en la municipalidad se promueve el efectivo trabajo en equipo y el 28,6% está totalmente de acuerdo con ello. Finalmente, el 71,4% está de acuerdo con que el personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones, no obstante, el 14,3% se manifiesta indeciso ante esta premisa.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

Hipótesis 3: Existe una relación significativa entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes

**Tabla 7**

*Relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores*

Correlaciones				
			HabNeg	DESLAB
Rho de Spearman	HabNeg	Coeficiente de correlación	1,000	,258
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	<u>56</u>	<u>56</u>
	DESLAB	Coeficiente de correlación	,258	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	56	56

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

Se puede apreciar el grado de relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, el mismo que arrojó el resultado de coeficiente correlacional de 0.258, siendo una correlación positiva y significativa, por tal razón, la hipótesis específica 3 se acepta.

#### 4.1.4. Objetivo 4. Reconocer las condiciones en que se encuentran las habilidades blandas de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes

**Tabla 8**

##### *Análisis Descriptivo de las Habilidades Blandas*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Siente que sus compañeros son una buena influencia para un mejor desempeño laboral	1	1,8%	0	0,0%	12	21,4%	28	50,0%	15	26,8%	56	100,0%
Existe una comunicación muy fluida al interior de la institución	0	0,0%	9	16,1%	9	16,1%	25	44,6%	13	23,2%	56	100,0%
En la municipalidad se gestionan los conflictos de una manera satisfactoria	0	0,0%	1	1,8%	13	23,2%	31	55,4%	11	19,6%	56	100,0%
Ante la ocurrencia de problemas en su grupo de trabajo, se busca la mejor forma de solucionarlos	0	0,0%	0	0,0%	2	3,6%	30	53,6%	24	42,9%	56	100,0%
Usted diría que en la municipalidad se practica el hábito de una escucha efectiva a los demás	0	0,0%	3	5,4%	14	25,0%	37	66,1%	2	3,6%	56	100,0%
La empatía es un hábito que se practica habitualmente en las relaciones interpersonales dentro de la institución	0	0,0%	6	10,7%	11	19,6%	26	46,4%	13	23,2%	56	100,0%
Considera que sus compañeros de área han sido empáticos con usted	0	0,0%	2	3,6%	6	10,7%	35	62,5%	13	23,2%	56	100,0%
Los trabajadores demuestran un adecuado manejo del tiempo al realizar sus tareas	0	0,0%	1	1,8%	11	19,6%	30	53,6%	14	25,0%	56	100,0%
Usted considera que en la institución se maneja efectivamente el stress laboral	3	5,4%	17	30,4%	9	16,1%	25	44,6%	2	3,6%	56	100,0%
En la municipalidad se promueve el efectivo trabajo en equipo	1	1,8%	2	3,6%	0	0,0%	37	66,1%	16	28,6%	56	100,0%
El personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones	0	0,0%	1	1,8%	8	14,3%	40	71,4%	7	12,5%	56	100,0%

*Nota.* Datos procedentes del cuestionario

Se aprecia que el 50,0% está de acuerdo, siente que sus compañeros son una buena influencia para un mejor desempeño laboral, sin embargo, el 21,4% se muestra indeciso al respecto. El 44,6% considera estar de acuerdo con que existe una comunicación muy fluida al interior de la institución, pero el 16,1% se muestra en desacuerdo con ello. El 55,4% de encuestados está de acuerdo con que en la municipalidad se gestionan los conflictos de una manera satisfactoria, mientras que el 23,2% se muestra indeciso al respecto. El 53,6% está de acuerdo con que, ante la ocurrencia de problemas en su grupo de trabajo, se busca la mejor forma de solucionarlos mientras que el 42,9% está totalmente de acuerdo. El 66,1% está de acuerdo con que en la municipalidad se practica el hábito de una escucha efectiva a los demás, pero el 25% se manifiesta indeciso frente a ello. El 46,4% considera que la empatía es un hábito que se practica habitualmente en las relaciones interpersonales dentro de la institución, sin embargo, el 10,7% se manifiesta en desacuerdo con ello. El 62,5% de encuestados está de acuerdo con que sus compañeros de área han sido empáticos con ellos, sin embargo, el 10,7% se muestra indeciso frente a ello.

De otra parte, el 53,6% está de acuerdo con que los trabajadores demuestran un adecuado manejo del tiempo al realizar sus tareas, sin embargo, el 19,6% está indeciso frente a ello. El 44,6% de encuestados afirma estar de acuerdo con que en la institución se maneja efectivamente el stress laboral, pero el 30,4% está en desacuerdo frente a ello. El 66,1% está de acuerdo con que en la municipalidad se promueve el efectivo trabajo en equipo y el 28,6% está totalmente de acuerdo. Finalmente, el 71,4% considera estar de acuerdo en que el personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones, mientras que el 12,5% se manifiesta totalmente de acuerdo con ello.



**4.1.5. Objetivo 5. Identificar las características que presenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes.**

**Tabla 9**

*Análisis descriptivo del desempeño laboral*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La puntualidad es un hábito comúnmente practicado por los trabajadores	2	3,6%	3	5,4%	4	7,1%	27	48,2%	20	35,7%	56	100,0%
La honestidad es un valor muy importante para el personal de la municipalidad	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%	40	71,4%	14	25,0%	56	100,0%
Los trabajadores demuestran una capacidad de respuesta muy buena ante los requerimientos de los usuarios	0	0,0%	4	7,1%	3	5,4%	40	71,4%	9	16,1%	56	100,0%
Usted considera que el personal de la municipalidad tiene facilidad para aprender nuevos procedimientos o técnicas de trabajo	0	0,0%	4	7,1%	7	12,5%	32	57,1%	13	23,2%	56	100,0%
En la municipalidad se promueve el espíritu de equipo en las labores diarias	0	0,0%	4	7,1%	6	10,7%	37	66,1%	9	16,1%	56	100,0%
El personal demuestra creatividad en su desempeño laboral cotidiano	0	0,0%	7	12,5%	1	1,8%	38	67,9%	10	17,9%	56	100,0%
La iniciativa es un valor aplicado al interior de la municipalidad	0	0,0%	5	8,9%	12	21,4%	35	62,5%	4	7,1%	56	100,0%
En general usted diría que como trabajador siempre trata de tener iniciativa para el desarrollo de sus tareas	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	33	58,9%	22	39,3%	56	100,0%
Usted podría afirmar que en la institución se realiza un trabajo de calidad	0	0,0%	1	1,8%	3	5,4%	43	76,8%	9	16,1%	56	100,0%
El personal demuestra una atención efectiva a los requerimientos de los usuarios	0	0,0%	0	0,0%	9	16,1%	44	78,6%	3	5,4%	56	100,0%
En la municipalidad se cumplen los plazos establecidos para los procedimientos de atención al usuario	1	1,8%	3	5,4%	9	16,1%	32	57,1%	11	19,6%	56	100,0%

Usted considera que la municipalidad tiene mayormente un enfoque basado en resultados	2	3,6%	0	0,0%	11	19,6%	33	58,9%	10	17,9%	56	100,0%
---------------------------------------------------------------------------------------	---	------	---	------	----	-------	----	-------	----	-------	----	--------

*Nota.* Datos procedentes del cuestionario

El 48,2% de encuestados considera estar de acuerdo en que la puntualidad es un hábito comúnmente practicado por los trabajadores, mientras que el 35,7% está totalmente de acuerdo con ello. El 71,4% está de acuerdo en que la honestidad es un valor muy importante para el personal de la municipalidad, asimismo, el 25% está totalmente de acuerdo. El 71,4% considera estar de acuerdo en que los trabajadores demuestran una capacidad de respuesta muy buena ante los requerimientos de los usuarios, sin embargo, el 7,1% no está de acuerdo con que ello se da en realidad. El 57,1% se muestra de acuerdo en que el personal de la municipalidad tiene facilidad para aprender nuevos procedimientos o técnicas de trabajo, pero, el 7,1% está en desacuerdo con ello. De otra parte, el 66,1% está de acuerdo con que en la municipalidad se promueve el espíritu de equipo en las labores diarias, pero el 7,1% está en desacuerdo ante esta premisa. El 67,9% considera estar de acuerdo en que el personal demuestra creatividad en su desempeño laboral cotidiano, sin embargo, el 12,5% no está de acuerdo con que esto se da en la realidad.

De otro lado, el 62,5% de encuestados está de acuerdo en que la iniciativa es un valor aplicado al interior de la municipalidad, sin embargo, el 8,9% está en desacuerdo. El 58,9% está de acuerdo en que como trabajador siempre trata de tener iniciativa para el desarrollo de sus tareas, mientras que el 39,3% está totalmente de acuerdo con ello. Asimismo, el 76,8% considera estar de acuerdo en que en la institución se realiza un trabajo de calidad, mientras que el 16,1% está totalmente de acuerdo con esta premisa. El 78,6% está de acuerdo con que el personal demuestra una atención efectiva a los requerimientos de los usuarios, mientras que el 16,1% se muestra indeciso ante ello. El 57,1% de los encuestados considera estar de acuerdo en que en la municipalidad se cumplen los plazos establecidos para los procedimientos de atención al usuario, sin embargo, el 16,1% está indeciso ante esta premisa. Finalmente, el 58,9% afirma estar de acuerdo en que la municipalidad tiene

mayormente un enfoque basado en resultados, sin embargo, el 3,6% se encuentra totalmente en desacuerdo ante esta premisa.

## Contrastación de Hipótesis General

### 4.1.6. Hipótesis General: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2021

**Tabla 10**

*Relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores*

		<b>Correlaciones</b>		
			VHABBLA	DESLAB
Rho de Spearman	VHABBLA	Coefficiente de correlación	1,000	,262
		Sig. (bilateral)	.	,051
		N	<u>56</u>	<u>56</u>
	DESLAB	Coefficiente de correlación	,262	1,000
		Sig. (bilateral)	,051	.
		N	56	56

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

Se puede apreciar el grado de relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, el mismo que arrojó el resultado de coeficiente correlacional de 0.262, siendo una correlación positiva y significativa, por tal razón, la hipótesis general se acepta.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo específico uno, Determinar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, de acuerdo a Arroyo (2015) las habilidades blandas son las que cumplen el papel impulsor de la inteligencia emocional. Se les llama también soft skills, habilidades socioemocionales, orientadas al desarrollo de las personas. Estas habilidades se desarrollan en el trato a los compañeros y se van cultivando progresivamente. En este contexto los resultados encontrados en la investigación realizada en San Jacinto indica que el 50% de los trabajadores está de acuerdo con la premisa de que sus compañeros son una buena influencia para un mejor desempeño laboral sin embargo el 21,4% se muestra indeciso al respecto. Mientras que el 44,6% considera está de acuerdo con que existe una comunicación muy fluida al interior de la institución, pero el 16,1% se manifiesta en desacuerdo.

Sarmiento (2019) en la tesis realizada sobre habilidades blandas necesarias para la formación del ingeniero de sistemas del siglo XXI, en Colombia, concluye que las habilidades blandas se ordenan según su importancia: autogestión e iniciativa, comunicación, aceptación de las críticas, trabajo en equipo, actitud positiva, negociación y pensamiento crítico, asimismo, se debe realizar mayor énfasis de las habilidades blandas en sus perfiles profesionales. De otra parte, en la investigación realizada en San Jacinto, se evidenció el 55,4% está de acuerdo con que en la municipalidad se gestionan los conflictos de una manera satisfactoria, no obstante, el 23,2% indica estar indeciso frente a esta premisa. Finalmente, el 53,6% afirma estar de acuerdo con que, ante la ocurrencia de problemas en su grupo de trabajo, se busca la mejor forma de solucionarlos y el 42,9% está totalmente de acuerdo con ello.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se comprobó que hay una correlación positiva significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, siendo e respectivo índice de correlación de  $0,215$ , por tal razón *la hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño*

*laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, se acepta.*

Respecto al segundo objetivo, Analizar la relación entre las habilidades de pensamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, Velásquez et al. (2013) refiere que son las capacidades y la disposición para el desarrollo de procesos mentales, que contribuyen a la resolución de problemas de la cotidianidad. son las capacidades y disposiciones para hacer las cosas. De acuerdo a lo anterior a través del desarrollo de habilidades del pensamiento se puede optimizar la comprensión, el análisis y la síntesis, entre otras (Velásquez et al. 2013). En la investigación realizada en San Jacinto, Tumbes, se aprecia que el 66,1% de trabajadores está de acuerdo con que en la municipalidad se practica el hábito de una escucha efectiva a los demás, no obstante, el 25,0% se manifiesta indeciso al respecto. De otra parte, el 46,4% está de acuerdo con que la empatía es un hábito que se practica habitualmente en las relaciones interpersonales dentro de la institución, sin embargo, el 10,7% está en desacuerdo con esta premisa

Sarmiento (2019) en su investigación encontró que la empatía era muy importante para fortalecer el perfil profesional de los estudiantes de ingeniería de sistemas, sin embargo, el resultado evidenció que los recién egresados no disponen de habilidades blandas necesarias para tener un buen desempeño en sus labores diarias, por lo que se debe realizar mayor énfasis de las habilidades blandas en sus perfiles profesionales, misión y visión del programa. Este resultado se contradice con el encontrado en la Municipalidad de San Jacinto, donde el 62,5% está de acuerdo con que sus compañeros de área han sido empáticos con los encuestados, en tanto el 23,2% está totalmente de acuerdo con dicha premisa.

De lo anterior, se pudo evidenciar que el grado de relación entre las habilidades de pensamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, es positivo y significativo con un coeficiente correlacional de 0.122, por tal razón, la hipótesis específica 2 se acepta.

En lo que atañe al tercer objetivo, Medir la relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, Illand (2019) afirmó que se trata de una cualidad que permite a dos o más partes llegar a un compromiso. Las habilidades de negociación son habilidades altamente deseables en los negocios ya que no existen otras habilidades que puedan tener un efecto tan masivo en los resultados. En este contexto, en la Municipalidad de San Jacinto se pudo apreciar que el 53,6% de encuestados está de acuerdo con que los trabajadores demuestran un adecuado manejo del tiempo al realizar sus tareas, no obstante, el 19,6% se manifiesta indeciso al respecto. De otra parte, el 44,6% considera estar de acuerdo con que en la institución se maneja efectivamente el stress laboral, sin embargo, el 30,4% está en desacuerdo con ello.

Espinoza y Gallegos (2020) en su investigación sobre las habilidades blandas concluyeron que las habilidades de negociación tienen en el liderazgo, la comunicación y la resolución de problemas como factores más importantes; logrando mejorar y optimizar su desempeño en el lugar de trabajo. Esto se condice con los resultados encontrados en la Municipalidad de San Jacinto, donde el 66,1% afirmó estar de acuerdo con que en la municipalidad se promueve el efectivo trabajo en equipo y el 28,6% estuvo totalmente de acuerdo con ello. Finalmente, el 71,4% estuvo de acuerdo con que el personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones, no obstante, el 14,3% se manifestó indeciso ante esta premisa.

De lo anterior, se pudo apreciar el grado de relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, el mismo que arrojó el resultado de coeficiente correlacional de 0.258, siendo una correlación positiva y significativa, por tal razón, la hipótesis específica 3 se acepta.

Concerniente al cuarto objetivo, Reconocer las condiciones en que se encuentran las habilidades blandas de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, se puede afirmar que las habilidades blandas son demostrables al ejecutar las labores y no se relacionan exclusivamente con el conocimiento, sino más bien con el factor práctico que combina habilidades sociales, de negociación y de pensamiento como capacidades para el

acercamiento social (Espinoza y Gallegos, 2020). En este orden de ideas, se aprecia que el 50,0% está de acuerdo en que siente que sus compañeros son una buena influencia para un mejor desempeño laboral, sin embargo, el 21,4% se muestra indeciso al respecto. el 53,6% está de acuerdo con que, ante la ocurrencia de problemas en su grupo de trabajo, se busca la mejor forma de solucionarlos mientras que el 42,9% está totalmente de acuerdo. El 66,1% está de acuerdo con que en la municipalidad se practica el hábito de una escucha efectiva a los demás, pero el 25% se manifiesta indeciso frente a ello.

De otra parte, la investigación de Cárdenas (2019) respecto a las habilidades blandas para optimizar el desempeño profesores en Ecuador, concluyó que las habilidades blandas inciden significativamente y de manera positiva en el desempeño docente incrementando su nivel; la influencia fue positiva con respecto al desarrollo profesional de los docentes y mejoró de manera importante los aspectos éticos de los docentes. Ello se condice parcialmente con los resultados en la Municipalidad de San Jacinto, donde el 46,4% considera que la empatía es un hábito que se practica habitualmente en las relaciones interpersonales dentro de la institución, sin embargo, el 10,7% se manifiesta en desacuerdo con ello. El 62,5% de encuestados está de acuerdo con que sus compañeros de área han sido empáticos con ellos, sin embargo, el 10,7% se muestra indeciso frente a ello, asimismo, el 71,4% considera estar de acuerdo en que el personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones, mientras que el 12,5% se manifiesta totalmente de acuerdo con ello.

En cuanto al quinto objetivo, Identificar las características que presenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, Jiménez (2016) refiere que esta se define como la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo. El desempeño laboral, de otra parte, es el comportamiento del colaborador en la pretensión de los objetivos establecidos, lo cual representa la estrategia individual para alcanzar los mismos. En este contexto, en el caso de la Municipalidad de San Jacinto el 48,2% de encuestados considera estar de acuerdo en que la puntualidad es un hábito comúnmente practicado por los trabajadores, mientras que el 35,7% está

totalmente de acuerdo con ello. El 71,4% está de acuerdo en que la honestidad es un valor muy importante para el personal de la municipalidad, asimismo, el 25% está totalmente de acuerdo. El 71,4% considera estar de acuerdo en que los trabajadores demuestran una capacidad de respuesta muy buena ante los requerimientos de los usuarios, sin embargo, el 7,1% no está de acuerdo con que ello se da en realidad.

En la investigación realizada por Angulo et al. (2020) acerca de la relación existente entre las habilidades blandas de los profesores de una institución educativa y el desempeño laboral de los mismos, concluyó que no todos los docentes han desarrollado sus habilidades blandas; encontrándose que los niveles de desarrollo de habilidades blandas en los docentes son distintos con un 26% en el nivel regular y un 36% en el nivel deficiente. Ello se condice parcialmente con los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad de San Jacinto, donde por ejemplo, el 66,1% está de acuerdo con que en la municipalidad se promueve el espíritu de equipo en las labores diarias, pero el 7,1% está en desacuerdo ante esta premisa, asimismo, el 67,9% considera estar de acuerdo en que el personal demuestra creatividad en su desempeño laboral cotidiano, sin embargo, el 12,5% no está de acuerdo con que esto se da en la realidad. De otro lado, el 62,5% de encuestados está de acuerdo en que la iniciativa es un valor aplicado al interior de la municipalidad, sin embargo, el 8,9% está en desacuerdo.

En lo que respecta al objetivo general, Evaluar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022, Arroyo (2015) refiere que las habilidades blandas son las que cumplen el papel impulsor de la inteligencia emocional. En este contexto, en la investigación realizada en la Municipalidad de San Jacinto se evidenció que existen algunas limitaciones en el desarrollo de las habilidades blandas tales como la empatía y el manejo del stress laboral, lo cual debe mejorarse a efecto de brindar un mejor servicio a la comunidad, logrando contribuir al bienestar de la comunidad.



En cuanto al desempeño laboral Robbins (2016) señaló que este se refiere a lo que en concreto llega a realizar el colaborador, no únicamente lo que en teoría sabe hacer, siendo por ello muy importantes la calidad, la productividad y la actitud con la cual se desarrollan las labores establecidas. Por su parte, Hidalgo (2020) en su investigación sobre las habilidades blandas y el desempeño del personal del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, concluyó que la influencia en el desempeño de los trabajadores se basa en los estilos comunicativos; la resolución de conflictos y el equilibrio en el ámbito del trabajo. Mientras que en la investigación realizada en la Municipalidad de San Jacinto, se evidenció que la creatividad y la iniciativa del personal son dos elementos en los cuales se tiene que trabajar más, de cara a mejorar el desempeño de la institución.

De lo anterior, se pudo apreciar el grado de relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, el mismo que arrojó el resultado de coeficiente correlacional de 0.262, siendo una correlación positiva y significativa, por tal razón, la hipótesis general se acepta.

## VI. CONCLUSIONES

1. Las habilidades sociales mantienen una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, comprobándose un coeficiente correlacional de 0.215. Asimismo, se evidenció que la importancia de contar con el apoyo mutuo de los compañeros de trabajo, así como de una comunicación fluida y la efectiva gestión de los conflictos a fin de posibilitar el mejor desempeño laboral en esta institución.
2. Las habilidades de pensamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, presentan una correlación positiva y significativa, con un coeficiente correlacional de 0.122. De otra parte, se pudo evidenciar necesidades de mejora en cuanto a la práctica de la empatía y el hábito de la escucha efectiva a fin de que se posibiliten mejores condiciones para el desempeño laboral de los trabajadores.
3. Se evidenció que las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, mantienen una relación positiva y significativa, con un coeficiente correlacional de 0.258. Asimismo, se pudo conocer que factores como el manejo del tiempo y el stress laboral son muy importantes para conducir hacia un mejor desempeño laboral de los empleados, así como el manejo del efectivo trabajo en equipo.
4. En cuanto a las habilidades blandas en la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, se determinó la importancia que factores como el manejo de las emociones de los trabajadores y la gestión de los conflictos, los cuales requieren ser abordados con un mayor interés por parte de las autoridades, con lo cual el desempeño de los trabajadores se verá beneficiado.
5. Respecto al desempeño laboral en la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, se puede destacar que factores como la honestidad, capacidad de respuesta, la facilidad para aprender nuevos procedimientos o técnicas de trabajo y la

iniciativa para el desarrollo de las tareas, así como la atención efectiva a los requerimientos de los usuarios, son factores muy trascendentes para el logro de un desempeño laboral que beneficie a la ciudadanía en general que hace uso de los servicios que la municipalidad lleva a cabo.

6. Las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes, se relacionan de manera positiva y significativa, habiéndose obtenido un coeficiente correlacional de 0.262, destacándose que dichas habilidades presentan debilidades que es necesario abordar sistemáticamente para su desarrollo.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Establecer una política y prácticas específicas que promuevan y orienten una comunicación fluida entre las áreas de trabajo. Esta iniciativa institucional deberá contar con el efectivo respaldo de las autoridades municipales y su implementación debiera ser responsabilidad del área de recursos humanos, la cual además deberá monitorear el progreso a fin de tomar las medidas correctivas que sean necesarias oportunamente.
2. Realizar seguimiento constante a la calidad de las relaciones internas de la municipalidad a fin de prever la aparición de conflictos. No obstante, de aparecer estos, se deberán gestionar desde la perspectiva “ganar – ganar” a efecto de brindarle una sostenibilidad a la solución que se establezca, contribuyendo de esta manera al mejor desempeño laboral.
3. Implementar un programa de coaching a fin de que se desarrollen capacidades como la escucha efectiva y la empatía entre el distinto personal de la municipalidad, independientemente de los niveles jerárquicos de los colaboradores, pues se trata de competencias laborales que son indispensables para el mejor trabajo en equipo.
4. Realizar talleres prácticos con el personal directivo, administrativo y operativo a fin de que desarrollen mejor sus capacidades para el manejo de los tiempos al realizar sus labores, dado que esto contribuirá a lograr una mejor productividad laboral, beneficiando a los ciudadanos que acuden al gobierno local a solicitar un trámite o servicio.
5. Capacitar al personal en el manejo del stress laboral, a través de la implementación de pausas activas, las cuales deben ser promovidas junto a talleres lúdicos y actividades de esparcimiento que permitan no solo confraternizar, sino que además puedan combatir los efectos del stress laboral en los empleados.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Lineamientos de acción para promover las habilidades blandas en los colaboradores de la municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022**

#### **1. Introducción**

La municipalidad distrital de San Jacinto es una de las seis que conforman la provincia de Tumbes ubicada en el departamento de Tumbes en el norte del Perú. Limita por el norte con el distrito de Corrales y con el distrito de La Cruz; por el este con el distrito de Pampas de Hospital; por el sur con el Ecuador; y, por el oeste con la provincia de Contralmirante Villar. El distrito tiene una población de 8070 habitantes en una superficie de 598.72 kilómetros cuadrados.

En la presente investigación se ha podido determinar que la municipalidad en mención presenta algunas características en cuanto a las habilidades blandas, como, por ejemplo, se pudo evidenciar necesidades de mejora en cuanto a la práctica de la empatía y el hábito de la escucha efectiva a fin de que se posibiliten mejores condiciones para el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, se determinó la importancia que factores como el manejo de las emociones de los trabajadores y la gestión de los conflictos, los cuales requieren ser abordados con un mayor interés por parte de las autoridades, con lo cual el desempeño de los trabajadores se verá beneficiado.

En este sentido se presenta la siguiente propuesta, orientada a potenciar las habilidades blandas del personal de la municipalidad a efecto de estar en mejores condiciones para desempeñar sus funciones con responsabilidad y mayor competencia en favor de la sociedad local.

#### **2. Objetivo de la propuesta**

Objetivo general:

Promover las habilidades blandas en los colaboradores de la municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022

Objetivos específicos:

- Desarrollar la práctica de la empatía en el personal de la municipalidad
- Generar un mejor hábito de escucha efectiva
- Promover la práctica de la inteligencia emocional en los trabajadores
- Lograr el desarrollo de competencias para la mejor gestión de conflictos de conflictos al interior de la organización.

### **3. Justificación**

Las habilidades blandas se constituyen en un elemento fundamental para el desempeño laboral de los colaboradores en toda organización. Estas habilidades ayudan, por ejemplo, a resolver conflictos, a desarrollar la comunicación y el trabajo en equipo, así como a practicar con mayor eficacia la empatía, siendo todo esto muy favorable para la mejor realización de las labores.

Por tanto, no es suficiente que el personal cuenta con capacidad técnica para satisfacer a los usuarios cuando realizan algún trámite o gestión específica, sino que dicho servicio debe brindarse con amabilidad y atención, entre otras características que mejorarán la experiencia de los ciudadanos que llegan a la municipalidad a solicitar un trámite o servicio.

### **4. Estrategias para promover las habilidades blandas**

**4.1.** Ejecutar talleres de desarrollo de la empatía personal

**4.2.** Realizar capacitaciones para mejorar el hábito de escucha efectiva

**4.3.** Aplicar talleres prácticos para desarrollar la inteligencia emocional de los trabajadores

**4.4.** Realizar talleres para potenciar en los trabajadores la gestión de conflictos laborales y personales.

## 5. Descripción de las estrategias

### 5.1. Estrategia 1: Talleres de desarrollo de la empatía personal

**a) Descripción:** Son talleres con el fin de generar dicha habilidad blanda en los colaboradores de la municipalidad de San Jacinto, Tumbes.

**b) Indicador:**

- % de colaboradores participantes
- N° de talleres realizados en un periodo anual

**c) Meta:**

- 100% de los colaboradores participan de los talleres
- 04 talleres en el año

**d) Tácticas:**

- Generar el interés en los colaboradores y su entusiasmo por participar
- Realizar convenios con organizaciones educativas
- Diseñar el plan de ejecución de los talleres

**e) Programa/actividades**

- Designar a una comisión encargada de la realización de los talleres
- Dialogar con los colaboradores y realizar la promoción de la importancia de las habilidades blandas en las organizaciones
- Establecer contactos con organizaciones educativas
- Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres
- Establecer con los ejecutores de los talleres la temática a desarrollar
- Ejecutar los talleres
- Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes

f) Cronograma de actividades

Actividades	Enero				Abril				Julio				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Designar a una comisión encargada de la realización de los talleres	X															
Dialogar con los colaboradores y realizar la promoción de la importancia de las habilidades blandas en las organizaciones		X														
Establecer contactos con organizaciones educativas		X														
Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres			X													
Establecer con los ejecutores de los talleres la temática a desarrollar			X													
Ejecutar los talleres				X				X					X			X
Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes				X				X					X			X



### g) Presupuesto

<b>Actividades</b>	<b>Inversión</b>
Designar a una comisión encargada de la realización de los talleres	S/ 30.00
Dialogar con los colaboradores y realizar la promoción de la importancia de las habilidades blandas en las organizaciones	S/ 40.00
Establecer contactos con organizaciones educativas	S/ 40.00
Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres	S/ 40.00
Establecer con los ejecutores de los talleres la temática a desarrollar	S/ 30.00
Ejecutar los talleres	S/ 2400.00
Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes	S/ 30.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 2610.00</b>

### h) Viabilidad

La implementación de esta estrategia será viable dado que puede ser incluida en el programa de desarrollo de personas de la Municipalidad de San Jacinto y financiada con recursos directamente recaudados, siendo beneficiosa para los colaboradores de la institución y sobre todo con impacto en la ciudadanía usuaria.

## **5.2. . Estrategia 2: Realizar capacitaciones para mejorar el hábito de escucha efectiva**

**a) Descripción:** Se trata de actividades de capacitación destinadas a fortalecer el hábito de escucha efectiva en los colaboradores de la municipalidad de San Jacinto, Tumbes.

**b) Indicador:**

- % de colaboradores participantes
- N° de actividades de capacitación realizadas en un periodo anual

**c) Meta:**

- 100% de los colaboradores participan de las actividades de capacitación
- 03 actividades de capacitación en el año

**d) Tácticas:**

- Generar el interés en los colaboradores y su entusiasmo por participar
- Realizar convenios con instituciones educativas
- Diseñar el plan de ejecución de las actividades de capacitación

**e) Programa/actividades**

- Designar a los responsables de la realización de las actividades
- Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la escucha efectiva
- Establecer contactos con organizaciones educativas
- Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de las actividades de capacitación
- Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar
- Ejecutar las actividades de capacitación
- Evaluar el resultado de cada actividad de capacitación y brindar retroalimentación a los participantes

**f) Cronograma de actividades**

Actividades	Enero				Abril				Julio				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Designar a los responsables de la realización de las actividades	X															
Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la escucha efectiva		X														
Establecer contactos con organizaciones educativas		X														
Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres			X													
Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar			X													
Ejecutar las actividades de capacitación						X				X					X	
Evaluar el resultado de cada actividad de capacitación y brindar retroalimentación a los participantes						X				X					X	

### g) Presupuesto

<b>Actividades</b>	<b>Inversión</b>
Designar a los responsables de la realización de las actividades	S/ 30.00
Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la escucha efectiva	S/ 40.00
Establecer contactos con organizaciones educativas	S/ 40.00
Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres	S/ 40.00
Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar	S/ 30.00
Ejecutar las actividades de capacitación	S/ 1800.00
Evaluar el resultado de cada actividad de capacitación y brindar retroalimentación a los participantes	S/ 30.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 2010.00</b>

### h) Viabilidad

La implementación de esta estrategia será viable dado que puede ser incluida en el programa de desarrollo de personas de la Municipalidad de San Jacinto y financiada con recursos directamente recaudados, siendo beneficiosa para los colaboradores de la institución y sobre todo con impacto en la ciudadanía usuaria.

### **5.3. Estrategia 3: Aplicar talleres prácticos para desarrollar la inteligencia emocional de los trabajadores**

**a) Descripción:** Son talleres prácticos para lograr el desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de la municipalidad de San Jacinto, Tumbes.

**b) Indicador:**

- % de colaboradores participantes
- N° de talleres realizados en un periodo anual

**c) Meta:**

- 100% de los colaboradores participan de los talleres
- 03 talleres en el año

**d) Tácticas:**

- Generar el interés en los colaboradores y su entusiasmo por participar
- Realizar convenios con instituciones educativas
- Diseñar el plan de ejecución de los talleres

**e) Programa/actividades**

- Designar a los responsables de la realización de los talleres
- Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la inteligencia emocional
- Establecer contactos con instituciones educativas
- Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres
- Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar
- Ejecutar los talleres
- Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes

**f) Cronograma de actividades**

Actividades	Enero				Febrero				Mayo				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Designar a los responsables de la realización de los talleres	X															
Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la inteligencia emocional		X														
Establecer contactos con instituciones educativas		X														
Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres			X													
Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar			X													
Ejecutar los talleres						X				X				X		
Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes						X				X				X		

### g) Presupuesto

<b>Actividades</b>	<b>Inversión</b>
Designar a los responsables de la realización de los talleres	S/ 30.00
Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la inteligencia emocional	S/ 40.00
Establecer contactos con instituciones educativas	S/ 40.00
Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres	S/ 40.00
Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar	S/ 30.00
Ejecutar los talleres	S/ 1800.00
Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes	S/ 30.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 2010.00</b>

### h) Viabilidad

La implementación de esta estrategia será viable dado que puede ser incluida en el programa de desarrollo de personas de la Municipalidad de San Jacinto y financiada con recursos directamente recaudados, siendo beneficiosa para los colaboradores de la institución y sobre todo con impacto en la ciudadanía usuaria.

#### **5.4. Estrategia 4: Talleres para potenciar en los trabajadores la gestión de conflictos laborales y personales.**

**a) Descripción:** Son talleres prácticos para mejorar las capacidades en cuanto a la gestión de conflictos laborales y personales en el personal de la municipalidad de San Jacinto, Tumbes.

**b) Indicador:**

- % de colaboradores participantes
- N° de talleres realizados en un periodo anual

**c) Meta:**

- 100% de los colaboradores participan de los talleres
- 03 talleres en el año

**d) Tácticas:**

- Generar el interés en los colaboradores y su entusiasmo por participar
- Realizar convenios con instituciones educativas
- Diseñar el plan de ejecución de los talleres

**e) Programa/actividades**

- Designar a los responsables de la realización de los talleres
- Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la gestión de conflictos laborales y personales
- Establecer contactos con instituciones educativas
- Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres
- Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar
- Ejecutar los talleres
- Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes



**f) Cronograma de actividades**

Actividades	Enero				Junio				Septiembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Designar a los responsables de la realización de los talleres	X															
Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la gestión de conflictos laborales y personales		X														
Establecer contactos con instituciones educativas		X														
Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres			X													
Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar			X													
Ejecutar los talleres						X				X				X		
Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes						X				X				X		

### g) Presupuesto

<b>Actividades</b>	<b>Inversión</b>
Designar a los responsables de la realización de los talleres	S/ 30.00
Dialogar con los colaboradores a fin de promover la importancia de la gestión de conflictos laborales y personales	S/ 40.00
Establecer contactos con instituciones educativas	S/ 40.00
Concertar una alianza estratégica para con una organización para la realización de los talleres	S/ 40.00
Establecer con los ejecutores de las actividades la temática a desarrollar	S/ 30.00
Ejecutar los talleres	S/ 1800.00
Evaluar el resultado de cada taller y brindar retroalimentación a los participantes	S/ 30.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 2010.00</b>

### h) Viabilidad

La implementación de esta estrategia será viable dado que puede ser incluida en el programa de desarrollo de personas de la Municipalidad de San Jacinto y financiada con recursos directamente recaudados, siendo beneficiosa para los colaboradores de la institución y sobre todo con impacto en la ciudadanía usuaria.

## REFERENCIAS

- Acosta, K. S., y Ñiquen, J. A. (2019). Programa de habilidades blandas para mejorar el desempeño en los colaboradores de la empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50752>
- Alarcón, C. (2019). Desempeño laboral—EcuRed. Desempeño Laboral. [https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o\\_laboral&oldid=3488744](https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o_laboral&oldid=3488744)
- Alles, M. (2008). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Granica.
- Angulo, P. A., Bazan, V. A., Gil, M. S., & Ruiz, L. M. (2020). Habilidades blandas y desempeño laboral de los docentes de la I.E. 81749 Divino Jesús, La Esperanza—Trujillo, 2020 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53733>
- Arroyo, R. (2015). Habilidades Gerenciales. Eco Ediciones.
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación (3era Edición). Grupo Editorial Patria.
- Bateman, T. y Snell, S. (2009). Administración. liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. Octava edición. Mc Graw Hill.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2014). Administración de Recursos Humanos. Décimo cuarta edición. Cengage Learning.
- Cabrejos, A., & Sarango, F. I. (2020). Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020 [Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6986>
- Cárdenas, J. C. (2019). Taller de habilidades blandas en el desempeño docente

- en una escuela de educación general básica de Guayas 2018.  
[Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35628>
- Castillo, D., Cárdenas, H. P., Rojas, I. F., Murcia, G., & Morato, L. A. (2019).  
Habilidades blandas, el complemento de un gerente de proyectos integral  
[Universidad EAN]. <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/9505>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos El capital humano de las  
organizaciones. Novena edición. Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.
- C.V. CONFIEP Perú. (2013). La importancia de las habilidades blandas en las empresas.  
La importancia de las habilidades blandas en las empresas, Lima Perú.  
<https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas>
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos. Enfoque  
latinoamericano. Pearson Educación.
- Dessler, G. (2015). Administración de Recursos Humanos. Décimo cuarta  
edición. Pearson Educación.
- Dolan, S.; Cabrera, R.; Jackson, S. y Schuler, R. (2012). La gestión de los  
recursos humanos. Mc Graw Hill.
- Espinoza, M. A., y Gallegos, D. P. (2020). Habilidades blandas y su importancia  
de aplicación en el entorno laboral: Perspectiva de alumnos de una  
universidad privada en Ecuador. Revista ESPACIOS, 41(23).  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/20412310.html>
- Flores, R. (2014). Administración de Recursos Humanos. UNID Editorial Digital.
- Gómez, L.; Balkin, D. y Cardy, R. (2018). Gestión de Recursos Humanos.  
Pearson Educación.
- Gutiérrez, H. (2016). Estrategias de Muestreo - Diseño de encuestas y

- estimación de parámetros. Ediciones de la U.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). Comportamiento Organizacional. Décimo segunda edición. Cengage Learning.
- Hernández, C. A., y Neri, J. C. (2020). Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.678>
- Hernández, A. (2018). Metodología de la Investigación Científica por Área de Innovación y Desarrollo. S.L.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Spanish Edition) (1.a ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Hidalgo, N. (2020). Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, para la elaboración de la relación bimestral de usuarios – RBU [Universidad Ricardo Palma].  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3967>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa—Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U.
- Iland, (2019). Soft Skills, Sea proactivo profesionalmente, capítulo 1 y 2, p. 19
- Jiménez, D. (2016) Manual de recursos humanos (Tercera edición). ESIC.
- Maristany, J. (2017). Administración de Recursos Humanos. Pearson Educación de México S.A. de C.V
- Mondy, R. y Noe, R. (2015). Administración de Recursos Humanos. Novena edición. Pearson Educación.

- Morocho, A. F. (2017). Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL Ayabaca [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10665>
- Puchol, L. (2013). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Editorial Díaz de Santos.
- Quesada, D. C. (2019). Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E hospital Santa Matilde de Madrid [Universidad EAN]. <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/9772>
- Robbins, S. (2016). Comportamiento organizacional. Décimo tercera edición. Pearson Educación.
- Sarmiento, C. (2019). Habilidades blandas necesarias para la formación del ingeniero de sistemas del siglo XXI [Universidad Piloto de Colombia]. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/6523>
- Silvestre, Y. D. (2019). Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo—2017 [Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12761>
- Ubillus, K. (2021). Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los colaboradores en una Municipalidad Provincial del Perú, 2017 [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27556/Ubillus%20Velasquez%2c%20Karla%20Maria%20Guadalupe.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- UNIVERSIA Chile. (2021). Habilidades blandas: Qué son y por qué es importante desarrollarlas. Habilidades blandas: qué son y por qué es importante

desarrollarlas.

<https://www.universia.net/cl/actualidad/empleo/habilidades-blandas-que-son-que-importante-desarrollarlas-1078831.html>

Vallejos, A. M. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2082>

Velásquez, B. M., Remolina, N., y Calle, M. G. (2013). Habilidades de pensamiento como estrategia de aprendizaje para los estudiantes universitarios. *Revista De Investigaciones UNAD*, 12(2), 23–41.  
<https://doi.org/10.22490/25391887.1174>

Werther, W. y Davis, K. (2012). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. Sexta edición.* Mc Graw Hill Interamericana.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades blandas	Las habilidades blandas son aquellas que se demuestran en la ejecución del trabajo, y no están relacionadas, únicamente, con los conocimientos, sino con la puesta en práctica de una combinación de habilidades sociales, habilidades de pensamiento y habilidades de negociación como capacidades de acercamiento a los demás (Espinoza y Gallegos, 2020)	Se medirán las habilidades sociales, habilidades de pensamiento y habilidades de negociación, para lo cual el instrumento a aplicar es el cuestionario.	Habilidades sociales	Influencia	Ordinal
				Comunicación	
				Gestión de conflictos	
				Solución de problemas	
			Habilidades de pensamiento	Escucha	
				Empatía	
			Habilidades de negociación	Gestión del tiempo	
				Manejo del stress	
				Trabajo en equipo	
				Manejo de emociones	
Desempeño laboral	Es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización (Bautista et. al., 2020)	Se medirán las capacidades, comportamiento, así como las metas y resultados, aplicando un cuestionario.	Capacidades	Puntualidad	Ordinal
				Honestidad	
				Capacidad de respuesta	
				Facilidad para aprender	
			Comportamiento	Espíritu de equipo	
				Creatividad	
				Iniciativa	
			Metas y resultados	Calidad de trabajo	
				Atención efectiva	
				Cumplimiento de plazos	
Enfoque en los resultados					



## ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022	¿Cómo se relacionan las habilidades blandas con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022?	Evaluar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022	Las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de la Investigación: No experimental. Transeccional, correlacional Enfoque: Mixto
	¿De qué manera se relacionan las habilidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes	Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes	Población: 56 trabajadores Muestra: 56 trabajadores
	¿Cómo se relacionan las habilidades de pensamiento con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?	Analizar la relación entre las habilidades de pensamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes	Las habilidades de pensamiento se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes	Técnicas: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista
	¿Cuál es la relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?	Medir la relación entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes	Existe una relación significativa entre las habilidades de negociación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes	Método de análisis: SPSS v. 26
	¿En qué condiciones se encuentran las habilidades blandas de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?	Reconocer las condiciones en que se encuentran las habilidades blandas de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes		
	¿Qué características presenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes?	Identificar las características que presenta el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes		

## Anexo 3. Instrumentos

### Anexo 3 A. Cuestionario



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N° \_\_\_\_\_

#### **Encuesta a Trabajadores**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

#### **Consentimiento informado:**

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si ( ) No ( )

#### **DATOS ESPECIFICOS**

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<b><u>VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS</u></b>						
1	<b><u>HABILIDADES SOCIALES</u></b> Siente que sus compañeros son una buena influencia para un mejor desempeño laboral					
2	Existe una comunicación muy fluida al interior de la institución					
3	En la municipalidad se gestionan los conflictos de una manera satisfactoria					
4	Ante la ocurrencia de problemas en su grupo de trabajo, se busca la mejor forma de solucionarlos					

5	<b><u>HABILIDADES DE PENSAMIENTO</u></b> Usted diría que en la municipalidad se practica el hábito de una escucha efectiva a los demás					
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	La empatía es un hábito que se practica habitualmente en las relaciones interpersonales dentro de la institución					
7	Considera que sus compañeros de área han sido empáticos con usted					
8	<b><u>HABILIDADES DE NEGOCIACION</u></b> Los trabajadores demuestran un adecuado manejo del tiempo al realizar sus tareas					
9	Usted considera que en la institución se maneja efectivamente el stress laboral					
10	En la municipalidad se promueve el efectivo trabajo en equipo					
11	El personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones					
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b><u>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</u></b>						
12	<b><u>CAPACIDADES</u></b> La puntualidad es un hábito comúnmente practicado por los trabajadores					
13	La honestidad es un valor muy importante para el personal de la municipalidad					
14	Los trabajadores demuestran una capacidad de respuesta muy buena ante los requerimientos de los usuarios					
15	Usted considera que el personal de la municipalidad tiene facilidad para aprender nuevos procedimientos o técnicas de trabajo					
16	<b><u>COMPORTAMIENTO</u></b> En la municipalidad se promueve el espíritu de equipo en las labores diarias					
17	El personal demuestra creatividad en su desempeño laboral cotidiano					

18	La iniciativa es un valor aplicado al interior de la municipalidad					
<b>ITEMS</b>		<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
19	En general usted diría que como trabajador siempre trata de tener iniciativa para el desarrollo de sus tareas					
20	<b><u>METAS Y RESULTADOS</u></b> Usted podría afirmar que en la institución se realiza un trabajo de calidad					
21	El personal demuestra una atención efectiva a los requerimientos de los usuarios					
22	En la municipalidad se cumplen los plazos establecidos para los procedimientos de atención al usuario					
23	Usted considera que la municipalidad tiene mayormente un enfoque basado en resultados					
<b>DATOS GENERALES</b>						
1. Edad : _____                      3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____                      4. Ocupación : _____ Fecha: _____						

## Anexo 3 B. Guía de Entrevista



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado jefe de recursos humanos, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; *“Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

### **ASPECTOS GENERAL**

- ENTREVISTADOR (A): MEREYDA CHOQUEHUANGA NUÑEZ
- ENTREVISTADO (A): FELIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO

### **Consentimiento informado:**

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si ( X )    No (   )

### **VARIABLE:**

#### **HABILIDADES BLANDAS**

1. ¿Cómo calificaría la comunicación interna en la Municipalidad de San Jacinto? ¿Por qué?

La comunicación es democrática de forma alturada de acuerdo como les permite la ley

2. ¿Cómo se gestionan los conflictos en la institución?

Al haber conflictos siempre va existir una situación definida en lo que refiere a cada tipo de conflicto, como se sabe en la administración pública siempre hay unidades, ingerencias y sugerencias.

3. ¿La municipalidad promueve el hábito de la escucha efectiva a los demás? ¿Por qué?

Siempre se le da el derecho de acuerdo a ley a que cuando acontece algo para que de acuerdo a ley pueda hacer su descargo.

4. ¿Se practica la empatía en las relaciones interpersonales dentro de la institución? Explique

Si se aplica la empatía, por ej.: en la unidad de RR.HH. pueden existir muchas cosas en relación que no solo es ser jefe si no también ponerse en el lugar de la otra persona en el aspecto de cuando hay algún problema apoyarlos y darles las facilidades del caso indicarles los procedimientos de acuerdo a ley se debe transmitir, por ej. si alguien falta tiene 24 horas para presentar su justificación respectiva, cuando alguien tiene un problema de salud estamos vigilantes para se cumpla todo de acuerdo a ley.

5. ¿Los trabajadores demuestran un adecuado manejo del tiempo al realizar sus tareas? Explique

Si cumplen con el tiempo establecido siendo así los horarios de 8 am a 1 pm y de 2 pm a 4 pm

6. ¿En la municipalidad se promueve el efectivo trabajo en equipo? ¿De qué forma?

Si se promueve el efectivo trabajo en equipo mayormente en los cargos de confianza en las respectivas sub gerencias.

7. ¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones? ¿Por qué?

Considero que, si sobre todo las personas que tienen más tiempo en la administración pública, pero profesionales que recién están ingresando muchas no ordenan sus emociones y se exceden muchas veces, pero con el tiempo mejoran

#### **VARIABLE:**

#### **DESEMPEÑO LABORAL**

1. ¿Usted diría que la puntualidad es un hábito comúnmente practicado por los trabajadores? Explique su respuesta.

Si se cumple con la puntualidad ya que están sujetos a cumplir los horarios si no se cumplen están sujetos a que se les descuente, hay un horario de ingreso, de refrigerio y de salida.

2. ¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta de los trabajadores ante los requerimientos de los usuarios? ¿Por qué?

En ese aspecto depende del tipo del requerimiento muchas veces nosotros podemos atender de manera inmediata al usuario, pero a veces escapa de nuestras posibilidades en algo que no compete, por ejemplo, el tema del agua, el agua tiene su propio director sus propias determinaciones. en el caso de terrenos ahí entra COFOPRI

3. ¿De qué manera se promueve el espíritu de equipo entre los trabajadores de la municipalidad?

A través de reuniones invocando que somos una familia y debemos cumplir con los objetivos propuestos

4. ¿El personal demuestra creatividad en su desempeño laboral cotidiano? Explique

No todos, pero si gran parte

5. ¿La iniciativa es un valor aplicado al interior de la municipalidad? Explique

No es aplicado es fundamental en quien sea el cabeza en este caso el alcalde, gerencia y las respectivas sub gerencias y llegar hasta el sitio en el que se tiene que promover.

6. ¿Usted podría afirmar que en la institución se realiza un trabajo de calidad? ¿Por qué?

No al 100% ya que siempre tenemos errores que corregir

7. ¿Usted considera que la municipalidad tiene mayormente un enfoque basado en resultados?

Cuando se tiene que cumplir metas si, porque hoy en día el gobierno central nos da ciertas metas que se deben cumplir para poder enviar dinero y poder suplir ciertas necesidades.

**Muchas gracias por su participación**

## ANEXO 4. VALIDACIONES



### “HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JACINTO, TUMBES 2022”

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				100	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				100	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				100	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 13 de abril de 2022.

Mgtr. Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga  
CUAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Teléfono : 999780055  
E-mail : cgomez@ucv.edu.pe





## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de abril del Dos mil Veintidós.

  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Especialidad : Administración  
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe



**"Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022"**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																					

	tema de la investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes.

Piura, 13 de abril del 2022.

DNI: 45361468  
Teléfono: 990073448  
E-mail: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI 45361468, Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad N° ANR 13374, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

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

Cuestionario a los pescadores artesanales de Paita	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de abril del Dos mil Veintidós.



Dr.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO  
DNI: 45361468  
Especialidad: Administración  
E-mail: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

**“Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	86				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	86				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	86				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	86				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	86				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																	86				

	tema de la investigación																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	86				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	86				
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	86				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.  
Piura, 11 de noviembre del 2021.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
DNI: 02842237  
Teléfono: 969584019  
E-mail: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas / Abogado desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de noviembre del Dos mil Veintiuno.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

## ANEXO 5. CONFIABILIDAD

### Confiabilidad Variable Habilidades Blandas

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Choqueguanga Nuñez, Meryda Morán Romero Brenda Yarumi
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para <i>medir la variable Habilidades Blandas</i>
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder - Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29/ 04 /2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	19 clientes

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.8120 o 81.20%, según Herrera (1998) el cuestionario tiene una confiabilidad Excelente
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

  
-----  
 ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUIRON  
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
C.I.P. 113341  
MAESTRIA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

## Confiabilidad Variable Desempeño Laboral

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Choqueguanga Nuñez, Mereyda Morán Romero Brenda Yarumi
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para <i>medir la variable Desempeño Laboral</i>
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder - Richardson ( ) Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29/ 04 /2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	19 clientes

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.6715 o (67.15%), que según Herrera (1998) el cuestionario tiene una confiabilidad confiable y muy buena.
------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

--

  
 ING. GRODOVER VALENTÍN VILLANUEVA BUTRÓN  
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
C.I.P. 113341  
MAESTRIA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

## Confiabilidad Global

 UNIVERSIDAD César Vallejo	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Choqueguanga Nuñez, Meredyda Morán Romero Brenda Yarumi
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder - Richardson ( ) Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29/ 04 /2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	19 clientes

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.882</b>
------------------------------------	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Según Herrera (1998) el cuestionario tiene una confiabilidad excelente por tener un Alfa de Cronbach de 88.2%

  
ING. GILDOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN  
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
C.I.P. 113341  
MAESTRIA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



## ANEXO 6. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

08 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de administración

Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través del presente, Felix Armando Barrientos Pizarro, identificado (a) con DNI N°00221472 representante de la institución Municipalidad Distrital de San Jacinto con el cargo de Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Choquehuanga Nuñez, Meryda
- b) Moran Romero, Brenda Yarumi

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JACINTO, TUMBES 2022"

Si  No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.



Atentamente,

Mech. Adm. FELIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO  
Jefe (a) de la Unidad de Recursos Humanos

Firma y Sello

Nombre y Apellidos Felix Armando Barrientos Pizarro  
Cargo Jefe de Recursos Humanos

## ANEXO 7.

### Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022

Autor/es: Choqueguanga Nuñez, Mereyda / Morán Romero Brenda Yarumi

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país):: San Jacinto, Tumbes.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	---	No cumple	----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	---	La población/participantes no están claramente establecidos	----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	---	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	---	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	---	No ha incluido el ítem	----

Dr. Freddy William Castillo  
Palacios  
Presidente del CEI FACEM

## ANEXO 8.

### Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de Dr. Freddy William Castillo Palacios, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022", presentado por los autores Choqueguanga Nuñez, Mereyda / Morán Romero, Brenda Yarumi, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable( X ) observado( ) desfavorable( ).

11, de noviembre de 2021



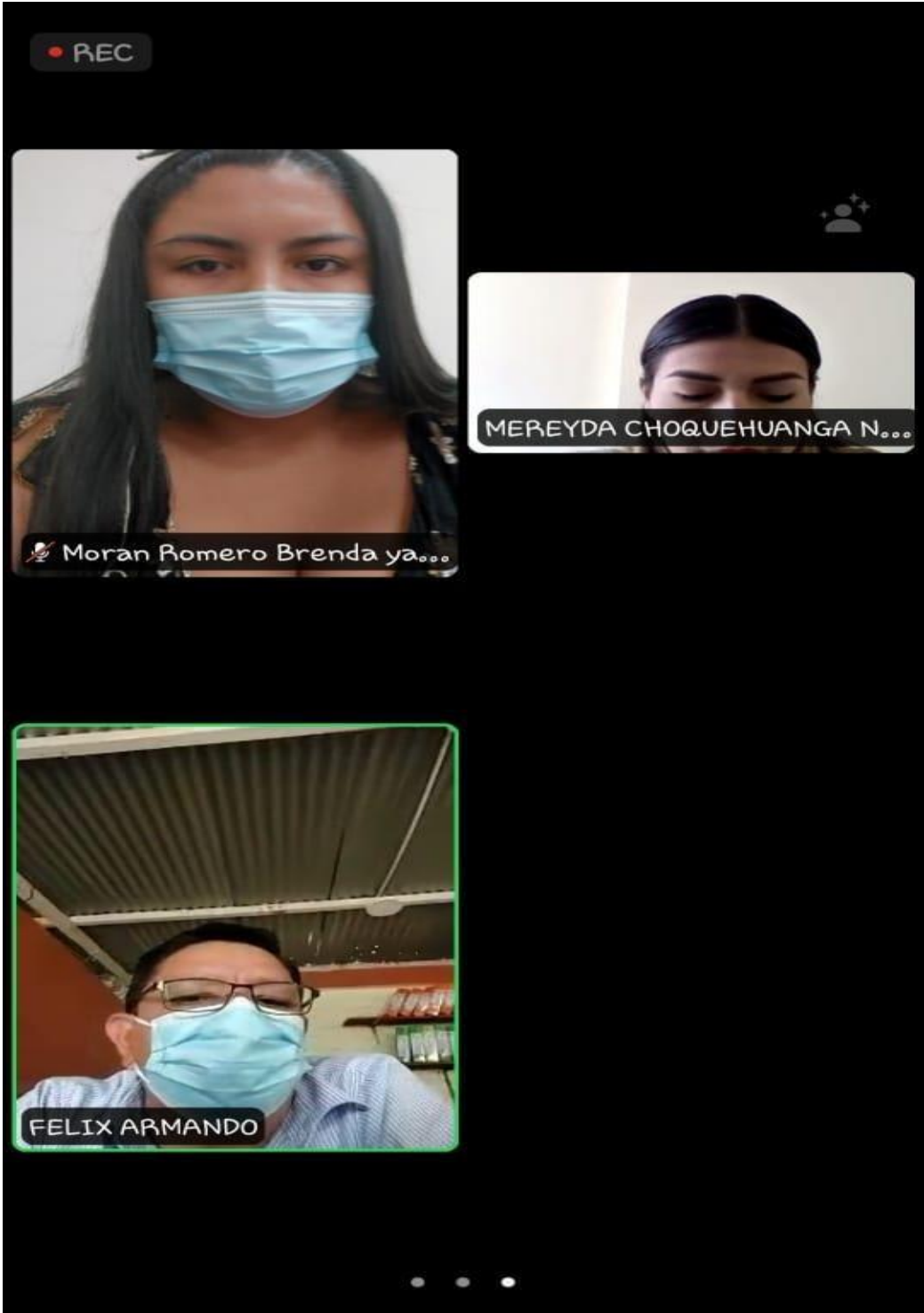
---

Dr. Freddy William Castillo Palacios  
Presidente del Comité de Ética en Investigación  
Programa Académico de Administración

---

C/c  
• Sr., Dr..... investigador principal.

**ANEXO 9. ENTREVISTA AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JACINTO.**



entrevista [Modo de compatibilidad] - Word (Error de activación de productos) Herramientas de tabla

Zoom

Salir

REC

¿Cómo funciona la comunicación interna en la municipalidad de San Jacinto? ¿Por qué? LA COMUNICACION ES DEMOCRATICA DE FORMA ALTURADA DE ACUETRDO A LEY

- ¿Cómo se gestionan los conflictos en la institución?  
SIEMPRE VA VER UNA SITUACION DEFINIDADA EN LO QUE REFIERE A CADA TIPO DE CONFLICTO
- ¿La municipalidad promueve el hábito de la escucha efectiva a los demás? ¿Por qué? SIEMPRE SE LE DA EL DERECHO DE ACUERDO A LEY
- ¿Se practica la empatía en las relaciones interpersonales dentro de la institución? Explique SI
- EJM NO SOLO ES SER JEFE SI NO TAMBIEN PONERSE EN EL LUGAR DE LA OTRA PERSONA
- ¿Los trabajadores demuestran un adecuado manejo del tiempo al realizar sus tareas? Explique SI CUMPLEN CON EL ADECUADO TIMEPO
- ¿En la municipalidad se promueve el efectivo trabajo en equipo? ¿De qué forma? MAYORMENTE EN OS CARGOS DE CINFIAN
- ¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra un buen manejo de sus emociones? ¿Por qué?

VARIABLE:  
DESEMPEÑO LABORAL

- ¿Usted diría que la puntualidad es un hábito comúnmente practicado por los trabajadores? Explique su respuesta.
- ¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta de los trabajadores ante los requerimientos de los usuarios? ¿Por qué?
- ¿De qué manera se promueve el espíritu de equipo entre los trabajadores de la municipalidad?

Reactivar audio Español (Perú) Detener video Compartir Participantes Más + 100%

## MUNICIPALIDAD DE SAN JACINTO - TUMBES

