

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE AMARILIS-HUÁNUCO,
2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Tesistas:

Bach. Zanabria Rodriguez, Gloria Amanda Bach.

Sedano Ramón, Susan Wendy

Asesor:

Dr. Carrasco Muñoz, Miguel Alfredo

HUÁNUCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo a nuestras familias que siempre confiaron en nosotras; a nuestros docentes y sobre todo a nuestro asesor que se empeñó al máximo para que podamos llegar el día de hoy aquí y en especial dedicamos este trabajo a nosotras mismas porque pese a las adversidades hoy damos un paso más en nuestras vidas. Nos sentimos muy orgullosas y emocionadas ya que el presente trabajo es uno de los objetivos de los muchos que tenemos.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas.

Nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal administrativo que hacen la Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Facultad de Psicología, por su apoyo y trabajo constante que nos brindaron en todo este proceso.

Agradecemos a nuestras familias por estar siempre presentes, por haber sido nuestro apoyo a lo largo de toda nuestra carrera universitaria y a lo largo de nuestras vidas. A todas las personas especiales que nos acompañan en esta etapa, aportando a nuestra formación profesional.

De igual forma, agradecemos profundamente a nuestro asesor Dr. Miguel Carrasco Muñoz, y jurados que gracias a sus consejos y correcciones hoy pudimos culminar este trabajo.

Las autoras

RESUMEN

En la presente investigación se buscó determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis – Huánuco, 2019 el tipo de investigación es no experimental por su diseño corresponde a Transeccional de tipo Correlacional. Se realizó el muestreo de tipo por conveniencia en la que se obtuvo como muestra un total de 120 trabajadores del Municipio de Amarilis - Huánuco a los que se les administró la “Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB)” y “Cuestionario de desempeño laboral”. Así mismo para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, versión 25.0 en español, a través del cual para contrastar las Hipótesis General se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado; el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 3,303 para 4 grados de libertad (9,488), el p valor es mayor al ($p>0,05$) el que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

Palabras clave: Habilidades blandas, desempeño laboral

In the present investigation, it was sought to determine the level of relationship that exists between soft skills and the labor performance of the workers of the District Municipality of Amarilis - Huánuco, 2019 the type of research is non-experimental because of its design corresponds to Correlational of Correlational type. Type sampling was carried out for convenience, in which a total of 120 workers from the Municipality of Amarilis - Huánuco were obtained, who were administered the "Soft Skills Scale in Administrative Personnel (EHB)" and "Performance Questionnaire labor". Likewise, for the data analysis the statistical package SPSS, version 25.0 in Spanish was used, through which the Chi-square statistical test was used to test the General Hypotheses; The confidence level is 95% and the alpha error is 5%. The calculated chi2 is 3.303 for 4 degrees of freedom (9.488), the p value is greater than ($p > 0.05$) which is above the established alpha error; so with a probability of error of 0.0% There is no relationship between soft skills and work performance of workers in the District Municipality of Amarilis-Huánuco, 2019.

Keywords: Soft skills, work performance

En la investigación se buscó Determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de AmarilisHuánuco, 2019. Esta investigación es de tipo Correlacional, el cual fue posible mediante la administración de “Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB)” y “Cuestionario de desempeño laboral”.

Las habilidades blandas es fundamental para el adecuado desarrollo de las actividades encomendadas en la institución ya que los trabajadores superan cualquier situación que se pueda presentar, en tanto el desempeño laboral es la eficacia que tiene el trabajador al efectuar sus funciones encomendadas, el objetivo de nuestra investigación nace con el propósito de determinar la si existe relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en trabajadores del Municipio de Amarilis - Huánuco, 2019.

Es por ello que surge un gran interés por desarrollar la presente investigación el cual contiene el Capítulo I: Planteamiento del Problema; en el que se describe la fundamentación del problema, formulación del problema, los objetivos tanto general como específicos, justificación e importancia y limitaciones. En el Capítulo II: El Marco Conceptual; se describe los antecedentes, fundamentación teórica, definiciones conceptuales, sistemas de variables, definiciones operacionales, e hipótesis. En el Capítulo III: Marco Metodológico; nivel y tipo de la investigación, diseño de investigación, ámbito de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumento y procedimiento de recolección de información y técnica de procesamiento de datos. En el Capítulo IV: presentación de resultados, análisis e interpretación de resultados, verificación de hipótesis y discusión de resultados. Y por último tenemos el Capítulo V: conclusiones y recomendaciones.

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRAC.....	iv
INTRODUCCIÓN	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del problema.....	14
1.2.Formulación Del Problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos.....	16
1.3.Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos.....	16
1.4. Justificación	e
Importancia.....	17
1.5. Viabilidad.....	18
1.6. Limitaciones.....	18

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1.Antecedentes	19
2.2.Fundamentación Teórica	24
2.2.1. Habilidades Blandas.....	24
2.2.1.1.Habilidades Blandas.....	25
2.2.1.2. Las Habilidades Blandas más importantes.....	26
2.2.1.3.Habilidades Blandas que marcaran el mercado laboral en el 2020.....	29
2.2.1.4.Dimensiones de las Habilidades Blandas.....	29
2.2.1.5.Indicadores de las Habilidades Blandas.....	30

2.2.2. Desempeño Laboral.....	31
2.2.2.1. Teorías de Desempeño Laboral.....	32
2.2.2.2. Evaluación de Desempeño Laboral.....	33
2.2.2.3. ¿Por qué se evalúa el Desempeño Laboral?.....	34
2.2.2.4. Administración del desempeño laboral	37
2.2.2.5. Aplicaciones de la evaluación del desempeño laboral.....	38
2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral.....	39
2.3. Definiciones conceptuales.....	41
2.4. Sistema de variables – dimensiones e indicadores.....	44
2.5. Definición operacional de variables.....	45
2.6. Hipótesis.....	45
2.6.1 Hipótesis general.....	45
2.6.2. Hipótesis específicas.....	45

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel, tipo y método de investigación.....	46
3.2. Diseño de la investigación.....	46
3.3. Ámbito de la investigación.....	37
3.4. Población y muestra.....	49
3.4.1. Población.....	49
3.4.2. Muestra.....	49
3.5. Instrumentos de estudio.....	50
3.6. Técnicas y procesamiento de la recolección de datos.....	53
3.7. Técnicas y procesamiento de datos.....	53

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación de resultados, análisis e interpretación	55
4.2. Verificación de hipótesis.....	70
4.1.1. Hipótesis general.....	70
4.2.2. Hipótesis específicas.....	72

4.3. Discusión de los resultados.....76

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....80

5.2. Recomendaciones.....81

REFERENCIAS.....82

ANEXOS.....87

ANEXO 1:88

ANEXO 2:91

ANEXO 3:94

ANEXO 4:96

ANEXO 5:.....99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01

Muestra de trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....50

Tabla N° 02

Edad de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....55

Tabla N° 03

Género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....56

Tabla N° 04

Tiempo de servicio de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019...57

Tabla N° 05

Área de trabajo de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....58

Tabla N° 06

Estado civil de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....59

Tabla N° 07

Habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....60

Tabla N° 08

Desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....61

Tabla N° 09

Ocupación según grado de instrucción y habilidades blandas de los trabajadores del

<i>Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....</i>	<i>62</i>
-----------------------------------------------------------	-----------

Tabla N° 10

<i>Ocupación según grado de instrucción y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....</i>	<i>64</i>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Tabla N° 11

<i>Según condición laboral y habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....</i>	<i>66</i>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Tabla N° 12

<i>Condición laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....</i>	<i>68</i>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Tabla N° 13

<i>Relación entre habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....</i>	<i>70</i>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Tabla N° 14

<i>Relación entre habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....</i>	<i>72</i>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Tabla N° 15

<i>Relación entre desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....</i>	<i>74</i>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 01.</i> Porcentajes de edad de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	55
<i>Figura N° 02.</i> Porcentajes de género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	56
<i>Figura N° 03.</i> Porcentajes de tiempo de servicios de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	57
<i>Figura N° 04.</i> Porcentajes de área de trabajo de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	58
<i>Figura N° 05.</i> Porcentajes de estado civil de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	59
<i>Figura N° 06.</i> Porcentajes de las habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	60
<i>Figura N° 07.</i> Porcentajes del desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	61
<i>Figura N° 08.</i> Porcentaje de ocupación según grado de instrucción y habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	62
<i>Figura N° 09.</i> Porcentaje de ocupación según grado de instrucción y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	64
<i>Figura N° 10.</i> Porcentaje de según condición laboral y habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....	66

Figura N° 11. Porcentaje de según condición laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....68

12xi

Figura N° 12. Diagrama de la campana de Gauss en donde se determina la no relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....70

Figura N° 13. Diagrama de la campana de Gauss en donde se determina la no relación entre las habilidades blandas y genero de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....72

Figura N° 14. Diagrama de la campana de Gauss en donde se determina la relación entre el desempeño laboral y genero de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.....74

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad el mercado laboral se ha tornado cada vez más competitivo, es por ello que ahora se busca trabajadores capacitados para afrontar diversas actividades dentro de la institución motivo por el cual se toma en cuenta hoy en día a las habilidades blandas que posee los trabajadores.

Cuando el Instituto Nacional de Educación Tecnológica de Argentina (INET) hizo una encuesta de 876 empresas privadas en 2016 para preguntarles cuales eran las principales habilidades que necesitaban de los egresados de bachillerato, la respuesta casi unánime de las compañías fue que querían jóvenes con “habilidades blandas”, como el trabajo en equipo, la voluntad de aprender cosas nuevas, la flexibilidad para adaptarse a cambios y la ética del trabajo. (Oppenheimer, A., 2018).

Es por ello que en las municipalidades se ha visto por conveniente buscar trabajadores capacitados. Según, (Morocho, A. 2017). Se busca tener personal competitivo que no solo sepa acerca de su trabajo de campo, si no que mantenga buenas relaciones interpersonales y que aporte un poco más a la organización. Esto favoreciendo para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Nos dice, Manrique, S., Oyarzabal, G. y Herrera, A. (2018), mencionan que existen múltiples definiciones para el término de Habilidades Blandas; sin embargo, la definición bajo la que se hará referencia a las mismas en este estudio es que son aquellas intra e inter personales esenciales para el desarrollo personal en el lugar de trabajo, las cuales trascienden a la formación en determinadas carreras o campos laborales y las que, además, incluyen los atributos personales que puedan surgir en el ambiente laboral.

Por otra parte, Montejo A., 2009 (como se citó en Pastor, A. 2018), define “el desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. Entendemos entonces que al referirnos al desempeño laboral nos referimos a la manera de como en los trabajadores tiene importancia su ambiente laboral para la buena productividad de estos.

A pesar de la importancia de las habilidades blandas y desempeño laboral en nuestro país es poca las investigaciones que se realizan a ambas variables juntas y menos aún tomar en cuenta como muestra a municipios.

Ahora en nuestros tiempos y con la alta competitividad laboral las instituciones han visto necesario tomar en cuenta a las habilidades blandas en la selección de personal ya que estas van a permitir afrontar de manera eficiente a las adversidades que se puedan presentar y conducir exitosamente un equipo de trabajo con adecuada comunicación como también mantener adecuadas relaciones interpersonales esto fortaleciendo exitosamente vínculos entre el personal evitando así posibles conflictos entre ellos ya que esto afecta el clima organizativo y por ende podría influir en un bajo desempeño laboral.

Cuando nos referimos a las habilidades blandas en los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis es a las capacidades que deben tener estos para desarrollar de manera efectiva sus labores ya que es el lugar en donde pasan la mayor parte del día, lugar en donde se enfrentan a situaciones diversas que podrían ser problemáticas y estresantes, escenario en la que muchas veces se verán expuestos, y como estas se verán relacionadas con el desempeño laboral y su productividad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de las habilidades blandas que presentan los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de habilidades blandas que presentan los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.
- Identificar nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

- Determinar la relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.
- Determinar la relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

1.4. Justificación e importancia

En la actualidad las habilidades blandas, se considera aun con más importancia ya que muchas empresas solicitan egresados de universidades con capacidades versátiles e interrelación entre los trabajadores además también adaptarse al ritmo de su empresa o institución todo ello para el cumplimiento de sus objetivos planteados trazados por estos.

Es muy importante para la organización contratar personal humano con la capacidad para adaptarse a los cambios y afrontar de manera satisfactoria a estos en este caso en las municipalidades es esencial que el personal que sea contratado sepa afrontar situaciones abrumantes y trabajo bajo presión a lo que se ven sometidos el día a día.

Es también importante que los trabajadores sepan liderar equipos de trabajo empleado en ello distintas capacidades que le permita lograr los objetivos planteados por la municipalidad, logrando en ellos la integración y el trabajo conjunto.

En nuestra sociedad aún no se ha valorado las habilidades blandas menos aun en las municipalidades, es por ello que la presente investigación dará un importante aporte importante en cuanto a sus hallazgos.

En cuanto al desempeño laboral pudimos encontrar en la literatura, que es fundamental el ambiente laboral armonioso para que los trabajadores puedan desarrollar todas sus capacidades el cual se ve reflejada en el desempeño laboral teniendo como resultado una excelente productividad.

Pero también tenemos que tener en cuenta que muchas organizaciones en este caso las municipalidades no toman acciones para mejorar el ambiente laboral creándose muchas veces conflictos entre los trabajadores.

Es por ello que es esta investigación vemos importante correlacionar las variables habilidades blandas y desempeño laboral ya que los hallazgos encontrados nos permiten tomar acciones para la mejora de la productividad en la municipalidad. Y que los trabajadores puedan laborar en un ambiente favorable esto ayudando a desarrollar sus habilidades blandas y por consecuencia mejorando su desempeño laboral.

1.5. Viabilidad

El estudio es viable porque se contó con los recursos humanos, materiales y financieros, como también se pudo acceder a la muestra de investigación así mismo también con los antecedentes de investigaciones relacionadas con habilidades blandas y desempeño laboral.

1.6. Limitaciones

El estudio está limitado en cuanto su generalización al universo total, ya que los resultados que se ha obtenidos solo se podrán generalizar a la población que cumple con características similares a la del estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Granda, G. (2018), en la investigación titulada “Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos” Los resultados que se obtuvieron, en relación a las empresas que alcanzaron los mejores niveles de percepción de mejor servicio, coinciden con información secundaria expuesta ente investigación. En ese contexto podría afirmarse que las habilidades blandas, especialmente la empatía, aplicadas en el servicio al cliente en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, son una fuente de ventaja competitiva puesto que pueden generar un alto nivel de diferenciación percibida por el consumidor.

Obregón, M. y Francisco, M. (2018), en la investigación titulada “Impacto del factor iluminación y psicosocial en el desempeño laboral del personal de apoyo y asistencia a la educación. Caso: UPIICSA” obtuvieron información respecto a los factores psicosociales que están afectando a algunos trabajadores y que impacta en su productividad, su bienestar y su estabilidad emocional, tomando en consideración el estrés, los factores económicos y los factores internos con sus compañeros de trabajo. Se define a la ergonomía y la productividad para llevar a cabo la relación entre ellas y conocer de qué manera impacta con las molestias e incomodidades que el trabajador puede tener en su espacio de trabajo. Metodológicamente se aplicó un cuestionario a una muestra representativa de trabajadores y posteriormente se capturó la información en el programa Statistical Package for the Social Science, (SPSS), por medio del cual se obtuvieron los resultados y las gráficas, para llevar a cabo la interpretación de resultados y desarrollar las estrategias de intervención cuando se requiera. La suma del factor físico iluminación y el factor psicosocial detonan que algunos de los trabajadores no estén a gusto en su puesto de trabajo, y por lo tanto su productividad es baja.

Cañarte, L., Moreira, C., Baque, M. y Cantos, M. (2017), en la investigación titulada “El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser

humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral” Los procesos motivacionales son importantes en los entornos laborales de las empresas, entendiendo que el trabajador es el alma de la misma, y que influye directamente en su productividad y crecimiento. Es por ello que es importante generar todas las herramientas necesarias para crear las condiciones laborales idóneas para que el trabajador se sienta a gusto en su entorno y se generen los resultados propuestos que no es más que crear ambientes laborales en armonía y que se reconozca el valor y talento humano que tienen los trabajadores dentro de las organizaciones, para ello es indispensable la utilización de herramientas importantes como la gestión por competencias y procesos de coaching empresariales que permitan determinar la mejor manera de cómo llevar la administración y gerencia de una organización entorno a su capital humano. La metodología utilizada en la investigación es de tipo documental no experimental. Algunos de los resultados que se pueden mencionar es que un clima organizacional propicio incrementará las iniciativas para promover nuevos negocios, acometer nuevos proyectos y solucionar problemas; mejorará la comunicación interna; aumentará la competitividad y facilitará el gobierno de la organización. Y entre las conclusiones más relevantes es que para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización.

Pérez, J. (2016), en la investigación titulada “Tolerancia organizacional al acoso psicológico en el trabajo: desarrollo, validación y estudio empírico de sus efectos en la salud y desempeño laboral”. En esta investigación definieron el constructo Tolerancia Organizacional (OT) y valida estadísticamente su instrumento de medida. El referido constructo se evalúa mediante una escala de 18 indicadores, denominada OTP, desarrollada para medir el grado de permisividad, desatención y/o negligencia que una organización puede presentar antes los actos incívicos que en ella pueden darse. Contestaron la encuesta que evalúa el constructo 195 trabajadores/as en activo. Para el análisis de los datos fueron utilizados dos procedimientos diferentes pero complementarios. Primeramente, se realizó una reducción de la escala mediante métodos de extracción de factores. Posteriormente se realizó un análisis factorial confirmatorio con la técnica de ecuaciones estructurales. Los resultados han validado la escala OTP extrayendo de ella 5 factores que concretamente son: fomento, evaluación, ética, coherencia y formación. Estos hallazgos permiten validar la escala para poder

usarla en la cuantificación de un elemento clave en el análisis de los riesgos psicosociales como es la implicación diligente de la organización ante el acoso psicológico en el trabajo.

A nivel nacional

Villanueva, H. (2016), en la investigación titulada “Habilidades blandas y resolución de conflictos en los estudiantes de 3° grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016”. En esta investigación se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los estudiantes de 3° grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016. Utilizando como método de estudio al método hipotético deductivo. Respecto a la metodología, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población de estudio fue de 274 estudiantes y para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, que hizo uso de dos instrumentos de escala politómica obteniendo un valor de confiabilidad de 0,964 y 0,796 para la segunda variable, obtenidos del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach. Respecto a la validez de contenido se realizó a través de la técnica de juicios de expertos determinándose que ambos instrumentos son aplicables para medir las variables habilidades blandas y resolución de conflictos. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos según el Rho de Spearman indicaron que: Existe relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los estudiantes de 3° grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016. Lo cual se demuestra con la prueba de Rho Spearman y un valor de significancia menor a 0,05.

Barrón, M. (2018), en la investigación titulada “Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017. Este estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de las habilidades blandas en la mejora de la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz – 2017. En la investigación se siguió el método hipotético deductivo, es de tipo aplicada; el estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, su nivel explicativo y el diseño cuasi experimental con pre y post test y grupo experimental y de control. La investigadora implementó un Taller sobre Habilidades Blandas a los integrantes del grupo

experimental, luego del cual se aplicó el post test. En la recolección de datos se utilizó como instrumento una Escala de estimación de interacción en el aula. El análisis estadístico se ha dividido en dos partes: la estadística descriptiva, en la que los datos recolectados, se resumieron y se presentan en tablas, gráficas de barras e interpretación; y la estadística instrumental, en la cual se validaron las hipótesis mediante el U de Mann Whitney para medir las comparaciones entre la prueba de Pre y Post, y se obtuvo la Sig. bilateral para contrastar las hipótesis. Los resultados evidencian que antes de desarrollado el programa, consistente en el programa sobre habilidades blandas, los niveles de interacción en el aula de los docentes del grupo control y experimental no mostraban diferencias de consideración, en cambio, después de desarrollado el programa los docentes mejoraron considerablemente su nivel de interacción, solamente en el grupo experimental. La principal conclusión de esta investigación es Las habilidades blandas influyen significativamente en la mejora de la interacción en el aula de los docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017, de acuerdo al valor de p (sig. Asintótica bilateral) = 0,000 (< 0,05).

Vives, L. (2019), en la investigación titulada “Estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Señor de Sipán” Esta investigación tuvo como objetivo general elaborar una estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Señor de Sipán. El aporte práctico de esta investigación está basado en la teoría del Scheneider & Bartlett quienes manifiesta que los líderes deben preocuparse por el desarrollo de su equipo de trabajo, deben estar atentos a las necesidades básicas de los colaboradores, mostrando una postura de apoyo y consideración; capacitándolos en temas relacionados a sus actividades diarias y procesos que demanda su puesto de trabajo, Asimismo está fundamentada en la Ley N° 30709, ley que prohíbe la discriminación remunerativa proponiendo una homologación de sueldos con la finalidad de aumentar los niveles de motivación y satisfacción y como consecuencia el desempeño laboral. La población estuvo conformada por 470 colaboradores. La investigación fue descriptiva propositiva; el instrumento utilizado - Escala de Desempeño Laboral, para el procedimiento de resultado se utilizó el programa estadístico SPSS 24.0. Encontrando los siguientes resultados: Que existe un regular desempeño laboral, además niveles bajos en las competencias blandas (trabajo en

equipo, liderazgo, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, Innovación y gestión del tiempo).

Alfaro, A. (2017), en la investigación titulada “La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol s.a., Virú 2017”. Esta investigación lo desarrollaron con el propósito de determinar la relación que existe entre La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol s.a., Virú 2017. En la cual consiste en una investigación no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo correlacional, ya que el objetivo fue describir el nivel de las variables en un único momento del tiempo. Se trabajó con una muestra de 333 trabajadores del área de producción; se han empleado un test para medir las dimensiones de la motivación y un cuestionario confiable y debidamente validado para la recolección de datos de las variables en estudio. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas. Donde la conclusión de la investigación es que la motivación y el desempeño laboral se relacionan de manera directa, ya la prueba de hipótesis Chi cuadrado es de χ^2 calculado 14.13 > que χ^2 tabulado 5.99. Variables son dependientes.

A nivel regional

Soria, C. (2017), en la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 LA PUNTA DEL Distrito De

Umari De Pachitea” - Huánuco, 2018. Tuvo como objetivo primordial describir la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral. De esta manera informar que tan necesario e importante es mantener un buen clima laboral en las organizaciones, sobre todo en las instituciones educativas ya que el objetivo final de este va ser, formar alumnos con calidad de educación, no sólo cognitiva sino también con el fin de obtener colegios eficaces, con mejores estudiantes, mejores docentes, administrativos que trabajen con profesionalismo a fin de lograr el desarrollo de nuestra comunidad educativa de La Punta. La investigación realizada se pudo comprobar que el clima organizacional tiene una relación directa y significativa, pero de tipo negativa con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari de Pachitea – Huánuco. Esta teoría queda reforzada con la demostración de la Hipótesis General, dónde un 61.22 % entre nunca o solo algunas

veces consideran que existe un ambiente ameno dónde se pueda trabajar a gusto, y sólo un 12.24 % del total de personal (n=49), cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos. Siempre y cuando el clima organizacional sea tomado en cuenta, se logrará un incremento en el desempeño laboral en los trabajadores y por ende se ayudará a cumplir con los objetivos de la Institución.

Perea, M. (2017), en la investigación titulada “Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016” cuyo estudio de investigación fue: Descriptivo-correlacional, de corte transversal. Muestra: No probabilística que se tomó por conveniencia de 30 trabajadores. Recolección de datos: Se utilizó 02 cuestionarios: Variable independiente: La motivación laboral, con sus variables intervinientes: y para el desempeño laboral del estudio de Silvia María Fuentes Navarro. Fueron sometidos al análisis de Cronbach de confiabilidad de 0,987. Después de pasar por Juicios de expertos en el tema. Los resultados: Entre la motivación laboral y desempeño laboral, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.912, y para sus variables intervinientes: Liderazgo, equidad y la justicia, recompensas laborales, conocimiento de la filosofía de gestión, conocimiento de los contenidos del trabajo, las políticas de contenido de trabajo con valores de 0.855; 0.903, 0.853. Respectivamente. Conclusión: Cuando hay mayor motivación laboral mayores son sus desempeños a laborales de los trabajadores de inversiones la Selva S.A.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Habilidades Blandas

Son habilidades sociales, actitudes necesarias para asumir una buena interacción social, para escuchar rápidamente, para hablar, para comunicar, para ser líder, estimular, delegar, analizar, juzgar, negociar y llegar a un acuerdo, trabajar en equipo, motivar, automotivarse, tener conciencia de los valores, la salud y seguridad, para orientar. Se trata de destrezas transversales que envuelven la crítica, la sindéresis, la ética, la capacidad de adaptación al cambio y la resistencia (Yturralde, 2016, como se citó en Franco, L. 2018)

Las habilidades blandas, habilidades sociales, habilidades no cognitivas Soft Skills o people skills, son intra-personales e inter-personales; manejan nuestra actitud, buscando tener una buena inter-relación con nuestra sociedad, habilidades que ayudan en la escucha activa y que nos ayuda a la comunicación, para así poder liderar, estimular, delegar, analizar, juzgar, negociar, hablar de manera adecuada y para llegar a acuerdos, estos nos ayudan a tener consciencia de cuáles son los valores, aquellos aspectos de salud y seguridad, buscando de esta manera poder trabajar en equipo; entre estas habilidades se tiene en manejo de emociones y a la capacidad de motivación.

(Morocho, A. 2017).

2.2.1.1.Habilidades Blandas

Según: Diccionario De Competencias Blandas.

A. Liderazgo:

Es la capacidad de dirigir un grupo de personas de forma que trabajen eficientemente. Muestra la intención de asumir el papel de líder de un grupo o equipo de trabajo. Mantener alta la motivación del grupo; asegurar que las necesidades materiales y socio-afectivas estén cubiertas; actuar como modelo a seguir para los demás.

B. Trabajo en Equipo y Colaboración:

Es la genuina intención de colaboración y cooperación con otros; capacidad de formar parte de un equipo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual y competitivamente; utilizar habilidades de comunicación que facilitan la participación en el equipo; estar atento a la resolución de los conflictos que se puedan generar en el equipo, y ayudar a enfrentarlos; desarrollar el espíritu de equipo.

C. Sociabilidad:

Capacidad para mezclarse fácilmente con otras personas. Locuaz, abierto y participativo, manejando relaciones armoniosas, manejando comunicación asertiva y flexibilidad con las demás personas.

D. Orientación al Logro:

Es la preocupación por realizar bien el trabajo o sobrepasar un estándar, que puede ser el propio rendimiento en el pasado, una medida objetiva, superar a otros, metas personales que uno mismo se ha marcado o cosas que nadie ha realizado. Lograr algo único y excepcional.

E. Flexibilidad:

Es la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones y con personas y grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, o bien adaptar el propio enfoque a medida que la situación lo requiera; aceptar sin problemas los cambios en la propia organización o en las responsabilidades el puesto.

F. Iniciativa:

Se refiere a la capacidad de identificar un problema, obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones para dar respuesta a ellos. Se aplica a una persona que busca formas más eficientes de hacer el trabajo, de perfeccionar las actividades normales en que se encuentra involucrado y a la capacidad de proponer soluciones o diferentes formas para ejecutar labores normales o nuevas labores.

2.2.1.2. Las Habilidades Blandas más importantes

Silva, J. (2016) Empleadores están ahora buscando a personas que puedan hacer más que solo un conjunto de tareas. Empleadores están buscando más que calificaciones, y destacando tus habilidades blandas pueden ponerte en una considerable ventaja por encima de candidatos con similares calificaciones.

A. Habilidades Interpersonales:

Este incluye la habilidad de dirigir, motivar y delegar. Ellos son importantes en todos los niveles de responsabilidad en la organización y podría siempre ser evidente. Llegar a ser la persona más técnica en tu campo es no siempre suficiente para el éxito a menos que tú tengas habilidad para convencer a otras personas que lo que tú haces es importante. (Silva, J., 2016)

B. Trabajo en Equipo:

El mundo de hoy es manejado por la innovación liderando para un constante cambio y éxito en una organización depende en su equipo. Así esto se ha convertido un mandato para entrenar al empleado en todas las esferas de la administración. Edificio de equipo es uno de las cruciales áreas en la cual los empleados necesitan ser entrados.

(Silva, J., 2016)

C. Habilidades de Negociación:

Negociación por un lado significa que tú eres capaz de lograr los resultados deseados y seguir siendo exitoso en las relaciones con otros. Influir positivamente te ayudara a archivar más de lo que tú quieres construir relaciones basado en franqueza, confianza, entendimiento y mutuo respeto. (Silva, J., 2016).

D. Habilidades de Comunicación:

La habilidad de comunicar ideas efectivamente a otros es absolutamente un esencial requerimiento para profesionales técnicos, ingeniería e IT. Las habilidades comunicativas podría ser el decisivo factor en determinar si tú serás o no elegido o promovido. Por tanto, sin habilidades comunicativas tu carrera podría ser gravemente afectada. (Silva, J., 2016)

E. Gestión del Tiempo:

El hombre ocupado solo puede manejar hacer muchas cosas. Que parece ser más allá del alcance de personas ordinarias. La vida de grandes líderes nos enseña una lección. Ellos tienen que hacer muchas cosas a pesar de su horario ocupado. El secreto por lo tanto reside en una administración de tiempo. (Silva, J., 2016)

F. Manejo del Stress:

Silva, J. (2016) Estrés es la palabra que muchas personas usan cuando ellos están describiendo como la demanda de sus vidas parece estar convirtiéndose demasiado grande para ellos como para hacerle frente. El éxito en el trabajo depende en tu habilidad de manejar la presión del trabajo. Habilidades blandas están también categorizadas por:

- Habilidades Blandas- Social

- Habilidades comunicativas □ Habilidades interpersonales
- Actitud positiva
- Valores
- Percepción
- Etiqueta

- **Habilidades Blandas De Pensamiento**

- Creatividad
- Solución de problemas
- Toma de decisiones

- **Habilidades Blandas- Negociación**

- Hacer frente con el tiempo
- Hacer frente al estrés □ Hacer frente a las emociones □
Trabajo en equipo.

2.2.1.3.Habilidades Blandas que marcaran el mercado laboral en el 2020.

Según (Zárate, J., 2013).

1. Capacidad de pensamiento crítico.
2. Desempeño en diferentes culturas.
3. Dominar el lenguaje computacional.
4. Llegar a soluciones creativas para programas estándares.
5. Tener inteligencia social.
6. Evaluar críticamente.
7. Entender y manejar conceptos propios de otras disciplinas.
8. Diseñar tareas y aplicarlas con resultados concretos.
9. Discriminar y filtrar información importante.
10. Ser capaz de trabajar productivamente con un equipo virtual.

2.2.1.4.Dimensiones de las Habilidades Blandas

a) Habilidades Sociales

Es aquel que corresponde o que está enlazado a la enseñanza. Requiere de un modelo de labor, entre las que destacan son: el trabajo en equipo, capacidad de adaptación al cambio, liderazgo, y

capacidad de comunicación. (Prada y Raucci, 2016, como se citó en Franco, L.

2018).

b) Habilidades Actitudinales

Son las características que tiene una persona, entre las que recalcan son: la responsabilidad, iniciativa, compromiso y perseverancia.

(Prada y Raucci, 2016, como se citó en Franco, L. 2018)

Estas dimensiones se refieren más a las características, conocimientos, cualidades y destrezas que una persona debe tener para poder ir creciendo tanto profesionalmente y dentro de la organización y así poder cumplir con lo pronosticado e ir alcanzando cargos más altos en la empresa. (Franco, L. 2018)

2.2.1.5. Indicadores de las Habilidades Blandas

Franco, L. (2018). Los indicadores de las habilidades blandas que se consideran son los siguientes:

a) Compromiso:

Ayudar y organizar en la toma de decisión por el compromiso en lograr el beneficio obtenido en la organización. (Alles, 2004, como se citó en Franco, L. 2018)

b) Adaptabilidad al cambio:

Es acomodarse y ajustarse al cambio en el espacio establecido. Se refiere al cambio de espacio conveniente al comportamiento para

lograr los objetivos planteados. (Alles, 2004, como se citó en Franco, L. 2018)

c) Iniciativa:

Representa las habilidades que tiene una persona para poder enfrentarse o actuar de una forma efectiva. (Alles, 2004, como se citó en Franco, L. 2018)

d) Trabajo en equipo:

Involucra las habilidades de los trabajadores para poder estar interrelacionados dentro de la organización y así poder sacar adelante la empresa. (Alles, 2004, como se citó en Franco, L. 2018)

e) Comunicación:

Es la habilidad de prestar atención, hacer consultas, decir definiciones e ideas regularmente seguras, explicar aspectos efectivos. (Alles, 2004, como se citó en Franco, L. 2018)

f) Liderazgo:

Son experiencias necesarias para dirigir el trabajo de grupos de personas en una determinada trayectoria, inculcando valores y anticipando el lugar de desarrollo de la actividad de los equipos. (Alles, 2004, como se citó en Franco, L. 2018)

g) Perseverancia:

Es el interés a estar seguro y firme en la elaboración de las labores con el fin de lograr la meta establecida en la organización. (Alles, 2004, como se citó en Franco, L. 2018)

h) Responsabilidad:

Son cualidades y compromisos que tienen las personas al momento de realizar sus labores dentro de la organización. (Alles, 2004, como se citó en Franco, L. 2018)

2.2.2. Desempeño Laboral

Según (Uría, D., 2011). Puesto que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.

El desempeño laboral es resultado de lo que una persona piensa y siente, estos factores influyen en sus acciones, en el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso (Perea, M. 2017.,

Para (Chiavenato I., 2000, como se citó en Pera, M. 2017), define el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Mientras que (Bittel S., 2000, como se citó en Pera, M. 2017), plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”.

2.2.2.1. Teorías de Desempeño Laboral

- **Según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”**

El psicólogo (Hacker W., 1994, como se citó en Pastor, A. 2017) desarrolla una teoría de desempeño laboral que goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales. Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback.

- **Según Campbell**

El modelo teórico propuesto por (Campbell P., 1993, como se citó en Pastor, A. 2017), propone que “el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma”. El autor señala que el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta y establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

- **Según Earley y Shalley “Teoría de la Motivación – Cognitiva”**

La teoría de la Motivación – Cognitiva desarrollada por (Earley A., y Shalley C., 1991, como se citó en Pastor, A. 2017) define “el desempeño laboral como una ampliación del establecimiento de metas”. Explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como éstas se transforman en acciones. Por otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción.

2.2.2.2.Evaluación de Desempeño Laboral

Para (Chiavenato, I., 2009) La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra. En realidad, es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa.

2.2.2.3.¿Por qué se evalúa el Desempeño Laboral?

Toda persona necesita recibir realimentación sobre su desempeño para saber cómo ejerce su trabajo y para hacer las correcciones

correspondientes. Sin esta realimentación las personas caminan a ciegas. Para tener idea de los potenciales de las personas, la organización también debe saber cómo desempeñan sus actividades. Así, las personas y las organizaciones necesitan saber todo respecto a su desempeño.

(Chiavenato, I., 2009)

Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son (Chiavenato, I., 2009):

1. Recompensas.

La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.

2. Realimentación.

La evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño, como de sus actitudes y competencias.

3. Desarrollo.

La evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquello que podrá aplicar con más intensidad en el trabajo) y los débiles (aquello que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo personal).

4. Relaciones.

La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe qué tan bien evalúan su desempeño.

5. Percepción.

La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.

6. Potencial de desarrollo.

La evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etcétera.

7. Asesoría.

La evaluación ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores.

La evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. Para ello, debe cumplir los siguientes lineamientos básicos (Chiavenato, I., 2009):

1. La evaluación debe cubrir no sólo el desempeño actual de las actividades, sino también la consecución de metas y objetivos. El desempeño y los objetivos deben ser temas inseparables de la evaluación del desempeño.

2. La evaluación debe dar importancia al colaborador que ocupa el puesto y no en la impresión que se tiene respecto a los hábitos personales que observa en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en una evaluación subjetiva de los hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas muy diferentes.
3. La evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado. Los dos deben estar de acuerdo en que la evaluación producirá algún beneficio para la organización y para el colaborador.
4. La evaluación del desempeño debe servir para mejorar la productividad del colaborador en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia.

Los puntos débiles del proceso de evaluación del desempeño son (Chiavenato, I., 2009):

1. Que las personas implicadas en la evaluación del desempeño la perciban como una situación que recompensa o sanciona el desempeño anterior.
2. Que la importancia del proceso recaerá más en llenar formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.
3. Que las personas evaluadas perciben el proceso como injusto y tendencioso. La inequidad perjudica enormemente el proceso de evaluación.

4. Que los comentarios desfavorables del evaluador provocan una reacción negativa del evaluado y su resistencia a aceptarlos.
5. Que la evaluación sea inocua, es decir, que se base en factores de evaluación que no llevan a nada y que no agregan valor para nadie.

2.2.2.4.Administración del desempeño laboral

La evaluación del desempeño se encamina, cada vez más, a convertirse en una acción más amplia y extensa. Las organizaciones están migrando hacia lo que llamamos la administración del desempeño, o sea, el valor mensurable que la fuerza de trabajo aporta a la organización en términos de habilidades o competencias colectivas y motivación de las personas y que se maximiza cuando las personas aplican al máximo sus habilidades y competencias en las actividades de la organización y cuando ésta adquiere una configuración estructural que refuerza e incrementa el desempeño humano y lo dirige hacia sus objetivos estratégicos. La evaluación busca comprobar si se alcanzaron los objetivos y cómo se podría mejorar el desempeño para elevar cada vez más las metas y los resultados, cuál fue el resultado alcanzado y cuál fue la participación que el individuo o grupo que lo produjo tuvo en él. Esto permite que las personas tengan libertad para escoger sus propios medios y utilizar mejor sus habilidades individuales y sociales (Chiavenato, I., 2009).

2.2.2.5.Aplicaciones de la evaluación del desempeño laboral

Para (Chiavenato, I., 2009), la evaluación del desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos:

1. Procesos para sumar a las personas. La evaluación del desempeño funciona como un insumo para el inventario de habilidades, con el fi

n de construir el banco de talentos y la planificación de los recursos humanos. Constituye la base de información para el reclutamiento y la selección, porque señala las características y las actitudes adecuadas de los nuevos trabajadores que serán contratados en el futuro por el resultado final de sus unidades de negocios.

2. Procesos para colocar a las personas. Proporcionan información respecto a la forma en que las personas se integran y se identifican con sus puestos, tareas y competencias.
3. Procesos para recompensar a las personas. Indican si las personas se sienten motivadas y recompensadas por la organización. Ayudan a la organización a decidir quién debe recibir recompensas, como aumentos de salario o promociones, o a decidir quién debe ser separado de la organización. En suma, deben fomentar la iniciativa, desarrollar el sentido de responsabilidad y estimular el esfuerzo por hacer mejor las cosas.
4. Procesos para desarrollar a las personas. Muestran los puntos fuertes y débiles de cada persona, cuáles colaboradores necesitan entrenamiento y los resultados de los programas de entrenamiento. Facilitan la relación de asesoría entre el colaborador y el superior y fomentan que los gerentes observen el comportamiento de los subordinados para ayudar a mejorarlo.
5. Procesos para retener a las personas. Revelan el desempeño y los resultados alcanzados por las personas.
6. Procesos para monitorear a las personas. Proporcionan realimentación a las personas sobre su desempeño y posibilidades de desarrollo. Son la base para la discusión entre el superior y el subordinado en torno a asuntos de trabajo. Aportan una interacción que facilita el entendimiento entre las partes interesadas. Además, la

evaluación se puede utilizar como una herramienta para evaluar el programa de RH.

2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

1. La Motivación:

Toda organización está influenciada por una combinación de experiencias, valores compartidos, una visión del futuro y recompensas esperadas que en conjunto constituyen la motivación de sus miembros, comprender qué es lo que motiva a una organización y puede ser una herramienta poderosa para evaluar y mejorar su desempeño (Perea, M. 2017).

El autor (Romero R., 2010, como se citó en Perea, M. 2017) define la motivación como “una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo”. La falta de motivación hace complicada la consecución de los objetivos.

2. La Responsabilidad:

Para (Perea, M. 2017), La responsabilidad dentro de una organización, engloba una serie de funciones que deben ser asumidas sea cual fuere los resultados. Es por este hecho que las personas mal administradas tratan de evitar la responsabilidad y pasarle al otro la carga, generalmente llegando a instancias más elevadas, quienes se ven en la obligación de decidir y al hacerlo, sea esté bien o mal, será criticado sobre todo por las mismas personas

que delegaron en un inicio estas decisiones, volviéndose un círculo vicioso.

3. Liderazgo y Trabajo en Equipo

Para (Perea, M. 2017), El liderazgo debe ser entendido como una clase de influencia mediante la que se puede lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos organizativos. La persona que ejerce este tipo de poder es el líder. El líder es, por tanto, una persona a quien le es posible influir en las actitudes y opiniones de los miembros de un colectivo, además de influir en sus decisiones, sin que por ello tenga que estar dotado de autoridad formal. Podríamos decir que liderazgo supone en coordinar, dirigir y en definitiva hacer que otros hagan, marcando la pauta de forma armónica y con el mínimo esfuerzo para el grupo.

El liderazgo es definido por (Luthais, 2002, como se citó en Perea, M.

2017) como “la capacidad para administrar por medio de otros, prever oportunidades y limitaciones, ayudar a la organización de forma fructífera y adecuada en el proceso de efectuar el cambio y dar cabida a condiciones tanto internas como externas y conciliarlas”. En organismos con liderazgo efectivo cada trabajador cree que debe y puede contribuir al éxito de su organización, actuar como asociado en ella, dirigir sus acciones en gran medida por sí mismo y asumir responsabilidades de sus acciones y contribuciones. Como grupo, los trabajadores se sienten facultados y tienen los conocimientos, aptitudes, oportunidades, orientaciones e iniciativa personal necesario para lograr un desempeño eficaz.

4. Formación y Desarrollo Profesional

El desarrollo humano es definido por (García G., 2007, como se citó en Perea, M. 2017) como “la oportunidad de crecimiento personal y profesional”, así mismo lo define como “un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en los valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio”.

Según (Luthais, 2002, como se citó en Perea, M. 2017) “desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejora del desempeño del empleado mediante el aumento o mejoramiento de las aptitudes, conocimientos y actitudes”. Esto permite a la organización eliminar o impedir deficiencias en el desempeño, hace que los empleados sean más flexibles y adaptables al compromiso con la organización.

2.3. Definiciones conceptuales

Habilidades blandas

Se considera que habilidades blandas son complementarias a las habilidades psicomotrices y cognitivas observacionales. Actualmente constituyen las nuevas exigencias laborales; estos talentos personales se han convertido en indicadores a la hora de realizar la evaluación del personal. También las habilidades blandas son destrezas de carácter subjetiva e intangible, desarrolladas con el transcurso el tiempo, por los integrantes de la organización. (Barrón, M. 2018).

- **Dimensiones de Habilidades Blandas**

- **Habilidades Sociales**

Para (Goldstein, 1978, como se citó en Suero, R. 2015) las habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades variadas como específicas para el contacto interpersonal y la situación de problemas de

índole interpersonal, así como socio emocional, desde actividades de carácter básico hacia otras de características avanzadas e instrumentales.

- **Habilidades Actitudinales**

Rivadeneira, E. (2013). Son características que poseen determinadas personas que hacen que su comportamiento y desempeño sea especialmente satisfactorio en el entorno familiar, social, laboral, educativo, profesional y demás. Según (Le Boterf, 2001, como se citó en Rivadeneira, E. 2013) el ser profesional conlleva saber actuar y reaccionar con pertinencia, saber combinar los recursos y movilizarlos en un contexto, saber transferir, saber aprender, así como saber comprometerse.

Desempeño Laboral

De acuerdo a (Montejo A., 2009, como se citó en Perea, M. 2017), se define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”.

- **Dimensiones de Desempeño Laboral**

- **Motivación**

El (Ministerio de Salud, 2009, como se citó en Perea, M. 2017) define motivación como “condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización son las intenciones y de reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes”.

- **Responsabilidad**

Según la (Oficina Nacional de Administración del Personal, 2006, como se citó en Perea, M. 2017), la responsabilidad es “la preocupación por el cumplimiento de deberes y tareas inherentes al desempeño de sus funciones.

Considérese interés en el trabajo, grado de concentración y perseverancia”.

Además de definirlo como “el compromiso de la persona a realizar las tareas encomendadas, asumir las consecuencias de sus actos y esforzarse más de lo que se le exige; es un valor que le permite reflexionar, administrar y orientar su vida dentro de una organización y la sociedad”.

- **Liderazgo y Trabajo en Equipo**

Según la (Oficina Nacional de Administración del Personal, 2006, como se citó en Perea, M. 2017), “el liderazgo es la capacidad para delegar la responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo a las necesidades de trabajo”. Considérese habilidad para motivar, conducir y desarrollarlo.

- **Formación y Desarrollo Profesional**

Para (Perea, M. 2017), el desarrollo de los recursos humanos se ha vuelto una forma de abordar los nudos críticos dentro de las organizaciones, los programas de capacitación y desarrollo. Pueden facilitar el desarrollo de aptitudes y mejorar la comunicación entre el personal al suministrar un idioma en común, formar redes de empleados y establecer una visión común para la empresa.

Trabajadores

Se refiere a los trabajadores activos de la Municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, en su condición laboral de nombrados y contratados.

2.4. Sistema de variables – dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUM.
V.1 HABILIDADES BLANDAS	Habilidades sociales	Capacidad de adaptación al cambio	Ítems 1,2,3,4,5
		Trabajo en equipo	Ítems 6,7,8,9
		Liderazgo	Ítems 10,11,12,13,14
		Capacidad de comunicación	Ítems 15,16,17,18
	Habilidades actitudinales	Compromiso	Ítems 19,20,21,22
		Iniciativa	Ítems 23,24,25,26,27
		Perseverancia	Ítems 28,29,30,31,32
		Responsabilidad	Ítems 33,34,35,36,37
V.2 DESEMPEÑO LABORAL	Motivación	Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Cuestionario de percepción del desempeño laboral
	Responsabilidad	Ítem 8,9,10,11,12,13,14,15	
	Liderazgo y Trabajo en Equipo	Ítems 16,17,18,19,20,21,22,23	
	Formación y Desarrollo Personal	Ítems 24,25,26,27,28	
	Edad	Está comprendida por trabajadores adultos de 18 años de edad hacia adelante.	Ficha Socio-demográfica

V. INTERVINIENTES	Género	En la presente investigación está comprendida por los trabajadores adultos del género masculino y femenino.
	Grado de instrucción	Está comprendida por el grado de instrucción primaria, secundaria y superior.
	Ocupación según grado de instrucción	Está comprendida por la ocupación según grado de instrucción que ostentan cada uno de los trabajadores: sin estudios superiores, con estudios técnicos, con estudios profesionales.
	Tiempo de servicio	Está comprendida por los años de servicio que prestan cada uno de los trabajadores de la institución.
	Área de trabajo	Está comprendida por las gerencias que conforma el municipio.
	Condición laboral	Está conformada por la condición de los trabajadores: nombrado y contratado
	Estado civil	Está comprendida por el estado civil que presentan cada uno de los trabajadores

2.5. Definición operacional de las variables

Habilidades blandas

Para fines de esta investigación son los resultados obtenidos a través de la aplicación de la Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB). Con este instrumento se medirá el nivel de habilidades blandas los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

Desempeño Laboral

Para fines de esta investigación son los resultados obtenidos a través del test de Cuestionario desempeño laboral. Con este instrumento se medirá el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

2.6. Hipótesis

2.6.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

2.6.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

H₂: Existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

H₀: No existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel, tipo y método de investigación

Nivel de investigación

El nivel de investigación es Correlacional, para la presente investigación se considerará a las Habilidades Blandas y Desempeño Laboral, es correlacional porque, “Intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas”. (Hernández. R.; Fernández, C. y Baptista, P., 2014).

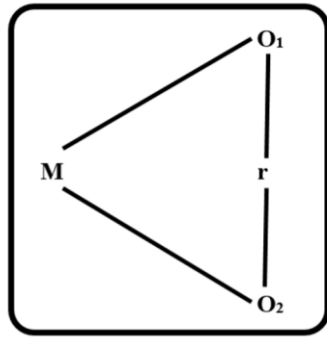
Tipo de investigación

La presente investigación es no experimental, como señala Kerlinger y Lee, 2002 (como se citó en Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P., 2006) “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos”.

3.2. Diseño de la investigación

El presente estudio corresponde a un diseño Transeccional de tipo correlacional, porque “los diseños transeccionales correlacionales... describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, en términos correlacionales...” El Diseño responde a (Hernández, R., et al. 2006).

El diseño es de tipo correlacional, cuyo diagrama es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de Investigación
 O₁: Habilidades Blandas O₂: Desempeño Laboral
 r: Relación entre ambas variables

3.3. Ámbito de la investigación

El departamento de Huánuco se encuentra ubicado en la zona centro oriental del país, contando con una superficie de 36 850 km², equivalente al 2,9 por ciento del territorio nacional. Se distinguen dos microrregiones naturales, la sierra con 22 012 km² y la selva con 14 837 km². Su diversidad geográfica es de tal magnitud que permite albergar a 7 de las 8 regiones naturales clasificadas por el Dr. Pulgar Vidal. Así, al oriente de su territorio se encuentran los distritos de Tournavista y Yuyapichis, localizados a una altitud de 250 msnm, mientras que, en su extremo occidental, en la frontera con Lima y Ancash, se ubica la Cordillera de Huayhuash, en la que se halla el Nevado Yerupajá, que, con una altitud de 6 615 msnm, constituye el segundo más alto del Perú. Por su ubicación Centro Oriental peruano, cuentan con nevados, cordilleras, cálidos valles y selvas amazónicas, que atraen turistas y andinistas como es el Yarupajá con una altura de 6,617 m.s.n.m., Sihia con 6,356 m., el Nenashanca de 5,637, Rondoy con 5,870 etc, en las faldas de los nevados existen muchas lagunas que nacen de los deshielos. (Municipalidad de Huánuco, 2019).

El distrito de Amarilis se ubica, geográficamente se ubica dentro de la región semi fluvial en la parte sur de la ciudad de Huánuco, centro sur de la provincia y en la parte centro oriental del Perú. Las coordenadas geográficas son 76°, 14', 25", El clima en general es benigno, mostrando adicionalmente una gran variedad de microclimas que posibilitan una agricultura floreciente y ganadería especializada. Paucarbamba, capital del Distrito, se ubica sobre los 1920 m.s.n.m. Para la descentralización del Distrito de

Amarilis, luego de trascurrido la toma de tierras pasaron dos años de la posesión y los pobladores empezaron los trámites de Distritalización de paucarbamba, cuando era agente municipal el sr. Juan Garay duran. Es así que el año de 1965, las autoridades y dirigentes de la urbanización paucarbamba, inician las gestiones enviando un memorial al congreso de la república; tanto a la cámara de senadores, como a la cámara de diputados y al mismo presidente de la república, solicitando la creación del distrito de paucarbamba. Pero por falta de un buen asesoramiento, los documentos quedan perdidos y en el olvido durante 11 largos años en el congreso de la república. En el año de 1976, se reinician las gestiones para la distritalización de paucarbamba, enviando un memorial ante el gobierno militar del general Francisco Morales Bermudez. Estos documentos al ingresar a la secretaria general del palacio de gobierno quedan registrados bajo el n° HO – 029 – 954 – B – 76. Posteriormente la dirección general de desarrollo urbano, mediante oficio n° 2296 – 76 del 9 de noviembre de 1976 manifiesta lo siguiente...» El presidente de la comisión nacional de demarcación territorial en su informe n° 7577 del 14 de diciembre de 1977, solicita mayor aclaración acerca del nombre del distrito, el centro poblado para la capital distrital y plano explicativo» Dando cumplimiento a la solicitud de la comisión nacional de demarcación territorial que pide aclarar en torno al nombre del distrito y la capital distrital, el comité pro distritalización y las autoridades de paucarbamba, entre ellos, Alejandro Pérez Morales (Juez De Paz), Víctor Paz Elías (Teniente Gobernador) y Tibursio Vacas Cabello (Agente Municipal) , el párroco Ivo Libralato y asesorados por el prestigioso Geógrafo Huanuqueño Romer Santa Maria Hidalgo, Reunidos en un ambiente de la parroquia santa Maria de Fátima de paucarbamba y después de varias deliberaciones, optan por darle al nuevo distrito el nombre de “Amarilis” (seudónimo de la poetisa huanuqueña Jerónima Garay y muchuy viuda de acuña, basado en la tesis doctoral Milla Batres, sobre la identidad de la poetisa Amarilis). Y su capital paucarbamba. Seguidamente el año de 1978, la sub. Prefectura cumple con informar sobre los antecedentes solicitados por la comisión nacional de demarcación territorial, según oficio n° 03 – sp – Hco – 78 de fecha 25v de julio de 1978. Así, ante las vicisitudes, siguen pasando los años y llega el segundo gobierno del arquitecto Fernando Velaunde Terry, ante el cual se realizan los tramites de distritalización. Se efectuaron gestiones también ante el congreso de la república, en ese entonces Cámara de senadores, representado por el ciudadano huanuqueño Mirko Cuculiza Torre. Tal es así que el 1 de junio de 1982 es promulgada la ley n° 23 419, oficializándose la creación política del distrito metropolitano de amarilis, con su capital

paucarbamba, comprensión de la provincia de Huánuco. En ese entonces la municipalidad provincial de Huánuco encargo en forma transitoria la administración y manejo del funcionamiento de la municipalidad a los dirigentes de la agencia municipal, cuyo cargo lo tenía el profesor Entiquio Jauni Cardenas. Posteriormente, en elecciones democráticas y por voto popular se elige al primer alcalde, recayendo en la persona del Dr. Julio Armando Ruiz Vazquez (1983 – 1986), siendo su actual Alcalde el Mg. Antonio Leonidas Pulgar Lucas. (Municipalidad de Amarilis, 2019).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población de estudio fue conformada por 550 trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

3.4.2. Muestra

La muestra fue conformada por 120 trabajadores de sexo masculino y femenino.

Tipo de muestreo. - El muestreo que se consideró para el presente estudio en relación a los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019 es No probabilístico, de tipo por conveniencia ya que “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador”.

(Otzen, T. y Manterola C., 2017).

Tabla N° 01

Muestra de trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

Condición laboral	Total
Contratado	88
Nombrado	32
TOTAL	n= 120

Fuente: Registro de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos
Elaboración: Investigador.

3.5. Instrumentos de estudio

▪ Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB)

Ficha Técnica:

Nombre de la prueba:	Habilidades Blandas
Autor:	Franco Saldaña, Luis Antonio
N° de ítems:	37 ítems
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Perú
Año de Publicación:	2017
Ámbito de aplicación:	Para personal administrativo.
Propósito:	Medir
Forma de aplicación:	Individual o Colectiva
Tiempo de aplicación:	No tiene tiempo límite. Generalmente se requiere de un promedio de 10 a 15 minutos para la aplicación de la encuesta.

Descripción de la Prueba

El instrumento encuesta de habilidades blandas consta de 37 ítems, presenta un ámbito de aplicación relacionado personal administrativo de diferentes instituciones ya sean públicas o privadas. El cuestionario consta de dos dimensiones siendo estas; Habilidades sociales: Capacidad de adaptación al

cambio, trabajo en equipo, liderazgo, capacidad de comunicación que corresponden los ítems del 1 al 18 y Habilidades actitudinales: Compromiso, iniciativa, perseverancia y responsabilidad que corresponden los ítems del 19 al 37; presenta 5 opciones de respuestas estructurado bajo la escala Likert: las cuales son: siempre (5), a menudo (4), de vez en cuando (3), rara vez (2) y nunca (1). De tal forma que en la puntuación general se podrá obtener un puntaje mínimo de cero (0) o máximo de 185 puntos, categorizado de la siguiente manera:

Puntuación General	Categoría
0 – 62	bajo
63 – 124	Medio
125 – 185	Alto

Validez y confiabilidad del instrumento

Franco, L. (2018), Validez del instrumento y confiabilidad. El instrumento para medir las habilidades blandas fue validado por los criterios de jueces en recursos humanos. Los jueces que validaron la encuesta fueron por dos especialistas y un metodólogo. Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para la primera variable que es las habilidades blandas, se obtuvo una confiabilidad de:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = 90.46\%$$

Para la presente investigación se obtuvo mediante el valor de Alfa de Cronbach es de 0,977, lo cual significa que existe una alta confiabilidad.

▪ Cuestionario de desempeño laboral

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario Percepción del Desempeño Laboral

Autor/es: María Ángela Rodríguez Casaperalta
Dora Liliana Ramírez Herrera

N° de Ítems: 28 ítems

Procedencia: Universidad Cesar Vallejo – Perú

Año de publicación: 2015

Ámbito de aplicación: Para personal administrativo.

Forma de aplicación: individual o colectiva

Tiempo de Aplicación: No tiene tiempo límite. Generalmente se requiere de un promedio de 10 a 15 minutos para la aplicación del cuestionario.

Descripción de la prueba:

El cuestionario de percepción del desempeño laboral consta de 28 ítems, presenta cuatro dimensiones: motivación que corresponde a los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7; responsabilidad que corresponde a los ítems 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23; liderazgo y trabajo en equipo corresponde a los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15; formación y desarrollo personal que corresponde a los ítems 24, 25, 26, 27 y 28. Cada ítem tiene cuatro opciones de respuesta, estructurado bajo la escala Likert: Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3). De tal forma que en la puntuación final se podrá obtener un puntaje mínimo de cero (0) o máximo de 84 puntos, categorizado de la siguiente manera:

Puntuación General	Categoría
0 – 28	bajo
29 – 56	Medio
57 – 84	Alto

Validez

El instrumento para medir el desempeño laboral fue validado por los criterios de jueces. Los jueces que validaron la encuesta fueron por tres especialistas.

Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento desempeño laboral se obtuvo mediante el valor de Alfa de Cronbach es de 0,723 o 72.30%, lo cual se indica que son confiables los casos procesados para la presente investigación. (Pastor, A. 2018).

Para la presente investigación se obtuvo mediante el valor de Alfa de Cronbach es de 0,971, lo cual significa que existe una alta confiabilidad.

3.6. Técnicas y procedimiento de la recolección de datos

Procedimiento de recolección de datos

- Para realizar la presente investigación, se solicitó el permiso correspondiente a la municipalidad de Amarilis mediante oficio remitido por nuestra asesora de investigación.
- Una vez obtenida la autorización por la autoridad de la municipalidad en este caso el Alcalde, se procedió a ingresar a las oficinas en donde encontramos a la muestra solicitada, se obtuvo el consentimiento informado y se procedió a aplicar los instrumentos de medida.
- Se aplicó los instrumentos a los trabajadores que accedieron participar en la evaluación, siendo de carácter anónimo; todos los instrumentos fueron respondidos en el momento.
- Una vez aplicados los instrumentos de medida, se procedió a realizar la base de datos en la cual se digitaron todas las respuestas ofrecidas por cada uno de los participantes en la presente investigación. Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, versión 25.0 en español.
- Se analizaron los resultados obtenidos.

- Se elaboraron la discusión, conclusiones y recomendaciones para realizar el informe final.

3.5. Técnicas de procesamiento de datos

MÉTODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
DE PROCESAMIENTO DE DATOS		
Análisis De Datos	Análisis estadístico descriptivo	Medidas de tendencia central: Media, Medidas de tendencia central (media aritmética) y medida de dispersión (desviación estándar), porcentajes, frecuencia, cuadro de distribución de frecuencias, figuras de distribución de frecuencias, estadígrafos, etc.
	Análisis estadístico inferencial	Inferencia Correlacional, Chi cuadrado, Alpha de Cronbach
	Psicometría	<ul style="list-style-type: none"> - Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB) - Cuestionario Percepción del Desempeño Laboral

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación de resultados, análisis e interpretación

Tabla N° 02

Edad de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

	EDAD	
	fi	%
20 - 30 Años	46	38,3
31 - 40 Años	34	28,3
41 - 50 Años	29	24,2
51 - 60 Años	11	9,2
Total	120	100,0

Fuente: Ficha sociodemográfica

Elaboración: Las investigadoras

En la tabla N° 02 se puede observar las características sociodemográficas de los trabajadores del municipio distrital de Amarilis podemos evidenciar que, el grupo etario más numeroso fueron las que tienen entre 20 a 30 años de edad siendo estos el 38,3% (46); también se puede observar que de los trabajadores con grupo etario menos numerosos con el

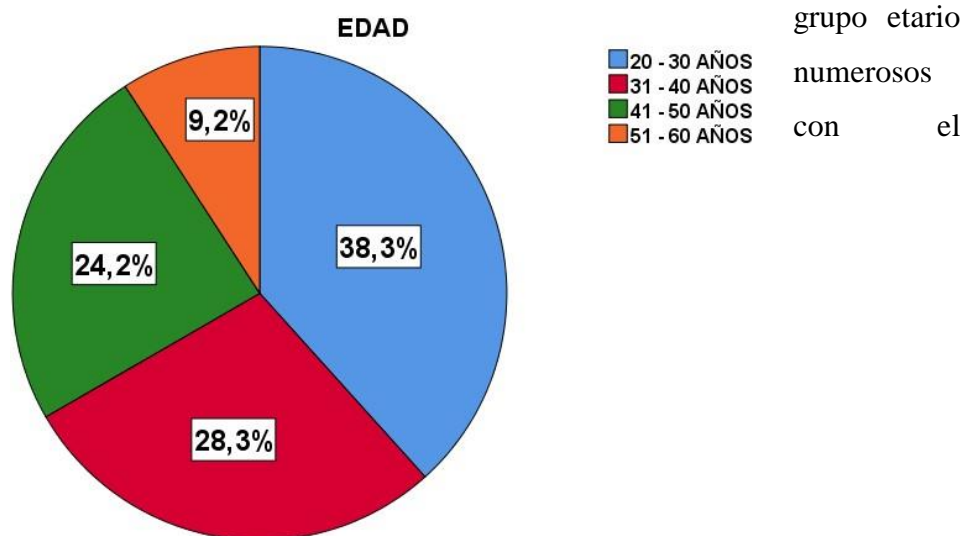


Figura N° 01. Porcentajes de edad de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

En la figura N° 01 se observa que el 38.3% de los trabajadores pertenecen al grupo etario de 20 a 30 años y por otro lado la mínima cantidad se presenta en el grupo etario de 51 a 60 años siendo estos el 9.2% de los estudiantes.

Tabla N° 03

Género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

		GÉNERO	
fi	%		
		Masculino	61 50,8
		Femenino	59 49,2
		Total	120 100,0

Fuente: Ficha sociodemográfica
Elaboración: Las investigadoras

En la tabla N° 03 se puede observar las características sociodemográficas de los trabajadores del municipio distrital de Amarilis en donde podemos evidenciar que, no existe mucha diferencia entre la cantidad de trabajadores con género masculino con 50,8 (61) y del género femenino con 49,2%(59).

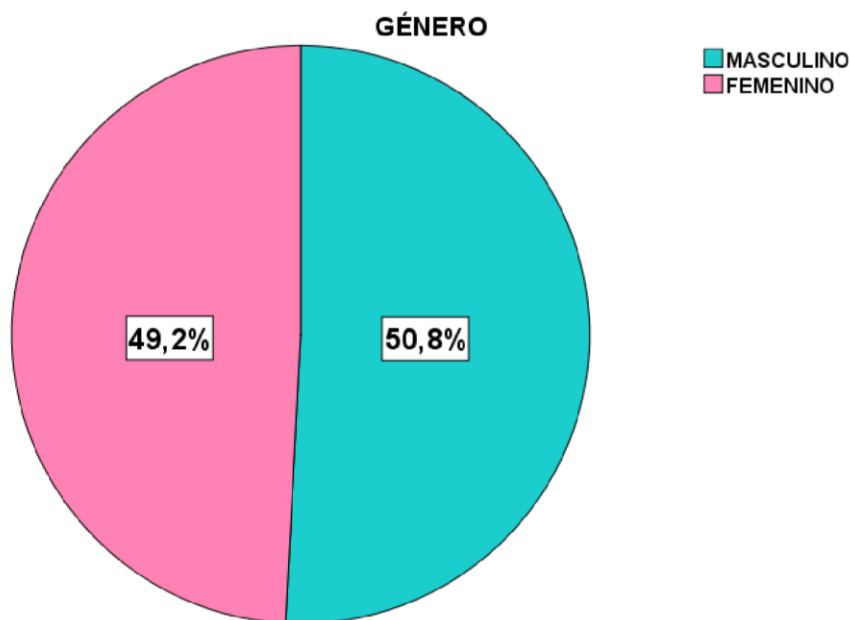


Figura N° 02. Porcentajes de género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

En la figura N° 02 se observa que los trabajadores del género masculino están conformados con el 50,8% y las del género femenino conforman el 49,2%.

Tabla N° 04

Tiempo de servicio de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

TIEMPO DE SERVICIO		
	fi	%
1 A 10 Años	100	83,3
11 A 20 Años	16	13,3
21 A 30 Años	4	3,3
Total	120	100,0

Fuente: Ficha sociodemográfica
Elaboración: Las investigadoras

En la tabla N° 04 se puede observar las características sociodemográficas de los trabajadores del municipio distrital de Amarilis en donde podemos evidenciar que el grupo de trabajadores de mayor cantidad pertenecen de 1 a 10 años de tiempo de servicio con el 83,3% (100); también se puede observar que el grupo con menor número de trabajadores fueron de 21 a 30 años con el 3,3%(4).

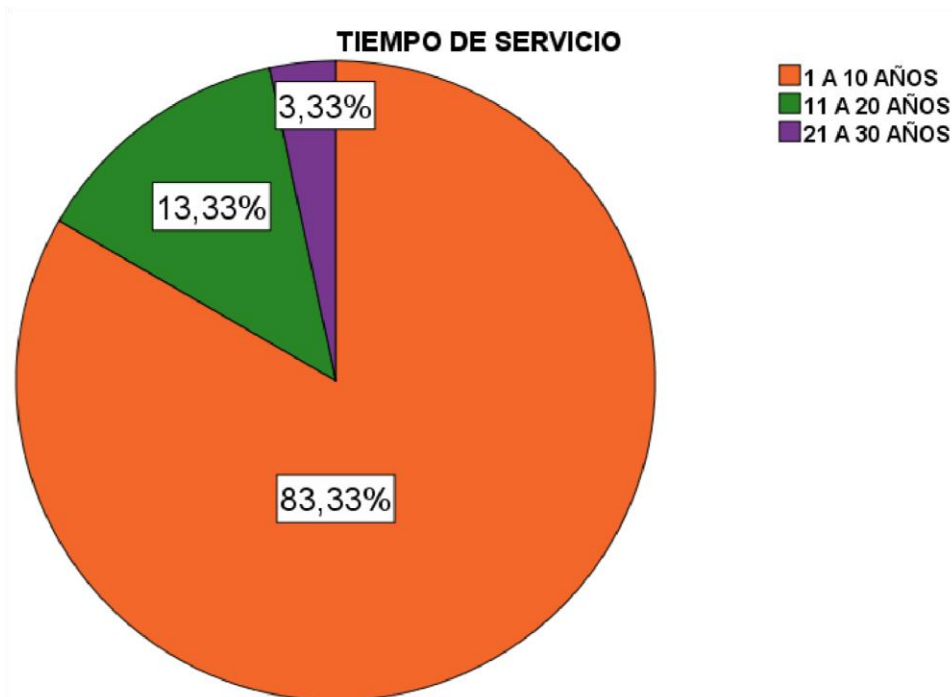


Figura N° 03. Porcentajes de tiempo de servicios de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

En la figura N° 03 se puede observar que el grupo de trabajadores de mayor cantidad pertenecen de 1 a 10 años de tiempo de servicio con el 83,3%; también el grupo con menor número de trabajadores fueron de 21 a 30 años con el 3,3%.

Tabla N° 05

Área de trabajo de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

ÁREA DE TRABAJO		
	fi	%
Secretaría General	4	3,3
Asesoría Jurídica	11	9,2
Gerencia de Gestión Ambiental Y Recursos Naturales	11	9,2
Gerencia de Desarrollo Económico y Turismo	14	11,7
Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización	8	6,7
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	7	5,8
Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	30	25,0
Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural	7	5,8
Gerencia de Administración Tributaria	17	14,2
Gerencia de Administración y Recursos Humanos	5	4,2
Gerencia Municipal	6	5,0
Total	120	100,0

Fuente: Ficha sociodemográfica

Elaboración: Las investigadoras

En la tabla N° 05 se puede observar las características sociodemográficas de los trabajadores del municipio distrital de Amarilis en donde podemos evidenciar que el grupo de trabajadores de mayor cantidad pertenecen al área de trabajo Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana 25,0%(30); también se puede observar que el grupo con menor número de trabajadores pertenecen al área de trabajo Secretaría General con el 3,3%(4).

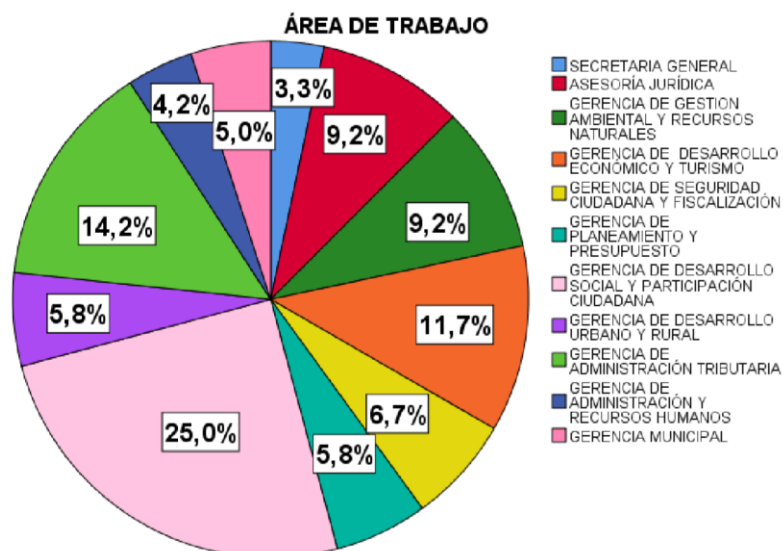


Figura N° 04. Porcentajes de área de trabajo de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

En la figura N° 04 el área de trabajo Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana 25,0%; y el grupo con menor número de trabajadores pertenecen al área de trabajo Secretaria General con el 3,3%.

Tabla N° 06

Estado civil de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

ESTADO CIVIL		
	fi	%
Soltero	36	30,0
Casado	43	35,8
Viudo	5	4,2
Divorciado	6	5,0
<u>Conviviente</u>	<u>30</u>	<u>25,0</u>
Total	<u>120</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Ficha sociodemográfica
Elaboración: Las investigadoras

En la tabla N° 06 se puede observar las características sociodemográficas de los trabajadores del municipio distrital de Amarilis en donde podemos evidenciar que los trabajadores con mayor cantidad tienen el estado civil casado con el 35,8%(43); también se puede observar que el grupo con menor número de trabajadores pertenecen al estado civil viudo con el 4,2%(5).

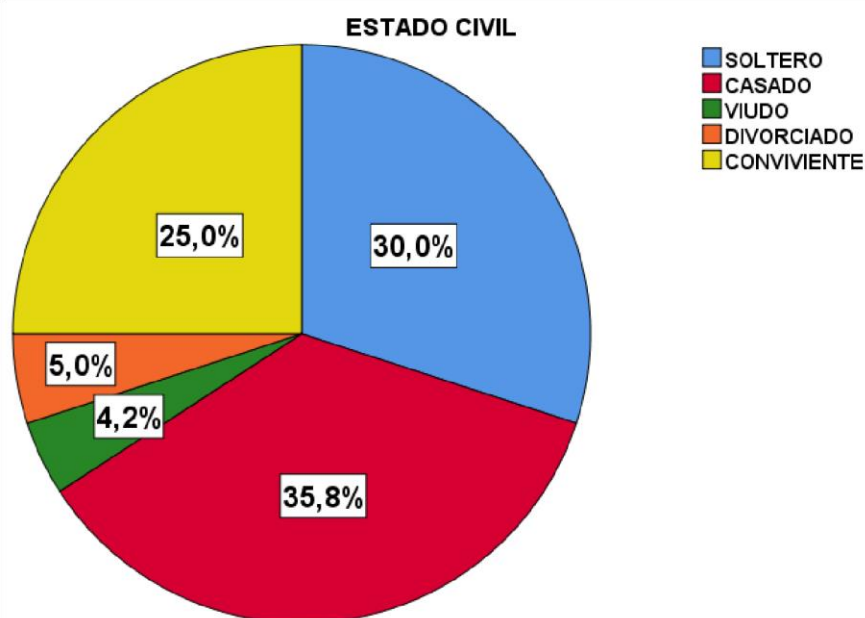


Figura N° 05. Porcentajes de estado civil de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

En la figura N° 05 los trabajadores con mayor cantidad tienen el estado civil casado con el 35,8% y el grupo con menor número de trabajadores pertenecen al estado civil viudo con el 4,2%.

Tabla N° 07

Habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

HABILIDADES BLANDAS		
	fi	%
Nivel Bajo	2	1,7
Nivel Medio	52	43,3
Nivel Alto	66	55,0
Total	120	100,0

Fuente: Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB) Elaboración: Las investigadoras

En la tabla N° 07 se puede observar las habilidades blandas de los trabajadores del municipio Distrital de Amarilis en donde podemos observar que los trabajadores un alto nivel de habilidades blandas con un 55,0% (66).

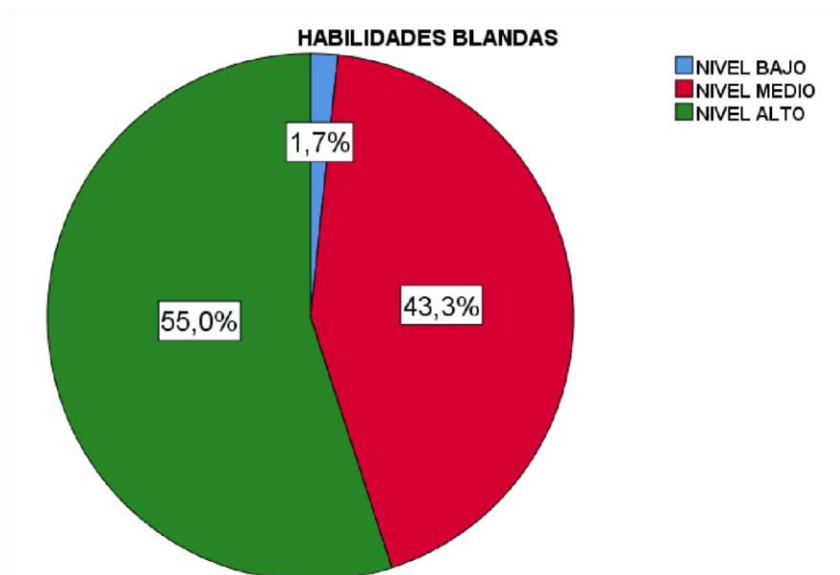


Figura N° 06. Porcentajes de las habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

En la figura N° 06 los trabajadores de municipio de Amarilis presentan un alto nivel de habilidades blandas con un 55,0% del total de la muestra.

Tabla N° 08

Desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

DESEMPEÑO LAB ORAL		
	fi	%
Desempeño Bajo	7	5,8
Desempeño Medio	94	78,3
Desempeño Alto	19	15,8
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral

Elaboración: Las investigadoras

En la tabla N° 08 se puede observar el desempeño laboral de los trabajadores del municipio Distrital de Amarilis en donde podemos observar que los trabajadores un desempeño laboral medio con un 78,3%(94).

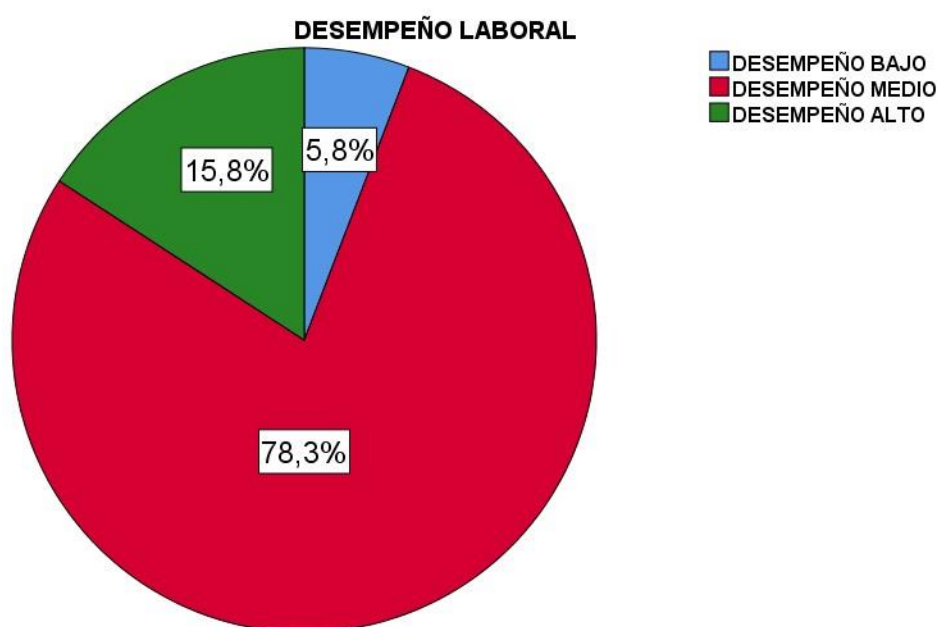


Figura N° 07. Porcentajes del desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

En la figura N° 07 los trabajadores de municipio de Amarilis presentan un desempeño laboral medio con un 78,3% del total de la muestra.

Tabla N° 09

Ocupación según nivel de instrucción y habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

OCUPACIÓN SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN	HABILIDADES BLANDAS			Total		Total		
	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto					
Sin estudios superiores	0	0,0%	8	6,7%	5	4,2%	13	10,8%
Con estudios técnicos	1	0,8%	7	5,8%	6	5,0%	14	11,7%
Con estudios profesionales	1	0,8%	37	30,8%	55	45,8%	93	77,5%
Total	2	1,7%	52	43,3%	66	55,0%	120	100,0%

Fuente: Ficha sociodemográfica y Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB) Elaboración: Las investigadoras

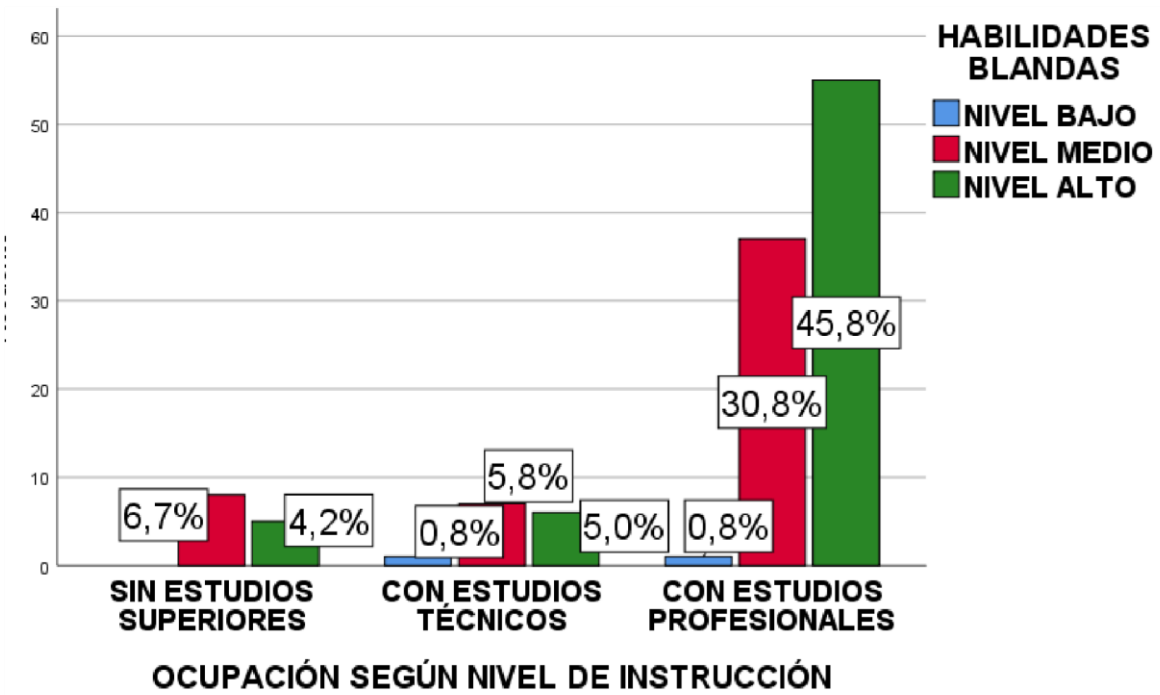


Figura N° 08. Porcentaje de ocupación según nivel de instrucción y habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

Análisis

En la t

Tabla N° 09 se puede apreciar la ocupación de los trabajadores del municipio del distrito de Amarilis y habilidades blandas; en la cual los trabajadores con estudios profesionales presentan mayor nivel de habilidades blandas siendo estos el 45,8%(93) de la muestra total; también cabe precisar que los trabajadores con estudios técnicos presentan nivel medio de habilidades blandas con un 5,8%(6); y los trabajadores sin estudios superiores nivel medio de habilidades blandas con 6,7%(8).

Interpretación

Los trabajadores del municipio del distrito de Amarilis se observa una gran diferencia porcentual entre los trabajadores con estudios profesionales que presentan nivel alto de habilidades blandas con los trabajadores sin estudios superiores quienes presenta nivel medio de habilidades blandas.

Tabla N° 10

Ocupación según nivel de instrucción y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

OCUPACIÓN SEGÚN NIVEL DE	DESEMPEÑO LABORAL							
	INSTRUCCIÓN		Desempeño		Total			
	Desempeño Bajo	Desempeño Medio	Desempeño Bajo	Desempeño Alto	Desempeño Bajo	Desempeño Alto		
Sin estudios superiores	0	0,0%	10	8,3%	3	2,5%	13	10,8%
Con estudios técnicos	0	0,0%	12	10,0%	2	1,7%	14	11,7%
Con estudios profesionales	7	5,8%	72	60,0%	14	11,7%	93	77,5%
Total	7	5,8%	94	78,3%	19	15,8%	120	100,0%

Fuente: Ficha sociodemográfica y Cuestionario de desempeño laboral

Elaboración: Las investigadoras

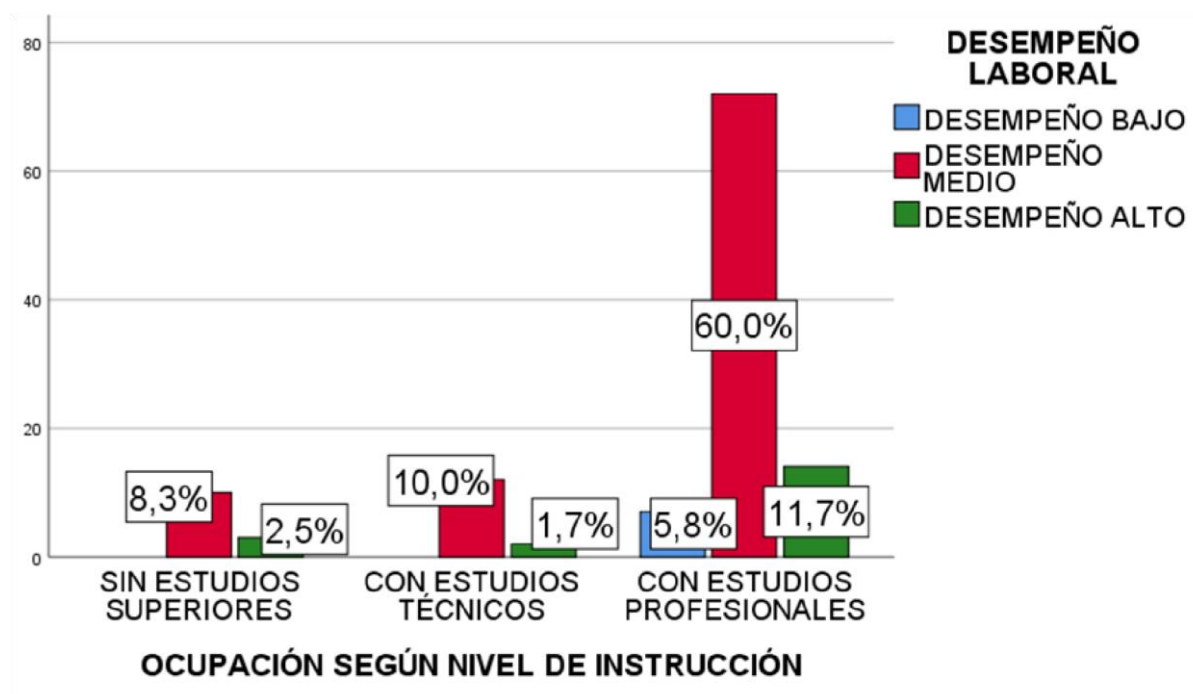


Figura N° 09. Porcentaje de ocupación según nivel de instrucción y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

Análisis

En la t

Tabla N° 10 se puede apreciar la ocupación de los trabajadores del municipio del distrito de Amarilis y desempeño laboral; en la cual los trabajadores con estudios profesionales presentan desempeño laboral medio siendo estos el 60,0%(72) de la muestra total; también cabe precisar que los trabajadores con estudios técnicos presentan desempeño laboral medio con un 10,0%(12); y los trabajadores sin estudios superiores presentan un desempeño laboral medio con un 8,3%(10).

Interpretación

Los trabajadores del municipio del distrito de Amarilis se observa una gran diferencia porcentual entre los trabajadores con estudios profesionales que presentan desempeño laboral medio a diferencia de los trabajadores sin estudios superiores quienes también presentan nivel medio de habilidades blandas.

Tabla N° 11

Condición laboral y habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

CONDICIÓN LABORAL	HABILIDADES BLANDAS							
	Total	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total
Contratado	1	0,8%	38	31,7%	49	40,8%	88	73,3%
Nombrado	1	0,8%	14	11,7%	17	14,2%	32	26,7%
Total	2	1,7%	52	43,3%	66	55,0%	120	100,0%

Fuente: Ficha sociodemográfica y Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB)
Elaboración: Las investigadoras

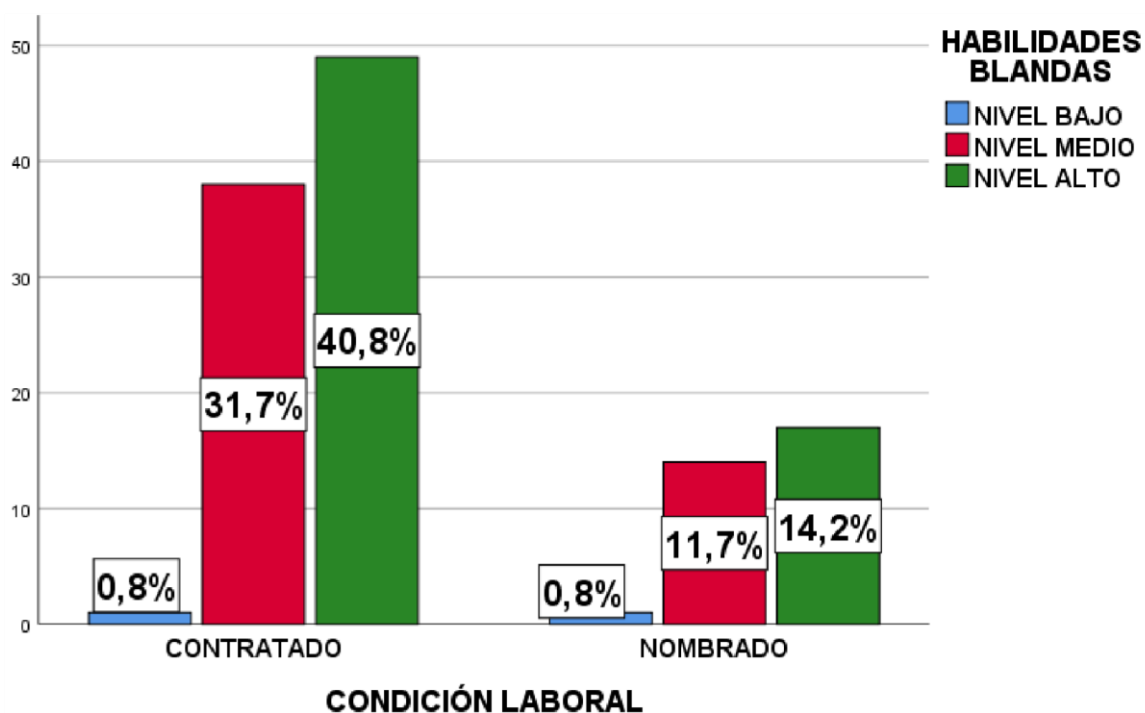


Figura N° 10. Porcentaje de condición laboral y habilidades blandas de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

Análisis

En la t

Tabla N° 11 se puede apreciar la condición laboral de los trabajadores del municipio del distrito de Amarilis y habilidades blandas; en la cual los trabajadores contratados presentan nivel alto de habilidades blandas siendo estos el 40,8%(49) de la muestra total; también los trabajadores de condición laboral nombrado presentan un nivel alto de habilidades sociales con un 14,2%(17).

Interpretación

Los trabajadores del municipio del distrito de Amarilis se observa una gran diferencia porcentual entre los trabajadores contratados que presentan nivel alto de habilidades blandas a diferencia de los trabajadores nombrados quienes también presentan nivel medio de habilidades blandas.

Tabla N° 12

Condición laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

CONDICIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Desempeño Bajo		Desempeño Medio		Desempeño Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratado	3	2,5%	69	58,0%	15	12,6%	87	73,1%
Nombrado	4	3,4%	25	21,0%	3	2,5%	32	26,9%
Total	7	5,9%	94	79,0%	18	15,1%	119	100,0%

Fuente: Ficha sociodemográfica y Cuestionario de desempeño laboral Elaboración: Las investigadoras

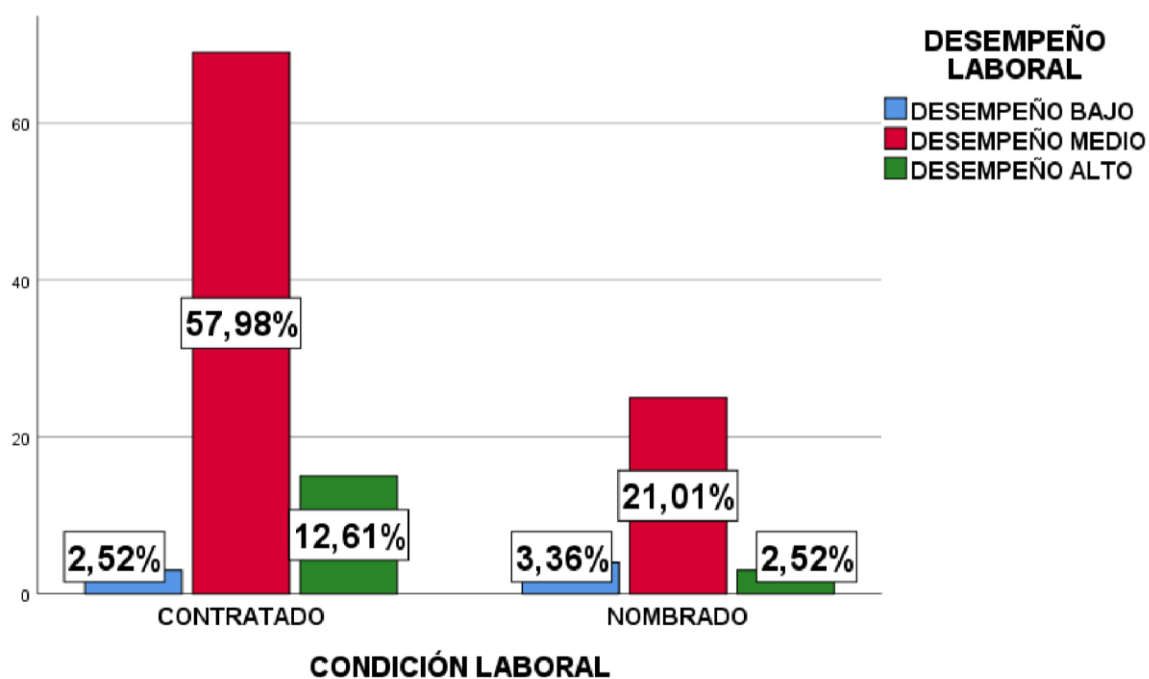


Figura N° 11. Porcentaje de condición laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

Análisis

En la t

abla N° 12 se puede apreciar la condición laboral de los trabajadores del municipio del distrito de Amarilis y desempeño laboral; en la cual los trabajadores contratados presentan desempeño laboral medio siendo estos el 58,0%(69) de la muestra total; también los trabajadores de condición laboral nombrado presentan desempeño laboral medio con un 21,0%(25).

Interpretación

Los trabajadores del municipio del distrito de Amarilis se observa una gran diferencia porcentual entre los trabajadores contratados que presentan desempeño laboral medio a diferencia de los trabajadores nombrados quienes también presentan desempeño laboral medio de igual manera.

4.2. Verificación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

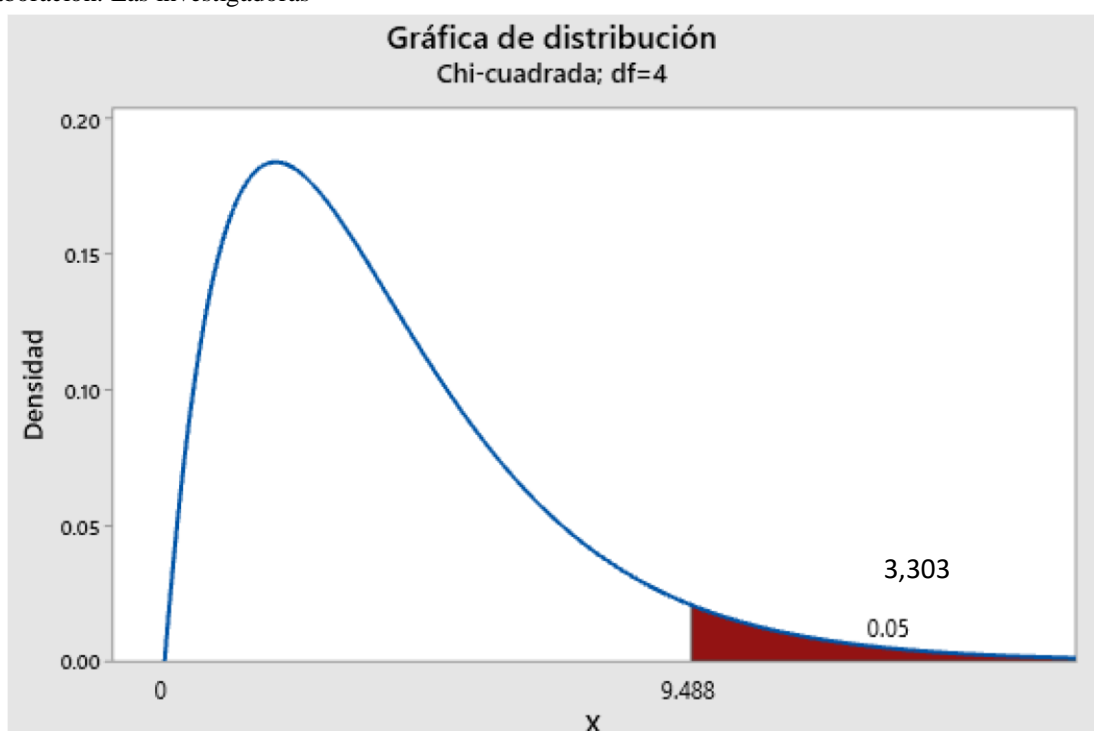
H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

Tabla N° 13

Relación entre habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

HABILIDADES BLANDAS	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Desempeño Bajo		Desempeño Medio		Desempeño Alto			
Nivel Bajo	0	0,0%	2	1,7%	0	0,0%	2	1,7%
Nivel Medio	1	0,8%	42	35,0%	9	7,5%	52	43,3%
Nivel Alto	6	5,0%	50	41,7%	10	8,3%	66	55,0%
Total	7	5,8%	94	78,3%	19	15,8%	120	100,0%
Chi²	GI				P va lor			
3,303	4				(p>0,05)			

Fuente: Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB) y Cuestionario de desempeño laboral
Elaboración: Las investigadoras



Análisis

En la t

Figura N° 12. Diagrama de la campana de Gauss en donde se determina la no relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

3 se observa que el 41,7%(50) de los trabajadores presentan un nivel alto de habilidades blandas y a la vez presentan desempeño laboral medio; así mismo se observa una minoría de los trabajadores que presentan un nivel bajo de habilidades blandas y desempeño laboral bajo con un 0.8% (1).

Para contrastar la hipótesis general se utilizó el estadístico de prueba de Chi cuadrado; el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 3,303 para 4 grados de libertad (9,488), el p valor es mayor al ($p>0,05$) el que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

Interpretación

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación “No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.”

Análisis

En la tabla N° 1

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

Tabla N° 14

Relación entre habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

HABILIDADES BLANDAS	GÉNERO				Total	
	Masculino		Femenino			
Nivel Bajo	1	0,8%	1	0,8%	2	1,7%
Nivel Medio	27	22,5%	25	20,8%	52	43,3%
Nivel Alto	33	27,5%	33	27,5%	66	55,0%
Total	61	50,8%	59	49,2%	120	100,0%
Chi²	GI				P valor	
0,44	2				(p>0,05)	

Fuente: Ficha sociodemográfica y Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB)
Elaboración: Las investigadoras

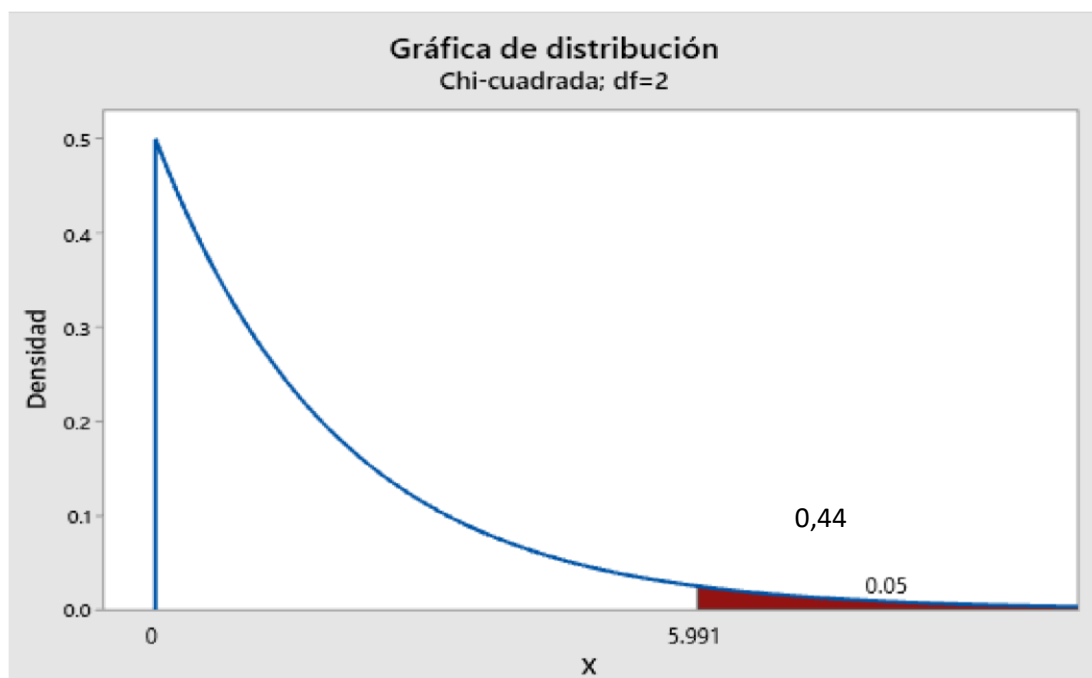


Figura N° 13. Diagrama de la campana de Gauss en donde se determina la relación entre las habilidades blandas y genero de los trabajadores del Municipio Distrital de AmarilisHuánuco, 2019

4 se observa que el 27,5%(33) de los trabajadores presentan nivel alto de habilidades blandas en ambos géneros; así mismo se observa una minoría de los trabajadores que presentan un nivel bajo de habilidades blandas en ambos géneros con un 0.8% (1).

Para contrastar la hipótesis específica 1 se utilizó el estadístico de prueba de Chi cuadrado; el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 0,44 para 2 grados de libertad (5,991), el p valor es mayor al ($p > 0,05$) el que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% No existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

Interpretación

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación “No existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de AmarilisHuánuco, 2019.”

Análisis

En la tabla N° 1

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

H₀: No existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

Tabla N° 15

Relación entre desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

DESEMPEÑO LABORAL	GÉNERO				Total	
	Masculino		Femenino			
Desempeño Bajo	3	2,5%	4	3,3%	7	5,8%
Desempeño Medio	46	38,3%	48	40,0%	94	78,3%
Desempeño Alto	12	10,0%	7	5,8%	19	15,8%
Total	61	50,8%	59	49,2%	120	100,0%
Chi²	GI				P valor	
1.46	2				0.004	

Fuente: Ficha sociodemográfica y Cuestionario de desempeño laboral

Elaboración: Las investigadoras

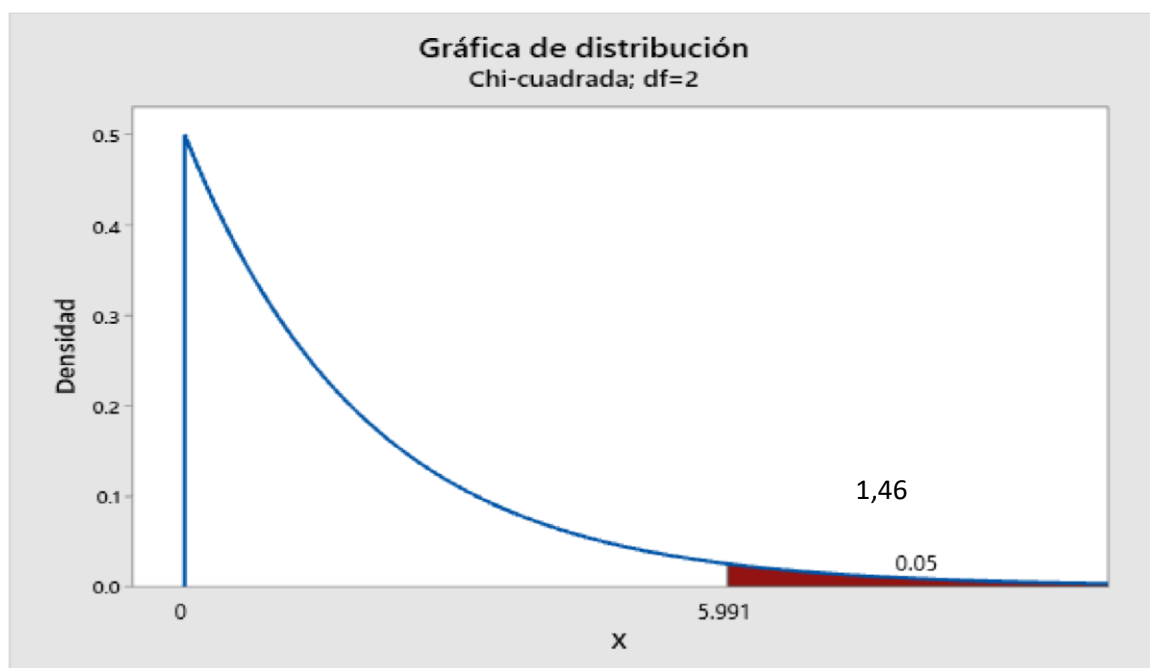


Figura N° 14. Diagrama de la campana de Gauss en donde se determina la relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019

Se observa que el 40,0%(48) de los trabajadores presentan desempeño laboral medio con relación al género femenino; así mismo se observa una minoría de los trabajadores que presentan un desempeño laboral bajo corresponde al género masculino con un 2,5% (3).

Para contrastar las hipótesis específicas se utilizó el estadístico de prueba de Chi cuadrado; el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 1,46 para 2 grados de libertad (5,991), el p valor es de 0.004 ($p < 0,05$) el que está por debajo del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

Interpretación

Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis de nula “Existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-

Análisis

En la tabla N° 1
Huánuco, 2019”.

4.3. Discusión de los resultados

Según los procesos y de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación se pudo obtener según el estadístico de prueba de Chi cuadrado; el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El chi² calculado es de 3,303 para 4 grados de libertad (9,488), el p valor es mayor al ($p > 0,05$) el que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.

En tanto para la prueba de las hipótesis específica 1 también se utilizó la prueba de Chi cuadrado, es del 95% y el error alfa es de 5%. El chi² calculado es de 0,44 para 2 grados de libertad (5,991), el p valor es mayor al ($p > 0,05$) el que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% las habilidades blandas no están relacionada con género. El chi² calculado es de 1,46 para 2 grados de libertad (5,991), el p valor es de 0.004 ($p < 0,05$) el que está por debajo del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% el desempeño laboral está, de esta

manera rechazamos las hipótesis nula y se acepta las hipótesis de investigación llegando a la conclusión que “No existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco”, y “Existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019”.

En la investigación realizada por (Cañarte, L., Moreira, C., Baque, M. y Cantos, M. (2017) sobre, El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral, los procesos motivacionales son importantes en los entornos laborales de las empresas, entendiendo que el trabajador es el alma de la misma, y que influye directamente en su productividad y crecimiento. Es por ello que es importante generar todas las herramientas necesarias para crear las condiciones laborales idóneas para que el trabajador se sienta a gusto en su entorno y se generen los resultados propuestos que no es más que crear ambientes laborales en armonía y que se reconozca el valor y talento humano que tienen los trabajadores dentro de las organizaciones, para ello es indispensable la utilización de herramientas importantes como la gestión por competencias y procesos de coaching empresariales que permitan

determinar la mejor manera de cómo llevar la administración y gerencia de una organización entorno a su capital humano, entre las conclusiones más relevantes es que para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización. Con respecto a la presente investigación se obtuvo el siguiente hallazgo, el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 3,303 para 4 grados de libertad (9,488), el p valor es mayor al ($p>0,05$) el que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% las habilidades blandas no se relacionan con el desempeño laboral ya que existe otros factores que intervienen para el desempeño laboral tales como la motivación, el ambiente laboral, identificación con la institución entre otros.

En su investigación (Soria, C. 2017), titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 LA PUNTA del Distrito De

Umari De Pachitea” - Huánuco, 2018. Tuvo como objetivo primordial describir la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por lo que necesario e importante es mantener un buen clima laboral en las organizaciones, sobre todo en las instituciones educativas ya que el objetivo final de este va ser, formar alumnos con calidad de educación, no sólo cognitiva sino también con el fin de obtener colegios eficaces, con mejores estudiantes, mejores docentes, administrativos que trabajen con profesionalismo a fin de lograr el desarrollo de nuestra comunidad educativa de La Punta. La investigación realizada se pudo comprobar que el clima organizacional tiene una relación directa y significativa, pero de tipo negativa con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari de Pachitea – Huánuco. Esta teoría queda reforzada con la demostración de la Hipótesis General, dónde un 61.22 % entre nunca o solo algunas veces consideran que existe un ambiente ameno dónde se pueda trabajar a gusto, y sólo un 12.24 % del total de personal (n=49), cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos. Siempre y cuando el clima organizacional sea tomado en cuenta, se logrará un incremento en el desempeño laboral en los trabajadores y por ende se ayudará a cumplir con los objetivos de la Institución. Al comparar con la presente investigación tenemos los siguientes hallazgos, con un nivel de confianza es del 95% y el

error alfa es de 5%. El chi2 calculado es de 3,303 para 4 grados de libertad (9,488), el p valor es mayor al ($p > .05$) el que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% las habilidades blandas no se relacionan con el desempeño laboral ya que existe como factor principal al clima laboral, este tiene que ser positivo pues influirá en el desempeño laboral y por ende a cumplir con los objetivos de la institución.

A su vez (Vives, L. 2019), en su estudio realizado Estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Señor de

Sipán” Esta investigación tuvo como objetivo general elaborar una estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Señor de Sipán, la población estuvo conformada por 470 colaboradores. La investigación fue descriptiva propositiva; el instrumento utilizado - Escala de Desempeño Laboral, para el procedimiento de resultado se utilizó el programa estadístico SPSS 24.0. Encontrando los siguientes resultados: Que existe un regular desempeño laboral, además niveles bajos en las competencias blandas (trabajo en equipo, liderazgo, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, Innovación y gestión del tiempo). existen similitudes entre la investigación de Vives, con respecto a la presente investigación los trabajadores del Municipio de Amarilis se observan trabajadores que presentan nivel alto de habilidades blandas y a la vez presentan desempeño laboral medio; así mismo se observa una minoría de los trabajadores que presentan un nivel bajo de habilidades blandas y desempeño laboral bajo.

Por su lado (Barrón, M. 2018), en su estudio realizado sobre las habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017. Este estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de las habilidades blandas en la mejora de la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz – 2017. En la investigación se siguió el método hipotético deductivo, es de tipo aplicada; el estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, su nivel explicativo y el diseño cuasi experimental con pre y post test y grupo experimental y de control. Los resultados

evidencian que antes de desarrollado el programa, consistente en el programa sobre habilidades blandas, los niveles de interacción en el aula de los docentes del grupo control y experimental no mostraban diferencias de consideración, en cambio, después de desarrollado el programa los docentes mejoraron considerablemente su nivel de interacción, solamente en el grupo experimental. La principal conclusión de esta investigación es Las habilidades blandas influyen significativamente en la mejora de la interacción en el aula de los docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017, de acuerdo al valor de p (sig. Asintótica bilateral) = 0,000 (< 0,05). Con respecto a la presente investigación; existe relación entre las habilidades blandas y ambos géneros por lo que estos son inherentes tanto a varones y mujeres quien no existe mucha diferencia entre ambos. “No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.”

Perea, M. (2017), en la investigación titulada “Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016” cuyo estudio de investigación fue: Descriptivo-correlacional, de corte transversal. Muestra: No probabilística que se tomó por conveniencia de 30 trabajadores. Recolección de datos: Se utilizó 02 cuestionarios, resultados: Entre la motivación laboral y desempeño laboral, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.912, y para sus variables intervinientes: Liderazgo, equidad y la justicia, recompensas laborales, conocimiento de la filosofía de gestión, conocimiento de los contenidos del trabajo, las políticas de contenido de trabajo con valores de 0.855; 0.903, 0.853. Respectivamente. Conclusión: Cuando hay mayor motivación laboral mayores son sus desempeños a laborales de los trabajadores de inversiones la Selva S.A. al analizar los resultados de Perea y si la comparamos con la presente investigación, hemos encontrado el siguiente resultado, con el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 1,46 para 2 grados de libertad (5,991), el p valor es de 0.004 ($p < 0,05$) el que está por debajo del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% existe relación entre el desempeño laboral y ambos géneros de los trabajadores del municipio de Amarilis ya que los trabajadores presentan desempeño laboral medio en el género femenino; así mismo se observa una minoría de los trabajadores que presentan un bajo desempeño laboral bajo en el género masculino.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se obtuvo el siguiente resultado, no existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019. Para contrastar la hipótesis general se utilizó el estadístico de prueba de Chi cuadrado; el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 3,303 para 4 grados de libertad (9,488), el p valor es mayor al ($p>0,05$) el que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0%. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación “No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.”

- Las habilidades blandas de los trabajadores del municipio Distrital de Amarilis corresponde a un alto nivel con un 55,0%(66).

- El desempeño laboral de los trabajadores del municipio Distrital de Amarilis corresponde a un desempeño laboral medio con un 78,3%(94).

- Para la relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019. Se utilizó el estadístico de prueba de Chi cuadrado; el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 0,44 para 2 grados de libertad (5,991), el p valor es mayor al

($p > 0,05$) lo que está por encima del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0% Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación “No existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019.”

- Para la relación entre desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019. Se utilizó el estadístico de prueba de Chi cuadrado; el nivel de confianza es del 95% y el error alfa es de 5%. El χ^2 calculado es de 1,46 para 2 grados de libertad (5,991), el p valor es de 0.004 ($p < 0,05$) el que está por debajo del error alfa establecido; por lo que con una probabilidad de error de 0,0%.

Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis de nula “Existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019”.

5.2. Recomendaciones

A la Municipalidad de Amarilis – Huánuco

- Realizar un análisis minucioso a sus trabajadores ya que según los hallazgos los trabajadores obtuvieron desempeño laboral medio.
- En cuanto a las habilidades blandas de los trabajadores ya que obtuvieron un alto nivel, es necesario mantener este nivel y potenciarlo.

A los trabajadores de la Municipalidad de Amarilis – Huánuco

- Identificarse con la institución en la que trabajan pues ello puede influir en su desempeño laboral teniendo en cuenta que este se encuentra en un nivel medio

- Crear un ambiente colaborativo dentro de la institución dejando de lado posibles intereses personales que afecta al desempeño laboral.

A la E.A.P. Psicología UNHEVAL – Huánuco

- Promover la importancia de las habilidades blandas mediante capacitaciones a las diferentes instituciones.
- Realizar una investigación en la Facultad de Psicología para determinar si existen habilidades blandas en sus docentes y estudiantes.

A los futuros tesistas

- Tomar como referencia la presente investigación ya que existe poco antecedente de las variables juntas a partir de ello se podría contrastar los hallazgos obtenidos.
- Invitarlos a investigar sobre las diferentes variables relacionados a las instituciones públicas y privadas que afecten o fortalezcan su productividad.

Referencias bibliográficas

- Alfaro, A. (2017), *La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol s.a., Virú 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9886/alfaro_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrón, M. (2018), *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017*. (Tesis de doctorado) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21803/Barr%C3%B3n_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cañarte, L., Moreira, C., Baque, M. y Cantos, M. (2017), El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral. *Pol. Con. (Edición núm. 14) Vol. 2, No 12*, diciembre 2017,

ISSN: 2550 - 682X; pp. 156-172. Recuperado de:
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/431>

Chiavenato, I. (2009), *Gestión del talento humano*. 3ra Edición. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

Diccionario de referencia de Competencias blandas, unidad de formación en competencias laborales Vicerrectoría académica DIOUCUC recuperado de

http://www.duoc.cl/competencias/conte/dicc_ref/dicc_de_comp/dicc_comp_blandas.pdf

Franco, L. (2018), *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la esperanza Trujillo 2018*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar

Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23936/franco_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granda, G. (2018), *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ta Edición. Edit. Graw Hill, México.

Hernández. R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. Edit. Graw Hill, México.

Manrique, S., Oyarzabal, G. y Herrera, A. (2018), *Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12457/MANRIQUE_OYARZABAL_HERRERA_ANALISIS_DE_BRECHAS_ENTRE_LAS_HABILIDADES_BLANDAS_EN_EGRESADOS_DE_LA_FACULTAD_DE_GESTION_Y_ALTA_DIRECCION_DE_LA_PUCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morocho, A. (2017), *Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA.* (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10665/morocho_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Municipalidad de Amarilis (2019), Ficha técnica e historia. Recuperado de: <https://muniamarilis.gob.pe/distrito/historia/>

Municipalidad de Huánuco (2019), Información general. Recuperado de:

http://www.munihuanuco.gob.pe/informacion_general.php

Obregón, M. y Francisco, M. (2018), Impacto del factor iluminación y psicosocial en el desempeño laboral del personal de apoyo y asistencia a la educación. caso: UPIICSA.

European Scientific Journal February 2018 edition Vol.14, No.4 ISSN: 1857 – 7881

(Print) e - ISSN 1857- 7431; pp 223 – 248.

Recuperado de:

<http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/10565/10032>

- Oppenheimer, A. (2018). ¡Sálvense quien pueda! El futuro del trabajo en la era de la automatización. Primera Edición. Penguin Random House Grupo Editorial. S.A. ISBN 978-612-4272-36-3. Recuperado de https://fraychamo.files.wordpress.com/2018/08/skmbt_363-c18090510150-2.pdf
- Otzen, T. y Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Sampling techniques on apopulation study. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017. Recupedar de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pastor, A. (2018), “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*”. (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf
- Perea, M. (2017), *Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de inversiones La Selva S.A. Moyobamba el año 2016*, (Tesis de maestría) Universidad Nacional Hermili Valdizan, Huanuco, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2097/TM_Perea_Pasquel_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J. (2016), *Tolerancia organizacional al acoso psicológico en el trabajo: desarrollo, validación y estudio empírico de sus efectos en la salud y desempeño laboral*. (tesis doctoral) UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=107261>
- Rivadeneira, E. (2013) ¿Cómo las competencias actitudinales ayudan a conseguir un adecuado aprendizaje en discentes? *Espiral, Revista de Docencia e Investigación*. 3 (1) pp. 57 – 64. Recuperado de: <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/ESPIRAL/article/view/431/371>

Silva, J. (2016) “*Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara – Arequipa 2016*”.

(Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3787/Risichjj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soria, C. (2017), “*Clima organizacional y desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 La Punta del Distrito de Umari de Pachitea*” - Huánuco, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1543/SORIA%20PARDAV%C3%89%2c%20Cinthia%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suero, R. (2015), *Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa PS Training Executives S.A.C.* (Tesis de maestría). Universidad Privada

Antonio Guillermo Urrelo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/219/TESIS%2019%20%20SUERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uría, D. (2011), *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. LTDA. de la Ciudad de Ambato.* (Tesis de pregrado).

Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Villanueva, H. (2016), *Habilidades blandas y resolución de conflictos en los estudiantes de 3º grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2016.* (Tesis de maestría)

Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14869/Villanueva_VH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Vives, L. (2019), *“Estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Señor de Sipán. (Tesis de maestría)”*. Universidad Señor de Sopan, Chiclayo, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5308/Vives%20Coronado%20Luis%20Alfonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

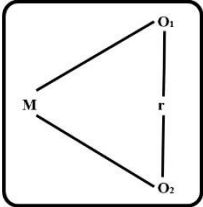
Zárate, J. (2013), “Habilidades blandas en educación adulta, Mas allá de curriculum”, Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de: <https://docplayer.es/19129900-Habilidades-blandas-en-educacion-adulta-mas-alla-de-curriculum-jaime-zarate.html>

ANEXOS

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIONES OPERACIONALES
<p>¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amaris-Huánuco, 2019?</p>	<p>Habilidades blandas</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Habilidades sociales</p> <p>Habilidades actitudinales</p> <p>Motivación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Liderazgo y Trabajo en Equipo</p> <p>Formación y Desarrollo Personal</p>	<p>Capacidad de adaptación al cambio</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Liderazgo</p> <p>Capacidad de comunicación</p>	<p>Se considera que habilidades blandas son complementarias a las habilidades psicomotrices y cognitivas observacionales. Actualmente constituyen las nuevas exigencias laborales; estos talentos personales se han convertido en indicadores a la hora de realizar la evaluación del personal. También las habilidades blandas son destrezas de carácter subjetiva e intangible, desarrolladas con el transcurso del tiempo, por los integrantes de la organización. (Barrón, M. 2018).</p> <p>De acuerdo a (Montejo A., 2009, como se citó en Perea, M. 2017), se define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”.</p>	<p>Para fines de esta investigación son los resultados obtenidos a través de la aplicación de la Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB). Con este instrumento se medirá el nivel de habilidades blandas los trabajadores del Municipio Distrital de Amaris-Huánuco, 2019.</p> <p>Para fines de esta investigación son los resultados obtenidos a través del test de Cuestionario desempeño laboral. Con este instrumento se medirá el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amaris-Huánuco, 2019.</p>
OBJETIVOS	HIPÓTESIS		ESQUEMA DEL MARCO TEÓRICO		TIPO DE INVESTIGACIÓN

<p>Objetivo general</p> <p>Conocer el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019.</p>	<p>2.1. Antecedentes</p> <p>2.1.1. Antecedentes de la investigación</p> <p>2.1.2. Bases Teóricas</p> <p>2.1.2.1. Habilidades Blandas</p> <p>2.1.2.1.1. Habilidades Blandas</p> <p>2.1.2.1.2. Las Habilidades Blandas más importantes</p> <p>2.1.2.1.3. Habilidades Blandas que marcaran el mercado laboral en el 2020</p>	<p>Correcional</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de habilidades blandas que presentan los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019. - Determinar nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019. - Determinar la relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019. - Determinar la relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019. 	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación entre las habilidades blandas y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación entre las habilidades blandas género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019.</p> <p>H2: Existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y género de los trabajadores del Municipio Distrital de Amárlis-Huánuco, 2019.</p>	<p>2.1.2.1.4. Dimensiones de las Habilidades Blandas</p> <p>2.1.2.1.5. Indicadores de las Habilidades Blandas</p> <p>2.1.2.2. Desempeño Laboral</p> <p>2.1.2.2.1. Teorías de Desempeño Laboral</p> <p>2.1.2.2.2. Evaluación de Desempeño Laboral</p> <p>2.1.2.2.3. ¿Por qué se evalúa el Desempeño Laboral?</p> <p>2.1.2.2.4. Administración del Desempeño Laboral</p> <p>2.1.2.2.5. Aplicaciones de la evaluación del Desempeño Laboral</p> <p>2.1.2.2.6. Dimensiones del Desempeño Laboral</p> <p>2.2. Definiciones conceptuales</p> <p>2.3. Sistema de variables – dimensiones e indicadores</p> <p>2.4. Definición operacional de las variables</p> <p>2.5. Hipótesis</p>	<p style="text-align: center;">DISEÑO</p> <p>Nombre: Diseño Correlacional.</p> <p>Representación Simbólica:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Leyenda:</p> <p>M: Muestra de investigación O1: Habilidades Blandas O2: Desempeño Laboral r: relación entre ambas variables</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Amarilis-Huánuco, 2019.

2.5.1 Hipótesis de trabajo

TIPO DE MUESTREO

El muestreo es no probabilístico, de tipo por conveniencia

TÉCNICAS

- Fichaje
- Psicometría

INSTRUMENTO

- Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB)
- Cuestionario de desempeño laboral

ANEXO N° 2

ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS EN PERSONAL ADMINISTRATIVO (EHB)

Institución:

1. Edad: 2. Género: M () F ()

3. Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

4. Profesión..... 5. Tiempo de servicios: Años..... Meses.....

6. Área de trabajo: 7. Condición laboral:.....

8. Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ().

N°	Ítems	Siempre	A menudo	De vez en cuando	Rara vez	Nunca
HA BILIDADES SOCIALES						
1	CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Acepta nuevas ideas y métodos para hacer su trabajo.				
2		Cuando su agenda diaria se desorganiza inesperadamente, ¿se adapta y hace los ajustes con facilidad?				
3		Le resulta fácil aceptar los cambios del entorno.				
4		Le resulta fácil cambiar de tener nuevas amistades.				
5		Le agrada organizar actividades nuevas.				
6	TRABAJO EN EQUIPO	Alguna vez ha trabajado en equipo				
7		Su experiencia de trabajo en equipo ha sido positiva.				
8		Cuando sus compañeros del equipo de trabajo le piden ayuda usted se las brinda.				
9		Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo				
10	LIDERAZGO	Le agrada dirigir actividades de grupo.				
11		Se siente libre de hablar con sus superiores y compañeros sobre su trabajo				

		aspectos como un modelo a imitar.					
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

12		Sus compañeros/as lo eligen como jefe en las actividades de grupo.					
13		Sus compañeros/as le consideran en muchos					

14		Toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo					
15	CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas					
16		Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.					
17		Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales					
18		Crees que su jefe utiliza un buen lenguaje cuando se dirige a usted					
HA BILIDADES A CTITUDINALES							
19	COMPROMISO	¿Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo?					
20		La misión o propósito de su institución. ¿hace que Ud. sienta su trabajo importante?					
21		Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					
22		En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso?					
24	INICIATIVA	Te gusta tomar la iniciativa					
25		Cuando quiero conseguir algo, tengo muy claros los objetivos en mi cabeza.					
26		Tengo mucho empuje y necesidad de hacer cosas.					
27		Estoy dispuesto a afrontar el fracaso con tal de ampliar mis horizontes					

28		Me veo con capacidad de afrontar cualquier situación					
29	PERSEVERANCIA	He superado obstáculos para vencer en un desafío importante					
30		Las ideas y proyectos nuevos me distraen de los anteriores					
31		Me he obsesionado con una cierta idea o proyecto durante un tiempo corto para luego perder interés					
31		A menudo establezco una meta para después perseguir una diferente					
32		Termino lo que comienzo					
33	RESPONSABILIDAD	Si me lanzo a hacer algo, asumo todas las obligaciones que conlleva mi decisión					
34		Cuando un trabajo acaba saliendo mal, tiendo a admitir mi grado de responsabilidad					
35		Me gusta la sensación de ser yo el que soluciona los problemas					
36		Asumo los errores que he cometido incluso en aquellas ocasiones en las que podría echarle la culpa a los demás					
37		Entiendo que toda elección implica unos riesgos y acepto las consecuencias de las equivocaciones que cometo.					

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

1. Edad:..... 2. Género: M () F ()
 3. Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()
 4. Profesión..... 5. Tiempo de servicios: Años..... Meses.....
 6. Área de trabajo:..... 7. Condición laboral:.....
 8. Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ().

N°	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	NUNCA 0	A VECES 1	FRECUEN TEMENTE 2	SIEMPRE 3
MO TIVACIÓN					
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
RE SPONSABILIDAD					
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario				

	y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO					
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL					
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				
PUNTAJE TOTAL					

ANEXO N° 4

FIABILIDAD DE LAS ESCALAS

ENCUESTA DE HABILIDADES BLANDAS

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	37

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO

	Media de escala si elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	125,80	571,011	,415	,977
ÍTEM2	125,95	558,261	,746	,976
ÍTEM3	126,05	558,366	,701	,976
ÍTEM4	125,95	553,103	,763	,976
ÍTEM5	125,90	552,832	,792	,976
ÍTEM6	125,95	550,892	,816	,976
ÍTEM7	125,95	553,313	,814	,976
ÍTEM8	126,25	549,882	,814	,976
ÍTEM9	126,30	556,116	,666	,976
ÍTEM10	126,35	550,871	,839	,976
ÍTEM11	126,40	551,937	,814	,976

ÍTEM12 126,35 557,292 ,734 ,976
 ÍTEM13 126,40 554,147 ,605 ,977
 ÍTEM14 126,20 555,642 ,792 ,976
 ÍTEM15 126,15 550,450 ,816 ,976
 ÍTEM16 126,20 546,274 ,853 ,975
 ÍTEM17 126,30 547,274 ,871 ,975
 ÍTEM18 126,40 547,621 ,921 ,975
 ÍTEM19 126,35 546,345 ,760 ,976
 ÍTEM20 126,20 545,221 ,877 ,975
 ÍTEM21 125,95 556,682 ,727 ,976
 ÍTEM22 126,30 549,379 ,775 ,976
 ÍTEM23 126,25 554,092 ,765 ,976
 ÍTEM24 126,15 568,239 ,512 ,977
 ÍTEM25 126,25 550,618 ,712 ,976

ÍTEM26	126,15	552,345	,826	,976
ÍTEM27	126,40	546,779	,883	,975
ÍTEM28	126,45	553,629	,838	,976
ÍTEM29	126,55	548,050	,822	,976
ÍTEM30	126,30	563,484	,627	,976
ÍTEM31	126,55	564,892	,555	,977
ÍTEM32	126,25	556,092	,669	,976
ÍTEM33	126,50	556,789	,587	,977
ÍTEM34	126,35	567,818	,398	,977
ÍTEM35	126,70	560,537	,612	,976
ÍTEM37	126,25	569,776	,414	,977

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	28

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO

	Media de escala elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido corregida	Correlación total de elementos ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se
ÍTEM1	41,30	283,695	,623	,970
ÍTEM2	41,15	278,555	,837	,969
ÍTEM3	41,35	284,029	,685	,970
ÍTEM4	41,20	283,642	,696	,970
ÍTEM5	41,30	280,326	,759	,969
ÍTEM6	41,25	277,882	,784	,969
ÍTEM7	41,35	275,713	,874	,969
ÍTEM8	41,30	282,853	,555	,971
ÍTEM9	41,35	275,187	,828	,969
ÍTEM10	41,25	280,513	,686	,970
ÍTEM11	41,30	276,853	,714	,970
ÍTEM12	41,35	275,608	,813	,969
ÍTEM13	41,25	276,829	,824	,969
ÍTEM14	41,00	285,158	,600	,970
ÍTEM15	41,25	277,461	,741	,969
ÍTEM16	41,15	273,924	,873	,968

ÍTEM17 41,00 284,211 ,723 ,970
ÍTEM18 41,25 282,829 ,730 ,970
ÍTEM19 41,25 274,303 ,853 ,969
ÍTEM20 41,10 280,305 ,775 ,969
ÍTEM21 41,20 276,484 ,839 ,969
ÍTEM22 41,15 281,503 ,654 ,970
ÍTEM23 41,20 280,274 ,696 ,970
ÍTEM24 41,15 284,871 ,529 ,971
ÍTEM25 41,15 280,239 ,649 ,970
ÍTEM26 41,25 272,829 ,720 ,970
ÍTEM27 41,05 280,366 ,614 ,970
ÍTEM28 41,40 277,937 ,737 ,969

ANEXO N° 5

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE AMARILIS-HUÁNUCO, 2019

El propósito de este protocolo de consentimiento es dar a conocer a los participantes de esta investigación, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por GLORIA AMANDA, ZABABRIA RODRIGUEZ y SUSAN WENDY, SEDANO RAMÓN, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Escuela Profesional de Psicología. La cual, tiene como objetivo, conocer el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio Distrital de Amarilis-Huánuco, 2019. Si usted concede su permiso a participar en este estudio, se procederá a aplicar dos cuestionarios, que tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del objetivo principal de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre esta evaluación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Igualmente, puede retirarse de la evaluación en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna manera. Desde ya le agradecemos su consentimiento de participación en la evaluación a realizar. Yo:, identificado con DNI, acepto voluntariamente participar en la presente investigación.

FIRMA