

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE – Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor : Bach. Teresa Laynery Gamarra Alfaro

Asesor : Maestro: Cerron Aliaga Miguel Anibal

Línea de Investigación : Ciencias empresariales y gestión de los recursos
Institucional

Fecha de Inicio y : 31.05.2022 – 30.05.2023
Culminación

Huancayo - Perú
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS:

Influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE – Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020

PRESENTADA POR:

Bach. Teresa Laynery Gamarra Alfaro

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciada en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobada por los siguientes jurados:

Presidente : _____

Dr.

Primer Miembro : _____

Mg.....

Segundo Miembro : _____

Mg.....

Tercer Miembro : _____

Mg.

Huancayo ____ de _____ del 2023

Falsa portada

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE – Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020,

Para optar : Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor : Bach. Teresa Laynery Gamarra Alfaro

Asesor : Maestro: Cerron Aliaga Miguel Anibal

Línea de Investigación : Ciencias empresariales y gestión de los recursos
Institucional

Fecha de Inicio y : 31.05.2022 – 30.05.2023

Culminación

Huancayo - Perú
2023

Asesor:

Maestro: Cerron Aliaga Miguel Anibal

Dedicatoria

Quiero dedicar esta investigación concluida a mis padres Hugo y Fabiola, por inculcarme alcanzar las metas orientadas a mi superación personal y profesional; por apoyarme por cada decisión tomada y siempre predispuestos a entregarme su amor incondicional, agradezco a mis adorados hijos Alejandro y Adriano, por cada lección de vida que me hacen experimentar y que son soporte para el logro del título profesional.

Agradecimiento

A las autoridades y docentes de la Universidad Peruana Los Andes, especialmente de la Escuela profesional de Administración y Sistemas por orientarnos al logro profesional.

A los directivos y colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, por el apoyo incondicional brindado durante el desarrollo de la investigación.

A todos mis amigos y familiares que me brindaron una palabra de apoyo en el momento adecuado.

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, El Bachiller: **GAMARRA ALFARO TERESA LAYNERY**; de la escuela profesional de Administración y Sistemas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **"INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL INPE - OFICINA REGIONAL CENTRO, HUANCAYO -2020"** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **30%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 27 de diciembre del 2022



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Contenido

| | |
|---|-----------|
| Hoja de aprobación de jurados..... | ii |
| Falsa portada..... | iii |
| Asesor..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Contenido..... | viii |
| Contenido de tablas..... | xi |
| Contenido de figuras..... | xiii |
| Resumen..... | xiv |
| Abstract..... | xv |
| Introducción..... | xvi |
| CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 18 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática..... | 18 |
| 1.2. Delimitación del problema..... | 25 |
| 1.3. Formulación del problema..... | 26 |
| 1.3.1. <i>Problema General</i> | 26 |
| 1.3.2. <i>Problema (s) Específico (s)</i> | 26 |
| 1.4. Justificación..... | 27 |
| 1.4.1. <i>Social</i> | 27 |
| 1.4.2. <i>Teórica</i> | 27 |
| 1.4.3. <i>Metodológica</i> | 27 |

| | |
|---|----|
| 1.5. Objetivos | 28 |
| 1.5.1. <i>Objetivo General</i> | 28 |
| 1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> | 28 |
| CAPITULO II MARCO TEORICO | 29 |
| 2.1. Antecedentes | 29 |
| 2.2. Bases Teóricas o Científicas | 37 |
| 2.3. Marco Conceptual | 54 |
| CAPITULO III HIPOTESIS..... | 57 |
| 3.1. Hipótesis General | 57 |
| 3.2. Hipótesis Específicos | 57 |
| 3.3. Variables..... | 57 |
| CAPITULO IV METODOLOGÍA | 61 |
| 4.1. Método de Investigación | 61 |
| 4.2. Tipo de Investigación | 61 |
| 4.3. Nivel de Investigación..... | 62 |
| 4.4. Diseño de la Investigación | 62 |
| 4.5. Población y muestra | 62 |
| 4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos..... | 64 |
| 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 65 |
| 4.8. Aspectos éticos de la Investigación..... | 66 |
| CAPITULO V RESULTADOS | 67 |
| 5.1. Descripción de resultados..... | 68 |
| 5.2. Contraste de hipótesis..... | 77 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 86 |
| CONCLUSIONES | 92 |

| | |
|---|-----|
| RECOMENDACIONES..... | 94 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 96 |
| Anexos | 103 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia..... | 104 |
| Anexo 2: Matriz de Operacionalización del instrumento | 105 |
| Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento | 107 |
| Anexo 4: Instrumento de Investigación..... | 109 |
| Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento | 113 |
| Anexo 6: La data de procesamiento de datos..... | 119 |
| Anexo 7: Consentimiento informado..... | 120 |
| Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento..... | 121 |

Contenido de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: <i>Personal del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo</i> | 63 |
| Tabla 2 <i>Resumen de procesamiento de casos</i> | 67 |
| Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | 67 |
| Tabla 4 <i>Habilidades Blandas (Agrupada)</i> | 68 |
| Tabla 5 <i>Dimensión conciencia de uno mismo (agrupada)</i> | 69 |
| Tabla 6 <i>Dimensión autorregulación (agrupada)</i> | 70 |
| Tabla 7 <i>Dimensión motivación (agrupada)</i> | 71 |
| Tabla 8 <i>Dimensión habilidades sociales (agrupada)</i> | 72 |
| Tabla 9 <i>Variable desempeño laboral</i> | 73 |
| Tabla 10 <i>Dimensión eficiencia (agrupada)</i> | 74 |
| Tabla 11 <i>Dimensión eficacia (agrupada)</i> | 75 |
| Tabla 12 <i>Dimensión relaciones interpersonales (agrupada)</i> | 76 |
| Tabla 13 <i>Pruebas de normalidad</i> | 77 |
| Tabla 14 <i>Resumen del modelo</i> | 78 |
| Tabla 15 <i>Resultado ANOVA^a de las variables</i> | 78 |
| Tabla 16 <i>Coeficientes^a de las variables</i> | 78 |
| Tabla 17 <i>Resumen del modelo</i> | 79 |
| Tabla 18 <i>Resultado ANOVA^a de las variables</i> | 80 |
| Tabla 19 <i>Coeficientes^a de la variables</i> | 80 |
| Tabla 20 <i>Resumen del modelo</i> | 81 |
| Tabla 21 <i>Resultado ANOVA^a de las variables</i> | 81 |
| Tabla 22 <i>Coeficientes^a de las variables</i> | 81 |

| | |
|---|----|
| Tabla 23 <i>Resumen del modelo</i> | 83 |
| Tabla 24 <i>Resultado ANOVA^a de las variables</i> | 83 |
| Tabla 25 <i>Coeficientes^a de las variables</i> | 83 |
| Tabla 26 <i>Resumen del modelo</i> | 84 |
| Tabla 27 <i>Resultados ANOVA^a de las variables</i> | 84 |
| Tabla 28 <i>Coeficientes^a de las variables</i> | 85 |

Contenido de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: <i>Productividad total de los factores (PTF) y crecimiento económico</i> | 22 |
| Figura 2: <i>Gasto en educación y desarrollo de habilidades (porcentaje del PBI)</i> | 23 |
| Figura 3: <i>Etapas del aprendizaje de las habilidades blandas</i> | 41 |
| Figura 4: <i>Organigrama Estructural de la Oficina Regional Centro Huancayo</i> | 64 |
| Figura 5 <i>Resultados de las habilidades blandas (agrupada)</i> | 68 |
| Figura 6 <i>Resultados de la dimensión conciencia de sí mismo</i> | 69 |
| Figura 7 <i>Resultados de la dimensión autorregulación</i> | 70 |
| Figura 8 <i>Resultados de la dimensión motivación</i> | 71 |
| Figura 9 <i>Resultado de la dimensión habilidades sociales</i> | 72 |
| Figura 10 <i>Resultados de la variable desempeño laboral</i> | 73 |
| Figura 11 <i>Resultado de la dimensión eficiencia</i> | 74 |
| Figura 12 <i>Resultados de la dimensión eficacia</i> | 75 |
| Figura 13 <i>Resultados de la dimensión relaciones interpersonales</i> | 76 |

Resumen

La investigación desarrollada en el INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo; a través de un análisis de la realidad problemática posibilitó formular el problema siguiente: ¿Cómo influye las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?, para ello fue fundamental la técnica de la observación y experimentación previa y que hizo factible la presentación del objetivo general: “Determinar la influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE – Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020”; la investigación se desarrolló considerando los aspectos metodológicos como un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel explicativa y de diseño no experimental; siendo la población establecida en los colaboradores de la institución conformada por 22 trabajadores de planta; a quienes se aplicó la encuesta como técnica para el acopio de datos y que permitió posterior al tratamiento estadístico con la regresión lineal, encontrar los resultados: una significación igual a 0.000 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), que permitió rechazar la hipótesis nula; además, se halló el valor de la R cuadrado es igual a 0,678, que se interpretó que cuanto mejor se desarrollen las habilidades blandas en los colaboradores esto afectará positivamente en el desempeño laboral.

Palabras claves: Habilidades blandas, desempeño laboral.

Abstract

The research developed at INPE - Central Regional Directorate, Huancayo; Through an analysis of the problematic reality, it is possible to formulate the following problem: How do Soft Skills influence the Labor Performance of INPE Collaborators - Central Regional Directorate, Huancayo - 2020? For this, the technique of observation and previous experimentation and that made the presentation of the general objective feasible: "Determine the influence of Soft Skills on the Work Performance of INPE Employees - Central Regional Directorate, Huancayo - 2020"; The research was developed considering the methodological aspects such as a quantitative approach, applied type, explanatory level and non-experimental design; being the population established in the collaborators of the institution made up of 22 plant workers; to whom the survey was applied as a technique for data collection and that allowed after the statistical treatment with linear regression, to find the results: a significance equal to 0.000 and knowing that the value of α , = 5% (or 0.05), which allowed to reject the null hypothesis; In addition, the value of the R square was found to be equal to 0.678, which was interpreted that the better the soft skills are developed in the collaborators, this will positively affect job performance.

Keywords: Soft skills, job performance.

Introducción

Todas las organizaciones en el planeta, tienen la gran responsabilidad y el gran reto de desarrollar diversos métodos y las respectivas estrategias para poder contar con un grupo de colaboradores que se caractericen por sus habilidades y destrezas potencializadas para el logro de los objetivos establecidos; en lo que respecta a la investigación se orientó a los trabajadores administrativos y directivos del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo; siendo la característica de los aspectos problemáticos plasmado en la pregunta: ¿Cómo influye las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?; esto posibilitó a la investigadora a formular el objetivo general: “Determinar la influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020”.

La metodología utilizada para el desarrollo del estudio es un a investigación de nivel Explicativa, de diseño no experimental, de corte transversal y que se trabajó en relación a los aspectos teóricos de las variables de estudio, variable independiente, Habilidades Blandas y la variable dependiente: desempeño laboral; teniendo en cuenta la muestra conformada por 22 trabajadores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020; para lo cual se utilizó la estructura signada y de las cuales se desarrolló:

Capítulo I, el planteamiento del problema desarrollando, la descripción de la realidad problemática; la formulación de los problemas y los objetivos.

Capítulo II, el marco teórico, considerando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo III, planteamiento de las hipótesis y la Operacionalización de las variables del estudio.

Capítulo IV, la metodología utilizada, siendo planteada desde el método, tipo, nivel, diseño, población y muestra y el procesamiento de los datos.

Capítulo V: se presentaron los resultados de la investigación; en primer lugar, la estadística descriptiva y posteriormente la estadística inferencial.

Se presentan; además, la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones; las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En las organizaciones en un ámbito global, en la actualidad un factor fundamental del éxito o desarrollo sostenible recae en la gestión del talento humano; pues es fundamental el aporte de los colaboradores sustentado en las habilidades y mayormente del talento con la que aportan al beneficio de las organizaciones o instituciones a la que dependen laboralmente.

Sin embargo, no todos los directivos o propietarios de diferentes organizaciones asumen esta importante posición, por el contrario, menosprecian los importantes aportes, que podría aportar la fuerza de los equipos o capacidades individuales y asumen que el colaborador solo aporta con su trabajo basado en su desempeño laboral y el nivel de productividad, con lo que establecen medidas de eficiencia o eficacia.

“Sin una adecuada gestión del capital humano, gracias a las competencias gerenciales, no se puede conducir a una empresa hacia su desarrollo y crecimiento. La posición del Perú en este campo no es favorable a comparación de otros países de la región”. (Conexion Esan, 2019, p. 2)

Las condiciones laborales que se presenta en las diversas organizaciones de nuestro país, no necesariamente velan por los intereses y desarrollo de los trabajadores en diversas áreas.

Es evidente que el talento humano no puede desarrollarse por sí mismo, se necesita de esfuerzo empresarial para respaldar al trabajador. En este sentido, el objetivo principal de una compañía consiste en consolidar el talento humano, utilizando diversas estrategias, entre las cuales hay que destacar una organización de los recursos humanos basada en la colaboración y confianza, así como en las buenas relaciones laborales. De igual manera, es importante una mayor interconectividad entre los grupos de trabajo autónomos donde predomina la rotación de labores, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, maximización del desempeño. (Rodríguez, 2019, p. 2)

Los diferentes investigadores respecto al talento humano, en sus publicaciones hacen énfasis de que en las últimas décadas, se han generado cambios significativos en los aportes teóricos; pues, se pasó de los conceptos tradicionales de denominación *recursos humanos*, a la designación y sostenimiento teórico de *la gestión de talento humano*, que se sostiene como un conjunto de procesos diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización; además, es importante mencionar que la gestión de talento implica no solo tener un nivel de preocupación por los colaboradores; sino, pensar en el bienestar de sus familias siendo este un factor de motivación y retención para beneficio de la empresa.

Para gestionar a los empleados de una organización, se necesitan habilidades y conocimientos orientados a velar por su productividad y rendimiento. Gracias a las competencias gerenciales es posible mejorar el trabajo de un equipo, liderar bajo condiciones satisfactorias y resolver los conflictos con

éxito. Sin embargo, el primer paso para desarrollar esta gestión es conocer en qué estado se encuentra el capital humano en el Perú. (Conexion Esan, 2019).

Los directivos de las empresas deben generar valor a su capital importante, sus colaboradores y que por factores de motivación asumen una identificación y compromiso, por la cual buscan cotidianamente crecer como personas y como profesionales.

Según (Silva Chávez, 2016, p. 11):

Hoy la capacidad de cumplir objetivos a través de las personas, a través de la gestión de talentos, resulta una destreza mucho más valiosa que el nivel de conocimientos académicos que posea un profesional, entendiendo que existe una urgente necesidad de desarrollo de habilidades blandas y un problema latente para las organizaciones a la hora de contratar.

Gran parte de las personas que laboran en una organización, pasan gran parte del día, en el trajín rutinario laboral, en la cuales desarrollan actividades de forma automática y paradigmática; sin embargo, cotidianamente se enfrentan con problemática proveniente de reclamos o quejas que van desde la falta de información hasta el servicio y algunas veces de otra índole (implican problemas personales de interacción con otros trabajadores o incluso de carácter familiar); este escenario suele ser un componente laboral no atendido; es en estas circunstancias que se ve la necesidad en muchas organizaciones de implementar programas de desarrollo de las habilidades blandas; que poco a poco va trascendiendo y generando interés en los directivos o ejecutivos de las diversas organizaciones.

El desarrollo de habilidades blandas como: trabajar en equipo, poseer un buen nivel de comunicación, tener adaptabilidad ante los distintos escenarios, una actitud positiva en la oficina, etcétera, son percibidas por la jefatura como cualidades positivas en un empleado, especialmente cuando existe un mercado tan competitivo como el actual, en el que hay alta rotación laboral

y en el que las empresas necesitan trabajadores productivos y alineados al crecimiento de la empresa. (Confiep - Perú, 2019, p. 9)

Respecto a las habilidades blandas, (Pérez, 2017) menciona:

Las habilidades blandas son aquellos atributos que permiten actuar de manera efectiva. Confluyen una combinación de destrezas destinadas a tener una buena interrelación; es decir, saber escuchar, dialogar, comunicarse, liderar, estimular, delegar, analizar, juzgar, negociar y arribar a acuerdos. Engloban un conjunto de aptitudes transversales e incluyen el pensamiento crítico, la ética y la posibilidad de adaptación al cambio. (p. 2)

En nuestro país se conoce de la intención de las diversas empresas para la implementación de estrategias que conlleven a desarrollar las habilidades blandas para el crecimiento de los colaboradores y mejorar los procesos productivos; sin embargo se conoce de que estos aspectos solo quedan en *intención* pues considerando que estos aspectos estratégicos, generan una inversión significativa de dinero y siendo la incógnita de los directivos de las organizaciones, el no tener las garantías de contar con el personal en un proceso de relación de trabajo de mediano y largo plazo, como ya se mencionó, queda en las buenas intenciones y no se desarrollan en las empresas.

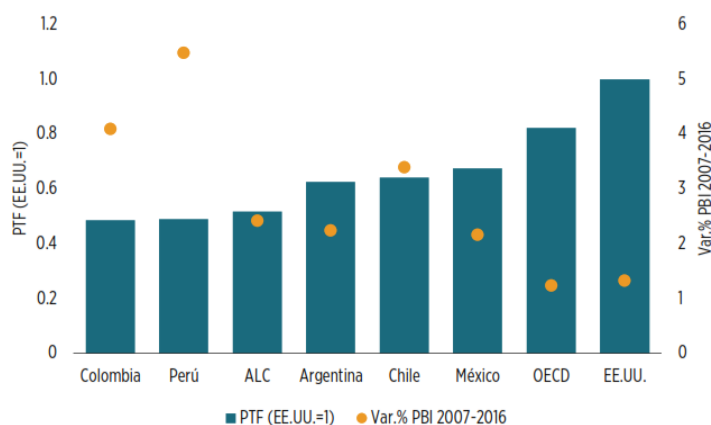
Lo mencionado se sustenta con lo publicado por: (Novella, Alvarado, Rosas, & González-Velosa, 2019)

Pese a los resultados económicos favorables que Perú ha alcanzado en los últimos años, aún presenta importantes rezagos en materia de productividad y mercados laborales. El país ha liderado el crecimiento económico en la región, ya que cuenta con la mayor tasa de crecimiento (5.5%, en promedio) durante el periodo 2007-2016, por encima de Colombia (4.1%), Chile (3.4%)

México (2.2%) (Banco Mundial, 2018). Sin embargo, se encuentra rezagado en productividad, calidad del empleo e ingresos. Como se presenta en el gráfico 1, Perú posee el 0.49 de la productividad total de los factores de Estados Unidos, por debajo de México, Chile, Argentina y del promedio de América Latina (Fernández-Arias, 2014). Además, el porcentaje de asalariados informales fue del 47%, por encima de Colombia (34%), Chile 14%) y del promedio de América Latina (41%).

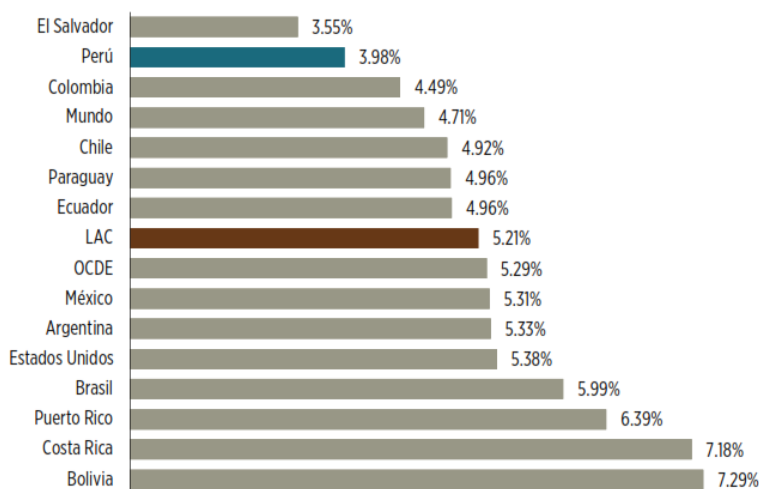
Figura 1:

Productividad total de los factores (PTF) y crecimiento económico



Fuente: Fernández-Arias (2014) y Banco Mundial (2017).

La relación laboral de los colaboradores de una empresa no solo se refleja en su desempeño laboral y su nivel de productividad; sino de generar estrategias para desarrollar vínculos especiales con la empresa que conlleve a alcanzar un nivel significativo de compromiso e identificación y que ello se represente en la productividad; en la figura 1, se puede evidenciar en el informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que nuestro país en los aspectos de productividad relacionados a identificación del trabajador aún está muy lejos de otros países de Latinoamérica.

Figura 2:***Gasto en educación y desarrollo de habilidades (porcentaje del PBI)***

Fuente: Banco Mundial (2018). (Novella, Alvarado, Rosas, & González-Velosa, 2019)

“Un factor clave detrás de la baja productividad es la deficiencia en el capital humano. A pesar de las recientes mejoras, el país aún destina pocos recursos al desarrollo de *habilidades*. Como se muestra en el gráfico 2, Perú se encuentra en los últimos lugares en cuanto al gasto en educación en términos del PBI respecto a otros países de la región y de la OCDE” (Novella, Alvarado, Rosas, & González-Velosa, 2019, p . 15).

Ante las circunstancias mencionadas, es preciso mencionar que en la investigación se pretende aportar, para que se analicen los resultados del aporte del desarrollo estratégico de las habilidades blandas en una institución pública del país.

INPE - Oficina Regional Centro, pertenece al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; es una Institución Pública rectora y administradora del Sistema Penitenciario Nacional, que cuenta con personal calificado, con valores, mística y vocación de servicio que busca la reinserción positiva a la sociedad de las personas privadas de su libertad, liberados y sentenciados a penas limitativas de derechos.

Como aspecto generales sobre su creación, se conoce que el 06 de marzo de 1985, por Decreto Legislativo N° 330 se promulga el Código de Ejecución Penal, incluyendo en su artículo 153°, Título VIII *Instituto Nacional Penitenciario*, como organismo público

descentralizado rector del sistema penitenciario nacional, integrante del Sector Justicia, asimismo en la octava disposición final indica que el personal, los bienes y recursos de la actual Dirección General de Establecimientos Penitenciales y Readaptación Social pasarán automáticamente a integrar el personal y patrimonio respectivos del Instituto Nacional Penitenciario.

Además, con Decreto Supremo N° 012 del 12 de junio del mismo año se aprueba su reglamentación, dando origen así al *Instituto Nacional Penitenciario*, como órgano encargado de dirigir, ejecutar y controlar el Sistema Penitenciario Nacional, asegurando una adecuada política penitenciaria, que favorezca la reeducación, rehabilitación y reincorporación del interno a la sociedad. El Instituto Nacional Penitenciario, en la actualidad tiene como órganos desconcentrados a ocho regiones penitenciarias con 68 establecimientos penitenciarios a nivel nacional, sus funciones se disgregan en tres áreas: administración, tratamiento y seguridad.

En la oficina se centraliza todos los procesos administrativos de la Región Centro, que está compuesto por los siguientes 10 penales (Huancayo, Concepción, Jauja, Tarma, Chanchamayo, Rio Negro, Huancavelica, La oroya, Ayacucho, Huanta); cada penal cuenta con sus propios directores y administradores, pero por falta de coordinación y manejo del desempeño de los colaboradores de cada establecimiento penal, los tramites documentarios generan problemas por que tardan en ser remitidos a la oficina central; o por factores externo no controlables como el transporte o situaciones sociales que generan la demora (toma de carreteras , huaycos, accidentes de tránsito, etc.)

En la sede regional de Huancayo, según la organización y los planes establecidos, los colaboradores asumen sus funciones, pero un aspecto que se presenta como un problema crítico muchas veces, es que algunos colaboradores no asumen la responsabilidad como los demás, demostrando poco nivel de identificación con la institución y poco nivel de

empatía con los usuarios que desarrollan los tramites; pues por razones personales y de desempeño laboral por falta de un nivel de control estricto, no se asumen con los trabajos programados y generan retrasos en los tramites y ocasionando malestar en los demás colaboradores. La administración empezó con propuestas estrategias para mejorar dichos aspectos con capacitaciones y con el desarrollo de las habilidades blandas tanto de forma individual como grupal, sin embargo, los resultados no son los esperados, en relación al desempeño laboral; posibilitando el desarrollo de la presente investigación.

1.2. Delimitación del problema

a. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la Región de Junín, distrito de Huancayo, en la institución INPE - Oficina Regional Centro – Huancayo, ubicada en Jr. Cuzco N°490 Huancayo.

b. Delimitación temporal

El periodo de investigación, comprende desde la formulación del proyecto hasta la sustentación correspondiente, siendo el tiempo estimado para dichas actividades desde marzo del año 2021, hasta los meses del año 2022.

c. Delimitación conceptual

En la presente investigación se desarrolló el análisis de la variable independiente: habilidades blandas y la variable dependiente: productividad laboral, siendo los alcances conceptuales:

Habilidades blandas: “Aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria. No son sólo un ingrediente en particular, sino que son el resultado de una combinación de

habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás y otros factores que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros” Mujica (2005 (p. 23).

Desempeño Laboral:

“El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos” (Sy Corvo, 2018, p .1).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cómo influye las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?

1.3.2. Problema (s) Específico (s)

- 1) ¿Cómo influye el autoconocimiento en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?
- 2) ¿Cómo influye la autorregulación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?
- 3) ¿Cómo influye la motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?
- 4) ¿Cómo influye las Habilidades sociales en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El presente estudio, asume la necesidad de medir el nivel de influencia que tiene la variable independiente Habilidades Blandas con la variable dependiente desempeño laboral, resultado que posibilitó recomendar la aplicación de estrategias sobre el talento humano de las empresas y que conllevo al crecimiento no solo de los colaboradores sino de la misma empresa.

1.4.2. Teórica

La investigación posibilito el análisis y manejo de los aportes teóricos de las variables del estudio, habilidades blandas la influencia que asume sobre el desempeño laboral, los mencionados aportes teóricos - científicas permitieron sostener la propuesta, de que existe posibilidad de aplicar las habilidades blandas en los colaboradores de la institución y como este influye en el desempeño de cada uno posibilitando un nivel de motivación e identificación hacia la institución.

1.4.3. Metodológica

En el proceso de investigación con las variables propuestas, se analizará minuciosamente los aportes realizados con posterioridad a nivel de bibliografía y tesis; siendo de necesidad de recoger la información de la muestra respectiva se elaboró el cuestionario donde se formularon las interrogantes por dimensión y variable para posteriormente haciendo uso del software estadístico SPSS, en su versión 25, se procesaron los datos para hallar tanto los estadísticos descriptivos y los estadísticos inferenciales.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar la influencia del autoconocimiento en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020
- 2) Determinar la influencia de la autorregulación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020.
- 3) Determinar la influencia de la motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020
- 4) Determinar la influencia de las Habilidades sociales en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020.

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes nacionales

Cáceres, Peña, & Ramos, (2018), presento la tesis: “*Las Habilidades Blandas y el Desempeño Laboral: un Estudio Exploratorio del Impacto del Aprendizaje Formal e Informal y la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de Colaboradores de dos Empresas Prestadoras de Servicios en el Perú*”, para optar el grado de Magister en Dirección de Personas; Universidad del Pacifico, Lima. El estudio presento una interesante propuesta como objetivo, siendo esta: “se desea identificar y analizar el efecto que existen entre la inteligencia emocional y los aprendizajes formal e informal, así como el desempeño individual en el trabajo”; siendo fundamental el manejo de los aspectos metodologicos con las que se desarrollo la investigacion; tipo cuantitativo, de alcance correlacional-exploratorio, y de diseño no experimental y de corte transversal; la poblacion estaba conformada por colaboradores seleccionados fueron participantes voluntarios empleados en empresas prestadoras de servicios comerciales e industriales y siendo 75 colaboradores como parte de la muestra. La investigacion concluyo: se hallo que la variable aprendizaje formal afecto como tambien

impacto sobre la variable desempeño laboral; pero, también se encontró, que el aprendizaje informal no afecta al desempeño laboral; considerando los objetivos establecidos, se notó que contribuye a incrementar el impacto positivo del aprendizaje formal sobre el desempeño laboral. Los resultados mencionados no hacen sino ratificar lo propuesto en la investigación es decir que las habilidades blandas si se relacionan con el desempeño laboral.

Celza, (2020), desarrollo la tesis: *“Las Habilidades Blandas como Herramienta de Mejora en la Gestión de la Sede Central del Gobierno Regional Amazonas, 2019”*, para optar el título de licenciada en administración, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas – Peru.

La investigadora, en su investigación propuso como objetivo general, “Elaborar un modelo de gestión a partir de las habilidades blandas para la sede central del Gobierno Regional Amazonas”; investigación que se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, de carácter no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel descriptivo.; siendo la población del estudio comprendido en 171 trabajadores del gobierno regional, la muestra determinada fue de 119 personas a quienes se aplicó el instrumento.

Las conclusiones a las que llegó la investigadora fue: Uno de cada cinco directivos (19%) afirma que los candidatos carecen de las competencias de empleabilidad (las llamadas habilidades sociales o soft skills) requeridas. Los directivos han identificado una serie de déficits en materia de habilidades sociales, entre los que se incluyen el entusiasmo/ motivación (5%), las habilidades de trato interpersonal (4%), la profesionalidad, es decir, el cuidado por el aspecto, la puntualidad, etc. (4%), y la flexibilidad y adaptabilidad (4%); estos resultados conllevaron a establecer que la gestión administrativa en el Gobierno Regional de

Amazonas, cuenta con personal directivo o ejecutivo con características de conocer las funciones y las desarrollan adecuadamente, pero que el principal problema es que un buen porcentaje de dichos funcionarios, no tienen un conocimiento claro sobre que son las habilidades blandas y con que habilidades blandas cuenta cada trabajador, lo que significa que no se esta aplicando adecuadamente las habilidades blandas como estrategia.

Padilla, (2019), presento la tesis: “*El Clima Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción*”, para la obtencion del grado de maestro en Gestión Publica en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima.

La autora de la investigacion presnto el objetivo general: “Determinar la manera en que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción”, desarrollando la tesis basado en los aspectos metodologicos; de tipo aplicada, y de diseño no experimental con corte transversal siendo ademas, de carácter descriptivo - explicativo – causal; la poblacion formada por constituida 120 personas entre funcionarios y empleados de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción; siendo el número representativo de la muestra igual a 92 trabajadores. De los resultados obtenidos se realizó la discusion respectiva para posteriormente llegar a las conclusiones: un aspecto a tomar en cuenta recae en los responsables de la Gestión de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción, pues de presentar cierto nivel de predisposición para articular acciones que propicien un adecuado clima laboral donde se evidencien aspectos de confianza, estabilidad, que conllevaria a que los trabajadores puedan tener un eficiente desempeño en el cumplimiento de las funciones; es decir que en relacion

al planteamiento de la hipótesis general, queda demostrado que el Clima Laboral influye de manera significativa en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

Penachi, (2019), desarrollo la tesis: “*Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*”, para optar por el grado de magister en Gestión Pública, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

La investigación se desarrolló en función a los objetivos propuestos como: “Determinar la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en una institución pública, caso INDECI, año 2016”; en la cual la metodología utilizada consistió en el método combinado, pues se basó en la investigación documental (revisión bibliográfica) y de campo (encuesta), de tipo aplicada, de nivel exploratorio – cualitativa y de diseño no experimental, correlacional y transversal. La población que utilizó para la investigación estaba representada por 400 personas con las modalidades de contratación bajo el Decreto Legislativo N°276 (nombrado), Decreto Legislativo N°1057 (Contrato Administrativo de Servicio - CAS) y personal destacado (Fuerzas Armadas del Perú) y la muestra representada por 196 trabajadores. Posterior al desarrollo de la estadística inferencial se presentaron las conclusiones: la prueba de hipótesis general, posibilita expresar que existe relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal en una Institución Pública, Caso INDECI; es decir, que a medida que aumenta la percepción del Clima Organizacional mayor será el Desempeño Laboral de los trabajadores dentro de una Institución.

Sánchez, (2018), presento la tesis: “*Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017*”, para la obtención del grado de Maestro en Gestión y Políticas Públicas, Universidad Privada de Tacna, Tacna – Perú.

El objetivo que se planteó en la tesis consistía en: “Determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017”; los aspectos metodológicos se establecieron desde un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental transeccional, con una población conformada por el total del personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, totalizando 421 colaboradores y presentado un muestreo aleatorio estratificado, se determinó el número de 201 colaboradores. El aporte de la información procesada adecuadamente conllevó a generar los resultados de la investigación que posibilitó concluir: considerando la hipótesis planteada, se pudo comprobar que existe relación directa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017; sin embargo, es preciso mencionar que los directivos no están tomando la debida consideración de los procesos de selección de personal, formación y desarrollo, y sistemas de compensación del personal; esto conllevó posteriormente a identificar conflictos en los aspectos relacionados a la aptitud, comportamiento y actitud personal pero de forma más especial sobre el rendimiento del personal.

B. Antecedentes internacionales

Jay, (2019), presento la tesis: “*Competencias Blandas como Fundamento para el Éxito en la Gestión de Proyectos en la Gerencia del Instituto de Protección Social*”

del Sector Público de Cartagena” para optar el grado de magister en gerencia de proyectos, en la Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias.

En la investigación se buscó alcanzar el objetivo general que establecía: “Determinar las competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto de protección social del sector público de Cartagena”; la metodología propuesta para el desarrollo de la investigación consistía en ser de tipo descriptiva transversal no experimental. se realizó un estudio poblacional conformados por 14 empresas operadoras de contrato de la institución en estudio, de las cuales cada una maneja un equipo interdisciplinario conformado de 5 a 8 profesionales de diferentes áreas dando un total de 96 personas; para la muestra se desarrolló el muestreo Aleatorio simple y por la cual se determinó la muestra en un número de 40 profesionales a quienes se aplicó la encuesta; posterior al análisis de los datos obtenidos se concluyó: se encontró evidencia de la existencia de elementos de competencia personal que cubren las actitudes y destrezas para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto en estudio, teniendo como factor del mismo al liderazgo como competencia personal en la dirección de proyecto siendo el nivel de la relación igual a 63% de capacidad implementada, esto a opinión de los encuestados quienes opinaron que el gerente genera un ambiente de entusiasmo y compromiso entre sus compañeros y las tareas encomendadas.

Vallejo, (2019), presento la tesis: “*Análisis de las Habilidades Blandas Necesarias para el Éxito de una Startup*”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Empresarial, en la Universidad Técnica Federico Santa María, Chile. En la investigación el autor presento como objetivo, “Formulación de un modelo de habilidades blandas necesarias durante la vida de un startup, para lograr el

éxito y salir con vida del valle de la muerte”; considerando como aspectos metodológicos, el análisis exploratorio con la cual comparar los diversos startups en Latinoamérica; siendo un diseño no experimental y de transversalidad. La población del estudio abarco 115 emprendedores, siendo un total de 67 startups nacionales y 48 startups extranjeras, de diferentes países de Latinoamérica, la obtención de los datos de la muestra respectiva permitió posteriormente llegar a las conclusiones: se reconoce la opinión de los encuestados pues la mayoría considero que no basta con dominar una o dos habilidades para lograr un buen desempeño, hay que dominar aspectos estratégicos basados en una combinación de acciones incluyendo aspectos contingenciales; estas resultan muchas veces esenciales desde las habilidades técnicas y personales de los emprendedores para desarrollar nuevos negocios y ser exitosos.

Reyes, (2017), presento la tesis: “*La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública*”, para obtener el grado de Maestro en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador.

La tesis se desarrolló en función al objetivo general: “Determinar la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los Servidores Públicos”; teniendo como sustento los aspectos metodológicos como: un estudio exploratorio, relacional; fundamentado en las referencias bibliográficas, documental y que además desarrollo la investigación de campo y evaluaciones de desempeño, la población conformada por 42 representantes de las instituciones, del poder Ejecutivo. Aplicadas las encuestas y procesados los datos se obtuvieron resultados que conllevaron a generar las conclusiones: posterior a la aplicación de los medios de medición del desempeño, en el Ministerio de Salud Pública se ha podido

visualizar ciertas y necesarias en los puntos del MSP. Esto en los diferentes trabajadores con modalidades de trabajo con nombramiento y contratos de servicios ocasionales, evidenciando que el nivel de productividad anual de dicha institución es aceptable pero con ciertos altibajos sustentados en su condición laboral; los servidores que se encuentran con contratos de servicios ocasionales mantienen un desempeño excelente, calificación que le garantizará su permanencia en la institución; es decir, se comprobó La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública.

Zans, (2017), desarrollo la tesis: *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”*, para optar por el grado de Máster en Gerencia Empresarial, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua, Nicaragua.

El objetivo general de la investigación se planteó como: “Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016”; siendo de enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental transversal, con una población representada por total de 88 trabajadores, y la muestra no probabilística por conveniencia conformada por 50 trabajadores, siendo los resultados que permitieron desarrollar las conclusiones: El Clima Organizacional que se identificó y analizo en la FAREM, presenta resultados favorables en el factor de relación de las variables de estudio, por lo mismo genera optimismo en los trabajadores, considerándolo como Medianamente Favorable y siendo el

liderazgo que se va aplicando y practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

A. Definición de habilidad

Según la (RAE, 2020), la habilidad se define como: “Capacidad y disposición para algo”.

"La relación del hombre con el objeto de que se realiza en la actividad, o sea, el hombre interactúa con el objeto en el proceso activo: la actividad, las técnicas de esta interacción son las habilidades. La habilidad es pues el dominio de las técnicas y ésta puede ser cognoscitiva o práctica." (Álvarez, 1990, p. 27).

B. Las habilidades blandas

“Las habilidades blandas son las características de una persona que le permiten tener la capacidad de interactuar con sus pares de forma efectiva y en función de buscar el desarrollo personal y de los demás”. (Martínez, 2019, p. 2)

Segun los investigadores, James & James, (2004), definen:

Las habilidades blandas o soft skills son una nueva forma de describir las habilidades laborales y ciertos atributos profesionales que los individuos pueden tener, tales como habilidades de equipo, habilidades de comunicación, habilidades de liderazgo, habilidades de atención a clientes y habilidades de resolución de problemas.

Según Taylor, (2016) considera: “Las habilidades blandas o soft skills como las habilidades internas e interpersonales de los individuos que son necesarias para el desarrollo individual y la participación social en un entorno laboral particular” (p. 39).

Vera, (2016), define las habilidades blandas como “las capacidades que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar el desarrollo personal, expandir la red de contactos, solucionar problemas y ayudar a tener un éxito profesional perenne”. (p. 4).

(Goleman, 1999) “Determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral”. (p. 33)

Entonces se puede aportar, mencionando que las habilidades blandas están orientadas para poder desarrollar las habilidades de cada persona, entre estas se consideran: la autoconciencia, la confianza, la adaptabilidad, la capacidad de recuperación, la inteligencia emocional, etc.; también se consideran los aspectos como: las habilidades interpersonales, habilidades corporativas entre las cuales destacan la motivación, gestión del tiempo, negociación, comprensión cultural, etc.

C. Diferencia entre las habilidades duras y las habilidades blandas

Para los encargados del análisis de las capacidades laborales, en las organizaciones resulta muy útil conocer la diferencia entre lo que son las habilidades llamadas duras y las habilidades blandas, los investigadores del portal de Conexión Esan, plantean lo siguiente:

Las habilidades duras son todas aquellas competencias vinculadas directamente con las tareas realizadas por el colaborador. Son los

conocimientos y habilidades sobre un tema en específico que permiten que el trabajador desempeñe su puesto. Por otro lado, las habilidades blandas están asociadas al comportamiento de la persona, su desempeño social, liderazgo y manejo emocional. (Conexión Esan, 2015, p. 2)

Para muchos estudiosos, les resulta muy fácil poder distinguir entre las habilidades duras y las blandas, siendo la primera conocida también como “skill hard” vienen a ser son los conocimientos que los colaboradores o toda persona adquiere en la formación profesional o técnica, estas poseen características de ser cuantificables y pueden validarse o reconocerlos mediante certificaciones; mientras que las habilidades blandas conocidas también como “skill soft”, mayormente se relacionan a los aspectos emocionales y la interacción personal, siendo las características; la empatía, etc.

D. Importancia de las habilidades blandas

Las habilidades blandas, fundamentalmente se orientan a desarrollar aspectos especiales que permitan una adecuada interrelación entre las personal que laboran en una institución, por ello es fundamental conocer y comprender a las personas, desde las actitudes y sus propias motivaciones, esto ha posibilitado a que los directivos o jefes de las instituciones u organizaciones consideren no solo evaluar los conocimientos técnicos, Capítulos profesionales, capacitaciones o los postgrados que posea el trabajador según un perfil determinado, sino que posea ciertas habilidades para manejar adecuadamente las relaciones.

En relación a la relevancia de las habilidades blandas, se puede señalar que en la actualidad se requieren personas no solo con manejo de conocimientos teóricos que son adquiridos en la preparación competitiva

que efectúan en el trayecto de la formación universitaria o técnica sino también es importante que cuenten con habilidades que se evidencien en su autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social. Es por esta razón, que las habilidades blandas ayudan a mejorar el ambiente en el cual las personas se desarrollan, dando la iniciativa de desempeñarse en sus niveles más altos, es por ello, que resulta imprescindible cultivar estas habilidades para dirigir un equipo. (De La Cruz, 2020, p. 21)

Los directivos de las organizaciones deben tener en cuenta que, los profesionales o personal de la institución, debe ser un profesional con características de personalidad flexible, paciente, persistente y firme cuando es necesario y por supuesto muy creativo y que absorba grandes volúmenes de información desde múltiples recursos.

Daniel Goleman en su libro *La inteligencia emocional en la empresa* (2007) alertaba que la forma de contratación estaba cambiando, no bastaba con tener atestados sobre los Capítulos que se hayan obtenido a lo largo de la vida sino en que, si se tiene “ciertas cualidades personales, tales como la iniciativa y la empatía, la adaptabilidad y la persuasión”. (Martínez, 2019, p. 6)

Para muchos investigadores, aunque no es posible establecerlas con exactitud, las más demandadas que debe poseer un trabajador son: el liderazgo, el desarrollo del espíritu de equipo, la motivación, comunicación, influencia, la habilidad para resolver conflictos y la negociación.

E. Aprendizaje de las habilidades blandas

Según Mujica (2015), “Las denominadas habilidades blandas son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria” (p. 2)

El mencionado autor de la revista *Selectum*, menciona que: “Para ascender y crecer, no son suficientes. Se requiere el dominio de habilidades directivas, que son transversales e indispensables para las personas que ocupan cargos en que, 77% lo más importante, es la capacidad para desarrollar a otros”. (Mujica, 2015, p. 3)

Por lo vertido por el autor, se considera que es fundamental un proceso en el crecimiento profesional de las personas, es decir un aprendizaje constinuo que desde los aspectos menores a los especializados. Por ello en su libro menciona cuatro etapas para el aprendizaje de las habilidades blandas:

Figura 3:

Etapas del aprendizaje de las habilidades blandas



Fuente: ¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden?, (Mujica, 2015)

1) Incompetencia inconsciente

Mujica, (2015), expreso: “No sólo ignora usted lo que ha de hacer, sino que tampoco tiene ninguna experiencia de ello. Esta es la etapa de la *ignorancia dichosa*”.

Se establece como la base de todo nivel de aprendizaje y que mayormente es cuando expresamos no tener la menor experiencia laboral y que conlleva a cometer muchísimos errores.

“No sabemos que no poseemos alguna competencia. Aquí podrían estar también a los que denominamos *analfabetos emocionales*”. (Mujica, 2015, p. 5)

2) Incompetencia consciente

“En esta etapa es cuando la persona se da cuenta que hay cosas que no sabe y toma la decisión de seguir adelante con el aprendizaje o sencillamente prefiere no avanzar y quedarse sin saber. (...) Es la más incómoda, pero también es la etapa en que más aprende; Si la etapa de la incompetencia consciente se hace demasiado larga o demasiado incómoda, puede desalentarse, y por eso es importante dividir la habilidad en fragmentos manejables y motivar al aprendiz a continuar con el aprendizaje con metas razonables” (Mujica, 2015, p. 6).

3) Competencia consciente

“En la que usted es capaz de hacerlo, pero aplicando atención y concentración. A medida que vamos adquiriendo una competencia necesitamos estar conscientes de cada cosa que hacemos para afianzar dicha competencia”. (Mujica, 2015, p. 7)

4) Competencia inconsciente

“La habilidad se convierte en una serie de hábitos automáticos y su mente consciente queda en libertad para desarrollar otras actividades simultáneamente. No sabemos que poseemos una competencia; o, mejor dicho, no nos damos cuenta que poseemos una competencia y la desarrollamos de manera automática. Cuando la competencia es incorporada en el inconsciente su aplicación surge en forma instintiva, casi sin pensar, automáticamente. Los demás pueden llegar a pensar que esa habilidad es innata” (Mujica, 2015, p. 8).

F. Habilidades blandas comunes a diferentes ámbitos laborales

Según el investigador (Wang, 2019), “Dependiendo de las descripciones de cada puesto de trabajo, las empresas siempre prefieren buscar y contratar estudiantes graduados con una combinación de ciertas habilidades”. (p. 16)

Es decir que en la actualidad muchas empresas o instituciones públicas establecen ciertos criterios y características del perfil de puesto basados en las habilidades blandas de los postulantes a una vacante de trabajo.

De acuerdo al informe presentado por (Wang, 2019), las habilidades blandas más solicitadas por los empleadores en la actualidad son:

- 1) Buena comunicación
- 2) Habilidades interpersonales
- 3) Trabajo en equipo
- 4) Puntualidad
- 5) Responsabilidad social
- 6) Conciencia ocupacional
- 7) Facilidad de adaptación

- 8) Buena organización
- 9) Pensamiento crítico
- 10) Sociable.

G. Dimensiones de las habilidades blandas

Considerando los aportes importantes de (Goleman, 1999), quien en su análisis sobre las capacidades y habilidades más importantes que debe tener una persona en diversos ámbitos establece las siguientes dimensiones

a) Autoconocimiento

Según (Goleman, 1999), en su obra: “La práctica de la inteligencia emocional” el autoconocimiento o también identificado como la frase “conócete a ti mismo”, realiza un análisis de los siguientes enfoques:

- *Conciencia emocional*: que es la capacidad de reconocer o identificar la forma en que nuestras propias emociones podrían afectar a nuestras acciones según sean las circunstancias y, además, es la capacidad de identificar y utilizar nuestros propios valores en el proceso específico de alguna tendencia a la toma de decisiones.
- *Valoración adecuada de uno mismo*: este aspecto trasciende significativamente en el afecto propio de la persona, va desde el reconocimiento de las fortalezas o puntos fuertes y de igual manera de la identificación de los aspectos negativos o debilidades, considerando que se debe buscar fortalecer los puntos fuertes y de las debilidades o aspectos negativos tener capacidad de aprender y generar experiencia.

- *Confianza en uno mismo*: es importante en el ser humano que este considere que confía en sus capacidades, valores y ello conllevara al logro de los objetivos establecidos sean las circunstancias que sean.

b) Autorregulación

Goleman, (1999), establece que va desde el Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. (p. 37)

El autor considera que esta dimensión comprende:

- *Autocontrol*: Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos (Goleman, 1999, p.37)
- *Confiabilidad*: Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad. (Goleman, 1999, p.37)
- *Integridad*: Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal. (Goleman, 1999, p.37)
- *Adaptabilidad*: Flexibilidad para afrontar los cambios. (Goleman, 1999, p.37)
- *Innovación*: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información. (Goleman, 1999, p.37)

c) Motivación

Según Goleman, (1999), son: “Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos” (p.37)

El autor sostiene que está compuesto por:

- *Motivación de logro*: Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

- *Compromiso*: Secundar los objetivos de un grupo u organización.
Iniciativa: Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
- *Optimismo*: Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos. (Goleman, 1999, p. 37)

d) Habilidades sociales

“Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás”. (Goleman, 1999, p. 38)

Se consideran como componentes lo siguiente:

- *Influencia*: Utilizar tácticas de persuasión eficaces.
- *Comunicación*: Emitir mensajes claros y convincentes.
- *Liderazgo*: Inspirar y dirigir a grupos y personas.
- *Catalización del cambio*: Iniciar o dirigir los cambios.
- *Resolución de conflictos*: Capacidad de negociar y resolver conflictos.
(Goleman, 1999, p. 38)
- *Colaboración y cooperación*: Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.
- *Habilidades de equipo*: Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas. (Goleman, 1999, p. 38)

H. Variable Desempeño laboral

Entre las muchas definiciones sobre el desempeño laboral se pueden distinguir los siguientes:

a) Definición

El desempeño laboral según Campbell, (2000), “Evalúan el desempeño laboral según los conocimientos, habilidades y destrezas (aptitudes), la conducta y el comportamiento (actitudes) así como el rendimiento laboral”.

“Nivel de ejecución alcanzado por el colaborador, dentro del logro de metas, por un tiempo determinado por la organización; el desempeño es la eficacia del personal de las organizaciones, por lo que el desempeño laboral depende de gran manera del comportamiento organizacional del individuo”.

(Robbins & Coulter, 2010, p. 76)

Otra interesante propuesta de la definición del desempeño laboral la encontramos en el informe desarrollado por Casma, (2015)

“El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos” (Sy Corvo, 2018, p .1).

El desempeño laboral requiere apoyo porque hasta el individuo más capaz y dedicado no alcanzará los niveles más elevados de desempeño a no ser que cuente con el apoyo apropiado. El apoyo crea un ambiente de trabajo rico en oportunidades para aplicar el propio talento, para obtener la máxima ventaja. Para utilizar plenamente su capacidad, los trabajadores necesitan suficientes recursos, objetivos e instrucciones claras, estar libres

de reglas y restricciones laborales innecesarias, tecnologías adecuadas y retroalimentación del desempeño. (p. 32)

Las organizaciones están en constante búsqueda de los mejores talentos para desarrollar los equipos de trabajo, esto ha orientado a que sus directivos, están cuidando mucho a los mejores colaboradores y proporcionándoles opciones de desarrollo y crecimiento profesional, para es importante planificar en la gestión la medición de los desempeños y poder conocer las capacidades reales de los colaboradores y el nivel de compromiso que han adquirido hacia la organización, los resultados también permiten desarrollar estrategias de motivación y capacitaciones para mejorar los aspectos negativos de los procesos.

I. Evaluación del desempeño laboral

Según la web: Actualidad Gestión, (2017)

Una de las tareas más importantes que debe realizar todo departamento de Recursos Humanos es la evaluación del desempeño laboral. Por evaluación del desempeño entendemos aquellas herramientas utilizadas por las empresas para medir en el ámbito individual el cumplimiento efectivo de los fines u objetivos organizacionales. (p. 2)

El propósito que persiguen los directivos de las organizaciones, para desarrollar la evaluación del desempeño laboral, contiene dos aspectos; por un lado, el desempeño inferior a lo esperado o establecido en los objetivos y que posibilita desarrollar acciones correctivas y de mejora; por otro, el desempeño mayor de lo esperado, que debe ser premiado o alentado reconociendo al equipo o de forma individual.

Para el logro de una organización competitiva, es preciso contar con un recurso humano comprometido y capaz de brindar a la organización todos sus conocimientos y habilidades. Aunque esto no se logra, si en el proceso de selección no se hace uso de un principio fundamental a la hora del reclutamiento, como es la inducción. Es decir, la inducción se debe considerar como un sistema entrelazado que inicia en el ciclo del empleo con la selección y termina con la entrevista de salida (egreso), pero que a su vez se debe revisar en la evaluación del desempeño del personal. (Montoya, 2009, 3)

J. Objetivo del desempeño laboral

“Este procedimiento tiene como objetivo principal evaluar el valor, excelencia o las cualidades de una persona; así como su contribución a la empresa. Por otro lado, también se comprueba el grado de cumplimiento de los objetivos individuales de cada trabajador” (Veigler, 2020, p. 3).

El desempeño laboral permitirá en las organizaciones, medir el rendimiento y la conducta de cada empleado o colaborador; acción que posibilitará identificar los problemas de integración de los trabajadores a la organización. Posterior a la identificación mencionada anteriormente se desarrollarán programas de mejora y orientar a mejores resultados de los objetivos.

K. Fases de la Evaluación del desempeño

Según las investigaciones realizadas (Montoya, 2009), planteo:

- a) **Fase 1: *Planeación del desempeño***: “Para los colaboradores nuevos. Una vez el colaborador conozca cómo opera el proceso, debe realizar una auto evaluación de las competencias organizacionales, funcionales y

específicas, es decir diligenciar el formato que toda organización debe diseñar de acuerdo a los criterios que considere pertinente evaluar y que debe ser entregado y explicado por su líder en el momento de la inducción al cargo”. (Montoya, 2009)

b) **Fase 2: Seguimiento y acompañamiento:** “El objetivo de esta fase es realizar monitoreo y dar soporte al colaborador para asegurar el logro de las metas y el desarrollo de las competencias. Esta fase es de vital importancia dentro del proceso, puesto que permite dar una retroalimentación permanente y garantizar que los acuerdos y planes se mantengan vigentes o se cambie en el caso de presentarse circunstancias organizacionales o particulares”. (Montoya, 2009)

c) **Fase 3: Evaluación para el desarrollo:** “esta fase se debe realizar al final de cada semestre, por comodidad esta fase se hace en una sola sesión al inicio del semestre siguiente junto a la fase de planeación. El objetivo de esta fase es realizar un análisis entre colaborador y líder sobre el cumplimiento de metas y el nivel de competencias demostrado con respecto a lo establecido en la planeación del desempeño, así como compartir, comunicar y conciliar de forma constructiva y receptiva los aspectos favorables y a mejorar sobre el desempeño demostrado y el nivel de competencias evidenciales”. (Montoya, 2009)

L. Métodos de evaluación del desempeño

En toda urbe, las organizaciones planifican los métodos más adecuados de trabajo siendo un factor de mucho cuidado pues se tiene constantemente un nivel de mercado en constante cambio.

“La evaluación del desempeño debe ser personalizada y adaptada a las necesidades y a los recursos de cada organización. De todos modos, hay varios tipos de evaluación que pueden aplicarse en diversos casos”. (Veigler, 2020, p. 7)

Los desarrolladores de la importante web, (Veigler, 2020) presentaron:

- a) **Evaluación por iguales**, “Los empleados que comparten funciones o se encuentran en un mismo nivel examinan a la organización de forma conjunta. Es una herramienta útil de predicción del rendimiento” (Veigler, 2020, p. 9).
- b) **Autoevaluación**, “La autoevaluación es un método efectivo para evaluar el grado de implicación de un trabajador. Las personas que se autoevalúan suelen ser más comprometidos y dedicados a la compañía”. (Veigler, 2020, p. 9).
- c) **Evaluación efectuada por superiores**, “Tal como indica su nombre, los responsables de cada sección o departamento son los encargados de evaluar a los empleados, dado que son quienes mejor conocen el rol de cada persona en su puesto de trabajo”. (Veigler, 2020, p. 9).
- d) **Evaluación efectuada por subordinados**, Esta vez, son los empleados quienes evalúan a sus superiores. Gracias a este tipo de evaluación, el personal con altos cargos puede concienciarse mejor sobre su papel en la organización y la percepción de su persona en los trabajadores. (Veigler, 2020, p. 9)
- e) **Evaluación de clientes**, En este tipo de evaluación, son los clientes que trabajan directamente con la organización, o son externos a esta, quienes evalúan al empleado. (Veigler, 2020, p. 9)

- f) **Evaluación 360°**, Este método integra todas las evaluaciones mencionadas anteriormente. Es, por lo tanto, la más compleja de desarrollar, pero también la más completa. Permite obtener una visión global de la organización y de sus trabajadores, de modo que los resultados obtenidos también son mucho mejores. (Veigler, 2020, p. 9)

M. Dimensiones de desempeño laboral

- a) **Eficiencia**; según los investigadores de la administración (Robbins & Coulter, 2010), “La Eficiencia consiste en la capacidad de una empresa o grupo empresarial de obtener los mejores resultados posibles con la menor utilización de recursos, tanto humanos, materiales y financieros; de esta forma, una buena Administración se caracteriza por su eficiencia, es decir, por su capacidad de cumplir sus metas sin que su gestión se vea traducida en un derroche o agotamiento de los recursos; en este sentido, resulta primordial entonces una buena planificación, excelente dirección, así también como supervisión y corrección oportuna”.

Toda empresa tiene como objetivo principal el de utilizar adecuadamente los recursos y que ello posibilite generar mejores resultados tanto laborales como económicos, el buscar la eficiencia implica disminuir gastos y considerarlos como ahorros.

Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo. Hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de recursos o menos. La eficiencia es muy

importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste. (García I. , 2017)

- **Tipos de eficiencia**

Eficiencia por costes: “se trata de la capacidad de un objetivo en obtener el menor precio o coste para la mayor cantidad posible de producción”. (García I. , 2017, p. 4)

Eficiencia por ingresos: “consiste en conseguir la mayor cantidad posible de ingresos valorando el costo de los factores y el precio total del artículo para ser comercializado con posterioridad”. (García I. , 2017, p. 4)

Eficiencia en beneficios:” trata de conseguir el máximo beneficio, lo que supone el máximo de ingresos al mínimo coste”. (García I. , 2017, p. 4)

b) *Eficacia:* “surge como la forma de hacer las cosas correctas, es decir, la capacidad de tomar las decisiones necesarias y adecuadas que lleven a la empresa a cumplir con las metas trazadas; en este sentido, la eficacia, es decir la toma de decisiones correctas: delegación acertada, inversión precisa, tiempos acordes, satisfacción del cliente, entre otros, llevará a la empresa al cumplimiento de sus metas, pero también al menor uso de sus recursos, por lo que una empresa que no es eficaz seguramente tampoco podrá ser eficiente”. (Robbins & Coulter, 2010)

La eficacia en las organizaciones implica el cumplimiento de los trabajadores respecto a sus obligaciones y ello en referencia directa a sus propias capacidades; no puede existir un ser humano que se considere incapaz de lograr lo que se proponga en un determinado tiempo y espacio.

- c) **Relaciones Interpersonales**; “es una interacción recíproca entre dos o más personas; se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”. (Bisquerra, 2003, p. 23)

Un factor muy importante para generar una adecuada relación interpersonal proviene del nivel de la comunicación, que básicamente es intercambiar información desarrollando la función de emisor o de receptor; es fundamental la capacidad de saber escuchar; donde es importante las habilidades que permitan decodificar el mensaje e interpretarlo y posteriormente responder adecuadamente.

Según (Calle, 2020):

Para conseguir el objetivo, del emisor al receptor, este tiene que poseer unas habilidades y actitudes que le permitan percibir e interpretar el mensaje. En conjunto la comunicación está en función de la inteligencia intrapersonal e interpersonal. Los beneficios de una comunicación saludable son múltiples ya que al vivir en sociedad es imprescindible tanto para influir como para ser influido por los demás y así alcanzar metas por medio de lazos creados con otras personas, conocer sobre el mundo, sobre los demás y de sí mismo, y contribuir al desarrollo del bienestar social.

2.3. Marco Conceptual

Orientación de resultados, Se considera en esta dimensión el que el colaborador termine su trabajo oportunamente, que además cumpla adecuadamente con las tareas que se le encomienda efectuando un trabajo en cantidad o volumen adecuado.

Calidad, Implica el efectuar un trabajo en el que no se cometa errores en él, haciendo un uso adecuado de los recursos de que se dispone.

Relaciones interpersonales, Con respecto a las relaciones interpersonales se valora la cortesía en el trato tanto hacia el cliente como con sus compañeros, brindando una orientación adecuada a los clientes y evitando los conflictos dentro de sus equipos de trabajo.

Iniciativa, El autor considera que la iniciativa permite la mejora de los procesos mediante el planteamiento de nuevas ideas por parte de los colaboradores, los cuales se muestran asequible al cambio. Tienen una previsión que les permite anticiparse a los problemas y además muestran capacidad para resolverlos.

Trabajo en equipo, Con respecto al trabajo en equipo, se espera que el colaborador muestre aptitud para integrarse al equipo, identificándose de manera rápida con los objetivos que persigue.

Organización, Están relacionados a la planificación de las actividades siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la organización, mostrando un alto grado de preocupación por lograr las metas organizacionales.

Gestión del cambio, Es la capacidad para diagnosticar, diseñar y dirigir procesos de cambio específicos que contribuyan significativamente a la productividad grupal y empresarial.

Habilidades Duras, Son consideradas como las destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y, en ocasiones, en el mismo ejercicio de las funciones y que obviamente son necesarias.

Habilidades blandas, son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria.

Desempeño laboral, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Motivación: Representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse a las metas.

Ambiente laboral: Es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (RAE, 2001). “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, 2001). Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.

CAPITULO III HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Las Habilidades Blandas influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020

3.2. Hipótesis Específicos

- 1) El autoconocimiento influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020
- 2) La autorregulación influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020.
- 3) La motivación influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020
- 4) Las Habilidades sociales influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020.

3.3. Variables

a. Definición conceptual de las variables

Variable Habilidades Blandas, (Goleman, 1999) “Determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en

uno de los siguientes elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol y la capacidad de relación. Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral”. (p. 33)

Desempeño Laboral, “El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos” (Sy Corvo, 2018, p .1).

b. Definición operacional de las variables

Habilidades Blandas, considerando el aporte teórico que conllevara, al crecimiento personal de los colaboradores de la institución, el análisis y manejo de las habilidades blandas posibilitara medir mediante las dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación y Habilidades sociales, para desarrollar dicha acción es preciso elaborar un cuestionario y obtener los datos que posteriormente serán la base para el desarrollo de las estadísticas descriptivas e inferenciales.

Desempeño Laboral.

El desempeño laboral, es una teoría orientada a medir el esfuerzo y compromiso que tienen los colaboradores en la institución, siendo fundamental analizar y conocer las dimensiones que corresponden a la variable; por lo mismo se plantean las dimensiones, eficiencia, eficacia y relaciones interpersonales, motivo por el cual, se elaboró el cuestionario en la escala ordinal de Likert; siendo el objetivo la obtención de datos, que servirá para desarrollar las estadísticas tanto descriptivas como inferencial ,con el uso del software SPSS, en su versión 25.

Operacionalización de las Variables

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION |
|---|---|--|---|---|--|
| VARIABLE INDEPENDIENTE HABILIDADES BLANDAS | (Goleman, 1999) “Determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral”. (p. 33) | Considerando el aporte teórico que conllevara, al crecimiento personal de los colaboradores de la institución, el análisis y manejo de las habilidades blandas posibilitara medir mediante las dimensiones: Conciencia de uno mismo, Autorregulación, Motivación y las Habilidades sociales, para desarrollar dicha acción es preciso elaborar un cuestionario y obtener los datos que posteriormente serán la base para el desarrollo de las estadísticas descriptivas e inferenciales. | Conciencia de uno mismo (Autoconocimiento) | Reacción frente a problemas Consecución de metas Tolerancia a la frustración Capacidad de lograr lo que se proponga Obstáculos y problemas vistos como Desafíos Esfuerzos por mejorar las cosas equivocadas Aporte en trabajos con actitud positiva | ORDINAL Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | Autorregulación | Metas y objetivos claros Cumplimiento de objetivos Organización del tiempo Críticas constructivas a lo que existe Ideas novedosas Cuestionamiento sobre el statu quo Enfrentarse a nuevos desafíos Percepción de riesgo en las acciones | |
| | | | Motivación | Incentivos Automotivación Superación a si mismo Cumplimiento de compromisos Puntualidad Cumplimiento de tiempos | |
| | | | Habilidades sociales | Trabajar en equipo Respetar acuerdos Escuchar Expresar con claridad pensamientos Control de emociones Pensar las cosas antes de hacerlas Responsabilizarse de las decisiones | |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO | ESCALA DE MEDICION |
|--|---|----------------------------|---|--------------|---|
| VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral | “El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos” (Sy Corvo, 2018, p .1). | Eficiencia | Responsabilidad | Cuestionario | ORDINAL Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | Logro de objetivos | | |
| | | Eficacia | Planificación | | |
| | | | Organización | | |
| | | Relaciones interpersonales | Trabajo en equipo Comunicación Manejo de conflictos | | |

CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

La investigación se desarrolló como una investigación de enfoque cuantitativo y con el método científico básico, siendo el desarrollo desde los aspectos:

Enfoque cuantitativo: “Es el enfoque que se ampara en el paradigma positivista y se interesa por comprender un problema desde la medición”. (Cascante, 2016, p. 58).

Método general: “Serie de pasos que van desde la Observación hasta la postulación de una Ley” (Bautista, 2009, p. 15)

Método específico: se desarrollaron desde:

Método deductivo, consiste en extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, en síntesis este método va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico; comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos. (Hernandez, 2010, p. 87)

4.2. Tipo de Investigación

Según el tipo de investigación, la presente se identifica como tipo Básica, puesto que busca el progreso científico, es decir, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse en sus posibles aplicaciones o consecuencias.

La investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes (Zorrilla, 1193, p. 43)

4.3. Nivel de Investigación

La investigación según las características metodológicas, es de nivel explicativo pues se desarrolla, desde el enfoque de la causa y efecto.

Como la mayoría de los estudios explicativos en ciencias sociales tratan de algún tipo de relación causa efecto, resulta importante antes de abordar estos estudios, definir el concepto de causalidad manejado por los investigadores y cuándo una posible causa puede ser considerada causa contribuyente” (Martinez & Rodriguez, 2016, p. 16).

4.4. Diseño de la Investigación

El diseño experimental cuasi - experimental es un plan de trabajo con el que se pretende estudiar el impacto de los tratamientos y/o los procesos de cambio en situaciones donde los sujetos o unidades de observación no han sido asignados de acuerdo con un criterio aleatorio (Arnau, 1995, pag. 78).

4.5. Población y muestra

a) Población

La población, según Jany (1994) – citado por (Bernal, 2010), “La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 160)

Considerando lo mencionado anteriormente, la población del estudio estará conformado por todos los trabajadores administrativos del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo, siendo el total de 22; esta determinación se estableció tomando en cuenta los factores:

Criterios de inclusión, se consideran:

- Al personal directivo y administrativo de la sede Central del INPE - del Oficina Regional Centro, Huancayo.

Criterios de exclusión:

- Personal administrativo de los penales
- Personal administrativo de otras provincias
- Personal de vigilancia y control de penales.

Tabla 1:

Personal del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo

| AREA LABORAL | NOMBRES Y APELLIDOS |
|---|--|
| Unidad De Administración | Federico Llerena Ponce Elizabeth Huamán |
| Jefatura Equipo De Recursos Humanos | Edwin Contreras María Espíritu Pedro Jiménez Wilber De La Cruz Karen Salazar |
| Jefatura De Equipo De Contabilidad Y Tesorería | Carlos Román Betina Quispe Diana Arias Alejandro Mantari |
| Jefatura Equipo De Logística | Liz Rosales Cucho Carlos Carhuamayoc Roberto Méndez Pio Luz Lazo Nélida Crispín Miguel Gutarra Elizabeth Paco Luis Ballasco Coronel Deysi Orihuela Patilla Juan Paucar Bello Hugo De La Cruz |

Fuente, Elaboración propia

b) Muestra

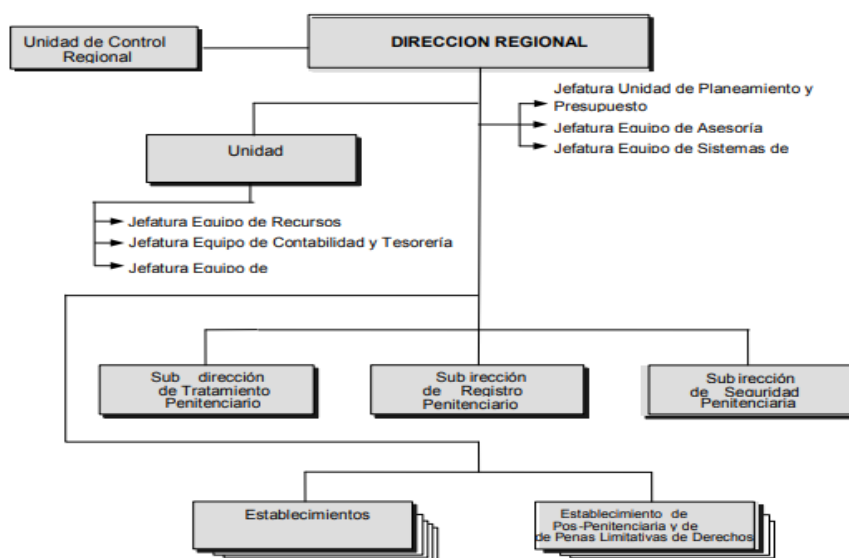
“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012, p. 82)

La muestra censal es aquella donde todas las unidades de estudio son consideradas como muestra, o donde el subconjunto representa la población entera. (Catellanos, 2008, p. 173)

Como muestra de la investigación se consideran al mismo personal administrativo mencionado anteriormente, es decir se aplicará la muestra censal; siendo el número 22.

Figura 4:

Organigrama Estructural de la Oficina Regional Centro Huancayo



4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas de Recolección de Datos

La técnica para la recolección de datos es la encuesta, habiendo sido aplicada al número de la muestra establecida y para lo cual se desarrollará el proceso siguiente:

- Solicitud a los directivos para el permiso de aplicación de la encuesta a los administrativos del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo.
- Aplicación de las encuestas a los trabajadores teniendo en cuenta que es de tipo muestral.

b) Instrumento de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario, donde se plasmó los ítems correspondientes a las dimensiones de cada variable e indicadores de la investigación; siendo el proceso:

- Elaboración de las preguntas con relación a los indicadores correspondientes de cada dimensión.
- Presentación al grupo de validadores (docentes de la universidad), para que en su calidad de expertos puedan aprobar con el nivel de confiabilidad respectivo.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos en la investigación se desarrollaron las siguientes acciones:

- Elaboración de una base de datos en el programa Excel – Microsoft Office.
- Análisis de la prueba de confiabilidad con el alfa de Cronbach.
- Análisis de los datos para el desarrollo del estadístico descriptivo
- Presentación de los resultados de la estadística descriptiva en tablas y figuras
- Análisis de la prueba de normalidad, con la que se definirá el estadístico de prueba más adecuada para el tipo de investigación
- Aplicación del estadístico de prueba para hallar los resultados de la estadística inferencial, haciendo uso del Software Spss, en su versión 25.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Para el desarrollo del estudio correspondiente, se hizo uso de la estructura del proyecto de tesis, asignada en el reglamento de grados y Capítulos de la Universidad Peruana Los Andes; considerando la recomendación del uso del modelo APA, para la redacción de la tesis, se considera respetar los derechos de autor, por tal motivo se presenta las citas respectivas de los autores diversos de la bibliografía tratada para la presente tesis, además de cuidar de respetar las normas establecidas como aspectos metodológicos por la universidad.

CAPITULO V RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del, procesamiento estadístico; considerando que inicialmente se consideró medir el nivel de fiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach:

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 22 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 22 | 100,0 |

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

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|----------------|
| ,982 | 54 |

Tomando en cuenta lo obtenido en la tabla 3, un alfa de Cronbach de 0,982, que significa un nivel alto de fiabilidad.

Además, en los anexos se presentan los documentos de la validación de juicio de expertos que consideran los aspectos referentes al cuestionario.

Para el procesamiento de los datos de la estadística descriptiva se hizo uso del programa estadístico SPSS en su versión 25.

5.1. Descripción de resultados

Este acápite se divide en dos partes, inicialmente se desarrolla la estadística descriptiva y se realiza la presentación de las tablas de frecuencias con las figuras correspondientes desde las variables y dimensiones de la investigación.

A. Estadística descriptiva

Se presentan los resultados de la variable habilidades blandas con sus respectivas dimensiones:

a. Variable habilidades blandas

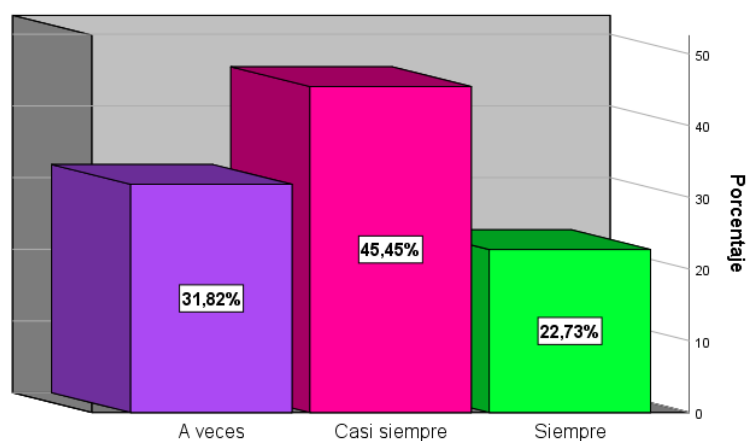
Tabla 4

Habilidades Blandas (Agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces | 7 | 31,8 | 31,8 | 31,8 |
| | Casi siempre | 10 | 45,5 | 45,5 | 77,3 |
| | Siempre | 5 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5

Resultados de las habilidades blandas (agrupada)



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, tomando en cuenta la variable habilidades blandas, se obtuvo que de un 100%, un 22,73% asumió que las habilidades blandas se practica de forma efectiva en la institución; un significativo

45.45% menciono que casi siempre es evidente en los trabajadores la práctica de tales capacidades y un 31.82% de los trabajadores menciono que solo a veces es distinguible esas acciones, interrelación, comunicación y trabajo en equipo como aspectos fundamentales de las habilidades blandas.

b. Resultados de la dimensión conciencia de uno mismo

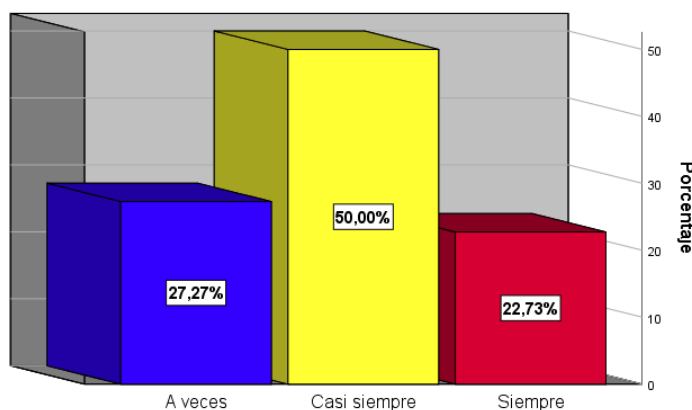
Tabla 5

Dimensión conciencia de uno mismo (agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces | 6 | 27,3 | 27,3 | 27,3 |
| | Casi siempre | 11 | 50,0 | 50,0 | 77,3 |
| | Siempre | 5 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 6

Resultados de la dimensión conciencia de sí mismo



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, respecto a la dimensión conciencia de sí mismo, se obtuvo que de un 100% de las respuestas obtenidas, el 22,73% asumió que siempre existe la predisposición de los trabajadores sobre el manejo de sus emociones y control de sus necesidades; el 50% asumió que casi siempre se maneja un nivel adecuado de su personalidad de los trabajadores; pero un 27,27% considero que solo a veces es evidente esas acciones.

c. Resultados de la dimensión autorregulación

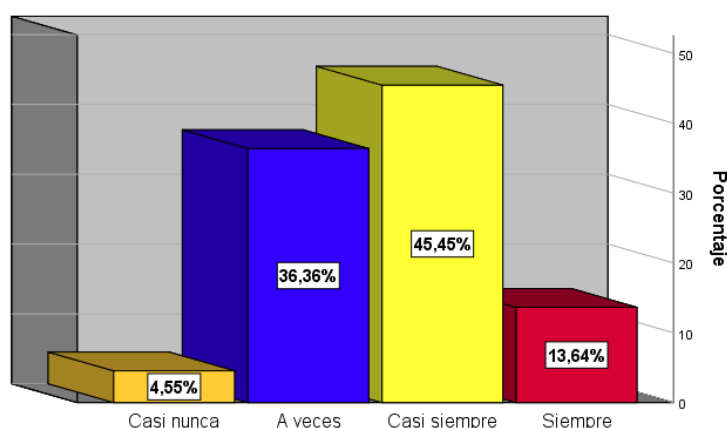
Tabla 6

Dimensión autorregulación (agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | A veces | 8 | 36,4 | 36,4 | 40,9 |
| | Casi siempre | 10 | 45,5 | 45,5 | 86,4 |
| | Siempre | 3 | 13,6 | 13,6 | 100,0 |
| | Total | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 7

Resultados de la dimensión autorregulación



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, respecto a la dimensión autorregulación, se obtuvo que de un 100% de las respuestas obtenidas, el 59.09% de los encuestados asumió que siempre o casi siempre, se evidencia la predisposición de los trabajadores para desarrollar una autorregulación de sus acciones sean desde la capacidad de control y gestión tanto de los pensamientos, emociones y las acciones como aspectos de motivación; un significativo 36.36% de los trabajadores encuestados considero que solo a veces es evidente dichas acciones en los trabajadores y solo un 4.55% asumió que casi nunca existe autorregulación en los trabajadores y que conducen a conflictos.

d. Resultados de la dimensión motivación

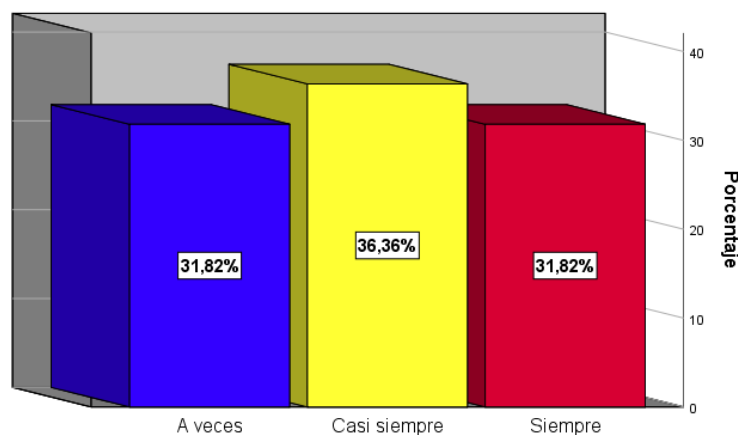
Tabla 7

Dimensión motivación (agrupada)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido A veces | 7 | 31,8 | 31,8 | 31,8 |
| Casi siempre | 8 | 36,4 | 36,4 | 68,2 |
| Siempre | 7 | 31,8 | 31,8 | 100,0 |
| Total | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8

Resultados de la dimensión motivación



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, respecto a la dimensión motivación, se obtuvo que de un 100% de las respuestas obtenidas, el 31.82% de los trabajadores encuestados menciono que siempre reciben estrategias motivacionales por parte de los directivos de la institución; el 36.36% considera que casi siempre se puede apreciar o sentir los aspectos motivacionales; sin embargo, contrariamente el significativo 31.82% considera que solo a veces se desarrollan acciones de motivación a os trabajadores y que ello no permite alcanzar los objetivos propuestos por la institución.

e. Resultados de la dimensión habilidades sociales

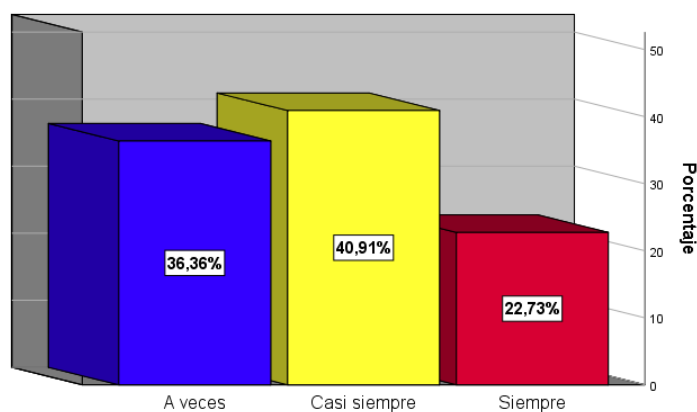
Tabla 8

Dimensión habilidades sociales (agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces | 8 | 36,4 | 36,4 | 36,4 |
| | Casi siempre | 9 | 40,9 | 40,9 | 77,3 |
| | Siempre | 5 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 9

Resultado de la dimensión habilidades sociales



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, respecto a la dimensión habilidades sociales, se obtuvo que de un 100% de las respuestas obtenidas, el 22.73% de los trabajadores encuestados asumió que las habilidades sociales siempre son consideradas en la planificación de acciones de la institución; otro grupo de trabajadores menciona que casi siempre sucede estas acciones con un 40.91% y finalmente se encontró respuestas de trabajadores que opinaron que solo a veces se evidencian dichas acciones con un 36.36%, esto implica que se considera que hay mayor inclinación a resultados y no a valorar la parte humana.

f. Resultados de la Variable desempeño laboral

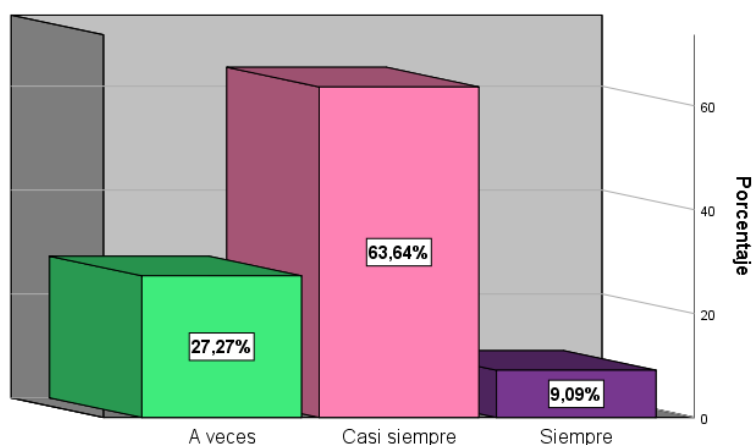
Tabla 9

Variable desempeño laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces | 6 | 27,3 | 27,3 | 27,3 |
| | Casi siempre | 14 | 63,6 | 63,6 | 90,9 |
| | Siempre | 2 | 9,1 | 9,1 | 100,0 |
| Total | | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 10

Resultados de la variable desempeño laboral



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, tomando en cuenta la variable desempeño laboral, se obtuvo que de un 100%, de trabajadores encuestados que el 9.09% considero que se desarrolla una eficiente labor de medición del desempeño laboral en la institución; el 63.64% considero que casi siempre se desarrolla la medición del desempeño laboral pero no con enfoques punitivos y finalmente un 27.27% considero que solo a veces se desarrolla tales acciones de evaluación o medición en los trabajadores, lo que ocasiona que muchas veces no se orienten las labores la cumplimiento de las metas u objetivos.

g. Resultados de la dimensión eficiencia

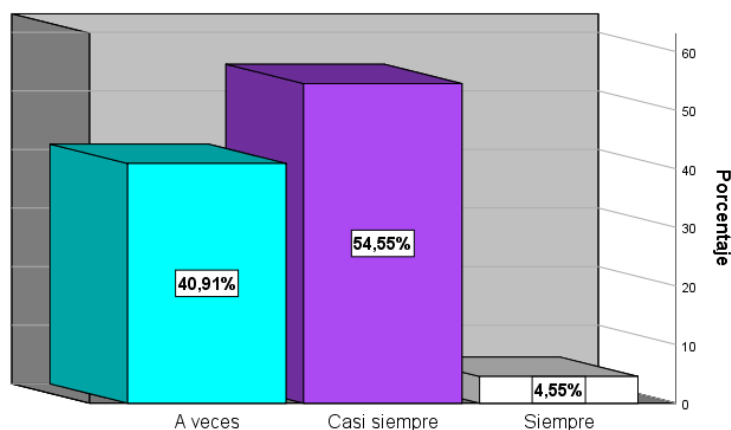
Tabla 10

Dimensión eficiencia (agrupada)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido A veces | 9 | 40,9 | 40,9 | 40,9 |
| Casi siempre | 12 | 54,5 | 54,5 | 95,5 |
| Siempre | 1 | 4,5 | 4,5 | 100,0 |
| Total | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 11

Resultado de la dimensión eficiencia



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, respecto a la dimensión eficiencia, se obtuvo que de un 100% de las respuestas obtenidas, el 4.55% de los trabajadores opinaron que la eficiencia es un logro que siempre se socializa y de forma constantemente en los trabajadores por parte de los directivos, el 54.55% de los encuestados manifestó que casi siempre se busca alcanzar la eficiencia en las labores y es un aspecto que se recomienda constantemente; sin embargo, un significativo 40.91% de los trabajadores considero que solo a veces se recomienda y se capacita al trabajador para alcanzar la eficiencia en las labores.

h. Resultados de la dimensión eficacia

Tabla 11

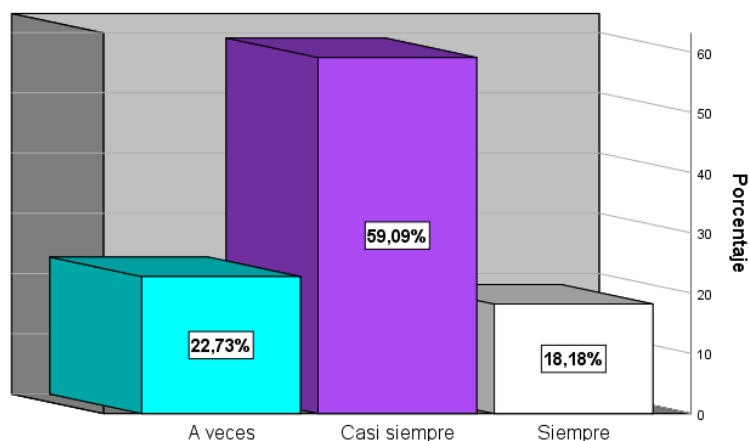
Dimensión eficacia (agrupada)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido A veces | 5 | 22,7 | 22,7 | 22,7 |
| Casi siempre | 13 | 59,1 | 59,1 | 81,8 |
| Siempre | 4 | 18,2 | 18,2 | 100,0 |
| Total | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Resultados de la dimensión eficacia



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, respecto a la dimensión eficacia, se obtuvo que de un 100% de las respuestas obtenidas, el 18,18% considero mencionar que siempre existe predisposición de los trabajadores, para mejorar las condiciones de trabajo y orientarse al logro de la eficacia, es decir; tener la capacidad para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas; un 59,09% genero una opinión que casi siempre se trabaja orientados a cumplir con los objetivos establecidos; sin embargo, el 22,73% menciono que solo a veces se consideran las intenciones de mejorar los aspectos productivos orientados a la eficacia.

i. Resultados de la dimensión Relaciones interpersonales

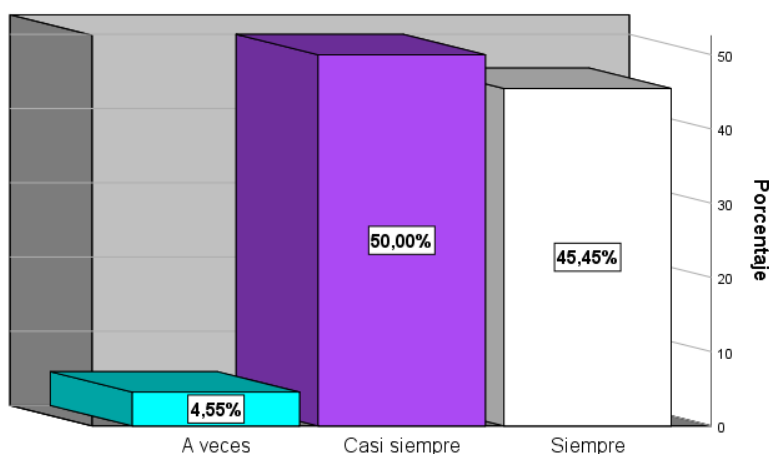
Tabla 12

Dimensión relaciones interpersonales (agrupada)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido A veces | 1 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Casi siempre | 11 | 50,0 | 50,0 | 54,5 |
| Siempre | 10 | 45,5 | 45,5 | 100,0 |
| Total | 22 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 13

Resultados de la dimensión relaciones interpersonales



Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, respecto a la dimensión relaciones interpersonales, se obtuvo que de un 100% de las respuestas obtenidas, el 45.45% quienes opinaron que siempre existen políticas de comunicación interna, para mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores y entre los directivos y trabajadores en general; el 50% de los trabajadores consideraron que casi siempre se evidencia el clima laboral adecuado en la institución; que conlleva a desarrollar las acciones laborales de forma adecuada; sin embargo, un 4.55% de trabajadores considera que es muy poco lo que se hace para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores.

5.2. Contraste de hipótesis

Para el desarrollo del contraste de hipótesis que, para muchos entendidos investigadores, se determina como el análisis de la estadística inferencial, se toma en cuenta inicialmente la prueba de normalidad, que permitirá identificar el estadístico de prueba correspondiente.

Tabla 13

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov - Smirnov ^a | | | Shapiro - Wilk | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|----|------|----------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Habilidades Blandas (Agrupada) | ,230 | 22 | ,004 | ,813 | 22 | ,001 |
| Desempeño laboral (Agrupada) | ,349 | 22 | ,000 | ,754 | 22 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dada las características de los valores ordinales utilizados en la encuesta y considerando el número de la muestra se determina como una prueba no paramétrica y por el nivel de investigación se determina la prueba de regresión lineal como la más recomendable para la investigación pues analiza los aspectos de causalidad de las variables.

A. Prueba de hipótesis

a. Hipótesis general

Hipótesis nula H_0 ; Las Habilidades Blandas NO influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020.

Hipótesis alterna H_i ; Las Habilidades Blandas influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020

b. **Nivel de significancia**; en la investigación denominada como alfa o α , y que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera; siendo el valor: $\alpha = 0.05$.

- c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor;** para la investigación es necesario comprender el “P” valor que = α , esto permite proponer lo siguiente:

Si el p-valor es < al nivel de significancia, se debe de rechazar H_0

Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H_0

Tabla 14

Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1 | ,824 ^a | ,678 | ,662 | ,342 |

a. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas (Agrupada)

Tabla 15

Resultado ANOVA^a de las variables

| Modelo | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|-------------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1 Regresión | 4,934 | 1 | 4,934 | 42,201 | ,000 ^b |
| Residuo | 2,338 | 20 | ,117 | | |
| Total | 7,273 | 21 | | | |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Habilidades Blandas (Agrupada)

Tabla 16

Coefficientes^a de las variables

| Modelo | Coefficients no estandarizados | | Coefficients estandarizados | | t | Sig. |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|--|-------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | | |
| (Constante) | 1,292 | ,396 | | | 3,267 | ,004 |
| Habilidades Blandas (Agrupada) | ,646 | ,099 | ,824 | | 6,496 | ,000 |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

Conclusión: los resultados presentados en la tabla 16, donde se buscaba medir el nivel de influencia de la variable habilidades blandas sobre la variable desempeño laboral, los resultados muestran una significación igual a 0.000 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,678, que se interpreta como sostener la influencia de las

habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mejor se desarrollen las habilidades blandas en los colaboradores esto afectara positivamente en el desempeño laboral.

B. Prueba de hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 1

Hipótesis nula H_0 ; El autoconocimiento NO influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020.

Hipótesis alterna H_i ; El autoconocimiento influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020

b. **Nivel de significancia**; en la investigación denominada como alfa o α , y que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera; siendo el valor: $\alpha = 0.05$.

c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor**; para la investigación es necesario comprender el “P” valor que = α , esto permite proponer lo siguiente:

Si el p-valor es < al nivel de significancia, se debe de rechazar H_0

Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H_0

Tabla 17

Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1 | ,876 ^a | ,767 | ,756 | ,291 |

a. Predictores: (Constante), Conciencia (Agrupada)

Tabla 18*Resultado ANOVA^a de las variables*

| Modelo | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|-------------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1 Regresión | 5,580 | 1 | 5,580 | 65,918 | ,000 ^b |
| Residuo | 1,693 | 20 | ,085 | | |
| Total | 7,273 | 21 | | | |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Conciencia (Agrupada)

Tabla 19*Coefficientes^a de las variables*

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|-----------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| 1 (Constante) | ,996 | ,353 | | 2,820 | ,011 |
| Conciencia (Agrupada) | ,714 | ,088 | ,876 | 8,119 | ,000 |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

Conclusión: los resultados presentados en la tabla 19, donde se buscaba medir el nivel de influencia de la dimensión conciencia de sí mismo sobre la variable desempeño laboral, los resultados muestran una significación igual a 0.011 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,767, que se interpreta como la influencia del conocimiento de sí mismo en el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mejor sea el conocimiento que presenten los colaboradores sobre sí mismos, esto afectara positivamente en el desempeño laboral.

C. Prueba de hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 2

Hipótesis nula H₀: La autorregulación NO influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020.

Hipótesis alterna H_i; La autorregulación influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020

- b. **Nivel de significancia**; en la investigación denominada como alfa o α , y que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera; siendo el valor: $\alpha = 0.05$.
- c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor**; para la investigación es necesario comprender el “P” valor que = α , esto permite proponer lo siguiente:

Si el p-valor es < al nivel de significancia, se debe de rechazar H₀

Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H₀

Tabla 20

Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1 | ,594 ^a | ,353 | ,321 | ,485 |

a. Predictores: (Constante), Autorregulación (Agrupada)

Tabla 21

Resultado ANOVA^a de las variables

| Modelo | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|-------------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1 Regresión | 2,568 | 1 | 2,568 | 10,917 | ,004 ^b |
| Residuo | 4,705 | 20 | ,235 | | |
| Total | 7,273 | 21 | | | |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Autorregulación (Agrupada)

Tabla 22

Coefficientes^a de las variables

| Modelo | Coefficients no estandarizados | | Coefficients estandarizados | t | Sig. |
|----------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| 1 (Constante) | 2,167 | ,510 | | 4,248 | ,000 |
| Autorregulación (Agrupada) | ,448 | ,136 | ,594 | 3,304 | ,004 |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

Conclusión: los resultados presentados en la tabla 22, donde se buscaba medir el nivel de influencia de la dimensión autorregulación sobre la variable desempeño laboral, los resultados muestran una significación igual a 0.000 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,353, que se interpreta como la influencia significativa de la autorregulación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mayor sea la autorregulación por parte de los colaboradores, esto afectara positivamente en el desempeño laboral.

D. Prueba de hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 3

Hipótesis nula H_0 ; La motivación NO influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020.

Hipótesis alterna H_i ; La motivación influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020

b. Nivel de significancia; en la investigación denominada como alfa o α , y que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera; siendo el valor: $\alpha = 0.05$.

c. Regla de decisión y cálculo de P-valor; para la investigación es necesario comprender el “P” valor que = α , esto permite proponer lo siguiente:

Si el p-valor es < al nivel de significancia, se debe de rechazar H_0

Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H_0

Tabla 23*Resumen del modelo*

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1 | ,793 ^a | ,629 | ,610 | ,368 |

a. Predictores: (Constante), Motivación (Agrupada)

Tabla 24*Resultado ANOVA^a de las variables*

| Modelo | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|-------------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1 Regresión | 4,571 | 1 | 4,571 | 33,846 | ,000 ^b |
| Residuo | 2,701 | 20 | ,135 | | |
| Total | 7,273 | 21 | | | |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Motivación (Agrupada)

Tabla 25*Coefficientes^a de las variables*

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|-----------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| 1 (Constante) | 1,532 | ,401 | | 3,825 | ,001 |
| Motivación (Agrupada) | ,571 | ,098 | ,793 | 5,818 | ,000 |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

Conclusión: los resultados presentados en la tabla 25, donde se buscaba medir el nivel de influencia de la dimensión Motivación sobre la variable desempeño laboral, los resultados muestran una significación igual a 0.001 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,629, que se interpreta como la influencia significativa de la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mayor sea la motivación por parte de los colaboradores, esto afectara positivamente en el desempeño laboral.

E. Prueba de hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 4

Hipótesis nula H_0 ; Las Habilidades sociales NO influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020.

Hipótesis alterna H_i ; Las Habilidades sociales influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020.

b. **Nivel de significancia**; en la investigación denominada como alfa o α , y que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera; siendo el valor: $\alpha = 0.05$.

c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor**; para la investigación es necesario comprender el “P” valor que = α , esto permite proponer lo siguiente:

Si el p-valor es < al nivel de significancia, se debe de rechazar H_0

Si el p-valor es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar H_0

Tabla 26

Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1 | ,675 ^a | ,455 | ,428 | ,445 |

a. Predictores: (Constante), Habilidades sociales (Agrupada)

Tabla 27

Resultados ANOVA^a de las variables

| Modelo | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|-------------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1 Regresión | 3,309 | 1 | 3,309 | 16,695 | ,001 ^b |
| Residuo | 3,964 | 20 | ,198 | | |
| Total | 7,273 | 21 | | | |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Habilidades sociales (Agrupada)

Tabla 28*Coefficientes^a de las variables*

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| 1 (Constante) | 1,838 | ,494 | | 3,720 | ,001 |
| Habilidades sociales (Agrupada) | ,513 | ,125 | ,675 | 4,086 | ,001 |

a. Variable dependiente: Desempeño laboral (Agrupada)

Conclusión: los resultados presentados en la tabla 25, donde se buscaba medir el nivel de influencia de la dimensión habilidades sociales sobre la variable desempeño laboral, los resultados muestran una significación igual a 0.001 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,455, que se interpreta como la influencia significativa de las habilidades sociales sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mayor sean practicadas las habilidades sociales por parte de los colaboradores, esto afectara positivamente en el desempeño laboral.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo de la investigación, hace un análisis de los resultados obtenidos estadísticamente y realizar las semejanzas o diferencias con estudios realizados y presentados como antecedentes de la investigación; tomando en cuenta que para los directivos de todo tipo de organización una constante interrogante es como mejorar los estándares de productividad y por ende el desempeño laboral de los colaboradores, aspectos que conllevaron a el desarrollo del estudio.

En la investigación se consideró el objetivo general: “Determinar la influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020”, posterior a la administración de la encuesta a la muestra de la investigación y luego de procesar estadísticamente de los datos, se halló: los resultados, que muestran una significación igual a 0.000 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,678, que se interpretó como la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mejor se desarrollen las habilidades blandas en los colaboradores esto influenciara positivamente en el desempeño laboral.

Haciendo referencia de la investigación presentada por Cáceres, Peña, & Ramos, (2018), titulada: “Las Habilidades Blandas y el Desempeño Laboral: un Estudio Exploratorio del Impacto del Aprendizaje Formal e Informal y la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de Colaboradores de dos Empresas Prestadoras de Servicios en el Perú”, estudio que concluyo con el hallazgo de que la variable aprendizaje formal afectó como también impactó sobre la variable desempeño laboral; sin embargo, otro aspecto importante es que el aprendizaje informal no afecta al desempeño laboral; considerando

los objetivos establecidos, permitiendo identificar que las habilidades blandas si se relacionan con el desempeño laboral.

Entre la presente investigación y el antecedente mencionado se identifica un nivel de similitud entre los resultados; en relación de la variable de habilidades; conduciendo a entender que en las organizaciones es fundamental comunicar desde las personas que ocupan cargos jerárquicos hasta el personal en pleno el objetivo de desarrollar las habilidades blandas; socializando con cada uno que van de la mano con las aptitudes no técnicas y que están relacionadas a la manera de cómo se desarrollan en las labores diarias; es decir, cómo interactúan con sus colegas pero especialmente de cómo resuelven altercados, conflictos personales o los problemas laborales y cómo gestionan el trabajo.

En el primer objetivo específico, se mencionó: “Establecer la influencia del autoconocimiento en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020; habiendo obtenido como resultado estadístico; haber hallado entre la medición de la dimensión conocimiento de sí mismo con el desempeño laboral, una significación igual a 0.011 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,767, que se interpreta como la influencia del conocimiento de sí mismo en el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mejor sea el conocimiento que presenten los colaboradores sobre sus propias capacidades y talentos, esto influenciará positivamente en el desempeño laboral.

La investigación coincide con lo presentado por Celza, (2020), en la tesis: “Las Habilidades Blandas como Herramienta de Mejora en la Gestión de la Sede Central del Gobierno Regional Amazonas, 2019”, quien expuso que en la organización de estudio, los directivos han identificado una serie de déficits en materia de habilidades sociales, entre

los que se incluyen el entusiasmo/ motivación (5%), las habilidades de trato interpersonal (4%), la profesionalidad, es decir, el cuidado por el aspecto, la puntualidad, etc. (4%), y la flexibilidad y adaptabilidad (4%); para una persona el autoconocimiento, implica el grado de madurez de la persona respecto a la habilidad de manejar los aspectos personales emocionales y saber controlarlos. Muchos investigadores, especialmente desde el enfoque psicológico, analizan el conocimiento de sí mismo como la capacidad de una persona del autoconocimiento o auto concepto, que llega a ser el nivel de madurez de la persona respecto a la habilidad de manejar los aspectos personales emocionales y saber controlarlos según las circunstancias y que conlleva a mostrar capacidades intelectuales y la experticia acumulada.

En las organizaciones se hace necesaria trabajar los aspectos emocionales de los colaboradores pues eso influirá directamente en el clima organizacional y siendo factor importante del desempeño laboral, de no saber manejar las diferencias gestadas en los ambientes laborales se verá afectado el nivel de productividad orientada a los objetivos.

El segundo objetivo específico menciona: “Identificar la influencia de la autorregulación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020. El análisis estadístico de los datos permitió encontrar los resultados siguientes; se halló una significación igual a 0.000 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,353, que se interpreta como la influencia significativa de la autorregulación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mayor sea la autorregulación por parte de los colaboradores, esto influenciará positivamente en el desempeño laboral.

Considerando lo presentado por Padilla, (2019), tesis: “El Clima Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción”, en la que expuso que los responsables de la Gestión de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de no muestran mucha predisposición para articular acciones que propicien un adecuado clima laboral por que se evidencio bajos niveles de confianza, estabilidad, y que no permite alcanzar un eficiente desempeño en el cumplimiento de las funciones asignadas; esto posibilita mencionar que en relación a la presente investigación se presentan ciertas diferencias respecto a como los directivos asumen con las funciones de motivación.

Los aportes más importantes respecto a la autorregulación caso consensuan respeto a que se refiere al control que todo individuo ejerce sobre sus propias emociones, sus acciones y sus pensamientos; siendo fundamental un proceso de aprendizaje por medio de estrategias de coaching por ejemplo y que permitirá al individuo, que pueda cumplir con sus objetivos. El colaborador que pueda demostrar en su trabajo un nivel significativo de autorregulación podrá ser fácilmente incluido por ejemplo en los equipos de trabajo y será una posibilidad importante para el desarrollo del empoderamiento.

El tercer objetivo específico menciono: “Establecer la influencia de la motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020”; los resultados estadísticos fueron; se encontró una significación igual a 0.001 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,629, que se interpreta como la influencia significativa de la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mayor sea la motivación por parte de los colaboradores, esto propiciara un mejor desempeño laboral.

Penachi, (2019), en la tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016”, donde se asimila que los directivos que tienen experiencia en el manejo del talento humano en las organizaciones, son prudentes para expresar una definición exacta de la motivación y que con lleve a mejorar resultados en sus organizaciones; pues, se podría entender como un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de todo individuo; y que se orienta al cumplimiento de metas o fines determinados; en las personas que no necesariamente lo relacionan con los aspectos laborales se puede considerar a la motivación como el impulso que posibilita a toda persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Es muy cierto también que la motivación es un factor estratégico en las organizaciones y que promueve un cambio de actitud en los trabajadores para alcanzar los objetivos.

El cuarto objetivo específico considero: “Establecer la influencia de las Habilidades sociales en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020”; posterior al análisis estadístico se encontró; que los resultados muestran una significación igual a 0.001 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,455, que se interpreta como la influencia significativa de las habilidades sociales sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mayor sean practicadas las habilidades sociales por parte de los colaboradores, condicionando positivamente el desempeño laboral.

Sánchez, (2018), en la tesis: “Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017”, asume que basado en su investigación orienta a tener muchas coincidencias con lo establecidos en la literatura respecto al desempeño laboral; la preocupación constante de los directivos de las

organizaciones se concentra en como formar equipos de trabajo sólidos y que incidan directamente en un nivel de clima laboral adecuado, pues la experiencia no refleja a grupos humanos con limitaciones en desarrollar la comunicación formal e informal de forma adecuada, y por el contrario desarrollando ciertas barreras que conllevan a generar distancias entre las interrelaciones; por ello que se identifican incluso el alto nivel de rotación de personal; por tanto, las habilidades sociales hay que socializarlos en el sentido que todos los colaboradores comprendan el fin de esta teoría y que no es otra cosa que; el conocimiento del conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que permite interrelacionarse unos a otros de forma adecuada, posibilitando que cada colaborador pueda ser capaz de expresar sus sentimientos, “opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas”.

CONCLUSIONES

- 1) Se concluye que en la institución INPE - Oficina Regional Centro, se evidencia una influencia significativa de las habilidades blandas sobre el desempeño laboral; sosteniéndose en los resultados encontrados; una significación igual a 0.000 y tomando en cuenta el valor del $\alpha = 5\%$ (o 0,05), que permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,678, que se consideró, que cuanto mejor se desarrollen las habilidades blandas en los colaboradores esto influenciara positivamente en el desempeño laboral.
- 2) Tomando en cuenta el primer objetivo específico, se evidencia una significativa influencia de la dimensión conocimiento de sí mismo con el desempeño laboral, en los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; asumiendo el resultado estadístico donde se halló una significación igual a 0.011 y conociendo que el valor del $\alpha = 5\%$ (o 0,05), entonces se rechazó la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,767, permitió establecer, que cuanto mejor sea el conocimiento que presenten los colaboradores sobre sí mismos, esto influenciara positivamente en el desempeño laboral.
- 3) En la investigación considerando lo planteado en el segundo objetivo específico, el análisis estadístico de los datos permitió, identificar una significación igual a 0.000 y conociendo que el valor del $\alpha = 5\%$ (o 0,05), permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y los resultados estadísticos de la aplicación de la regresión lineal, permitió identificar, el valor de la R cuadrado igual a 0,353, que establece la influencia significativa de la autorregulación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir ,que cuanto mayor sea la autorregulación por parte de los colaboradores, esto influenciara positivamente en el desempeño laboral.

- 4) Las conclusiones a las que se arribó del planteamiento del tercer objetivo específico, entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral, permitió encontrar una significación igual a 0.001 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), que posibilitó rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,629, se establece como la influencia significativa de la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; es decir que cuanto mayor sea la motivación por parte de los colaboradores, esto influenciará positivamente en el desempeño laboral.
- 5) El cuarto objetivo específico, en la cual se buscaba medir el nivel de la influencia de la dimensión habilidades sociales sobre el desempeño laboral de los colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro; se halló, una significación igual a 0.001 y conociendo que el valor del α , = 5% (o 0,05), entonces el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y tomando en cuenta que el valor de la R cuadrado es igual a 0,455, es decir; posibilitó establecer que cuanto mayor sean practicadas las habilidades sociales por parte de los colaboradores, esto influenciará positivamente en el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a los directivos de la institución, mejorar los procesos de comunicación interna y propiciar la organización de talleres de liderazgo y coaching, que involucre la participación de todas las líneas organizacionales de la institución, estas acciones posibilitaran reducir las debilidades existentes entre la interacción personal de los colaboradores.
- 2) Se recomienda desarrollar talleres de habilidades blandas entre el personal, estableciendo el objetivo de mejorar el autoconocimiento y trabajar en los aspectos negativos de personalidad y ayudar en el manejo de la tolerancia, la superación de errores propios que permitiría un mejor desempeño laboral.
- 3) Se recomienda planificar y ejecutar actividades de coaching ejecutivo o gerencial como también de desarrollo personal, (o recomendar la participación al personal en webinars o cursos online) que permitiría mejorar específicamente los aspectos de autorregulación; es decir, que coadyuve a los colaboradores a conocer como superar los obstáculos ante situaciones problemáticas o de adaptación a los diversos cambios que se dan en la institución; permitiendo desarrollar las capacidades de flexibilidad y apertura a nuevas ideas, tecnologías y posibilitando el crecimiento personal y mejor aún de la propia institución.
- 4) Se recomienda a los directivos de la institución, desarrollar una política de reconocimientos por logros a los colaboradores; se debe buscar, además, propiciar la promoción laboral; como también establecer las condiciones de retención del personal que destaque; consolidar los equipos de trabajo y desarrollar los empoderamientos que permitirán mejorar los niveles de productividad e identificación de los colaboradores con la institución.

- 5) Se recomienda a los directivos de la institución planificar acciones de carácter deportivo, social y cultural para integrar a los colaboradores y desarrollar niveles óptimos de relaciones interpersonales, basados en un nivel de confianza, que condiciones un clima organizacional adecuado. Se debe propiciar un nivel adecuado de comunicación entre los trabajadores y los directivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Actualidad Gestión. (5 de Octubre de 2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral.*

Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/#:~:text=La%20medici%C3%B3n%20por%20parte%20de,empleado%20dentro%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>

Álvarez, R. M. (1990). *El desarrollo de habilidades en la enseñanza de la historia.* La Habana - Cuba: Editorial Pueblo y Educación.

Andrade F., S. D. (2009). El aprendizaje cooperativo desde el fundamento de la teoría vygotskyana. *Revista Educare, 13*(1).

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica.* Venezuela: Editorial Episteme.

Bautista, M. E. (2009). *Manual de Metodología de Investigación.* Caracas - Venezuela: Ediciones Talitip.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.

Bisquerra. (2003). Educación Emocional y Competencias Básicas para la Vida. *Investigación Educativa, 7* - 43.

Bonet, J. V. (1996). *Se amigo de ti mismo.* España: Editorial Sal terrae.

Cáceres, E., Peña, P., & Ramos, L. (2018). *Las Habilidades Blandas y el Desempeño Laboral: un Estudio Exploratorio del Impacto del Aprendizaje Formal e Informal y la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de Colaboradores de dos Empresas Prestadoras de Servicios en el Perú.* Lima: Universidad del Pacifico.

- Calle, I. (13 de Noviembre de 2020). *Las relaciones interpersonales*. Obtenido de <https://www.farodevigo.es/opinion/2013/11/20/relaciones-interpersonales-17333884.html>
- Campbell, J. (2000). *La evaluación del desempeño*. Palo Alto.
- Cascante, J. (2016). *Guía de estudio de metodología*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Casma, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015*. Lima - Perú: Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales* (3 ed.). Buenos Aires - Argentina.
- Celza, L. V. (2020). *Las Habilidades Blandas como Herramienta de Mejora en la Gestión de la Sede Central del Gobierno Regional Amazonas, 2019*. Chachapoyas - Perú.: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Claudio, D. A. (2019). *Las Habilidades Blandas y su Influencia en la Gestión Administrativa del Consorcio Rico Fort Huánuco 2017*. Huánuco - Perú: Universidad de Huanuco.
- Conexión Esan. (10 de Junio de 2015). *Competencias Laborales: Diferencias entre habilidades blandas y duras*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/06/competencias-laborales-diferencias-entre-habilidades-blandas-duras/>

Conexion Esan. (30 de Enero de 2019). *El estado del capital humano en la realidad nacional.*

Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/el-estado-del-capital-humano-en-la-realidad-nacional/>

Confiep - Perú. (setiembre de 2019). *La importancia de las habilidades blandas en las*

empresas. Obtenido de [https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-](https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas#:~:text=El%20desarrollo%20de%20habilidades%20blandas,quando%20existe%20un%20mercado%20tan)

[habilidades-blandas-en-las-](https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas#:~:text=El%20desarrollo%20de%20habilidades%20blandas,quando%20existe%20un%20mercado%20tan)

[empresas#:~:text=El%20desarrollo%20de%20habilidades%20blandas,quando%20existe%20un%20mercado%20tan](https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas#:~:text=El%20desarrollo%20de%20habilidades%20blandas,quando%20existe%20un%20mercado%20tan)

De La Cruz, V. V. (2020). *Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes*

de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho – 2019. Lima -

Perú: Universidad Cesar Vallejo.

De la Parra, J., & Gutiérrez, M. (Febrero de 2007). *El trabajo colaborativo y cooperativo: Un*

estilo de aprendizaje. Obtenido de

<http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at01/PRE117>

[7566342.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at01/PRE117)

Galindo, M., & Ríos, V. (2015). *Productividad.* Mexico D.F.: Serie de Estudios Económicos,

Vol. 1.

Garcia, I. (14 de Noviembre de 2017). *Definición de Eficiencia.* Obtenido de

<https://www.economiasimple.net/glosario/eficiencia>

Garcia, M. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior. *Curric. Form.*

Profesional, 12(3), 1 -16.

- Gardner, H. (2005). *Estructuras de la mente. Las inteligencias múltiples*. Colombia: Fondo de Cultura Económica.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona - España: Editorial Kairos.
- Gurmendi, G. (Setiembre de 2020). *¿Por qué es importante desarrollar la empatía?* Obtenido de <https://www.euroamericacollege.edu.pe/2019/12/30/por-que-es-importante-desarrollar-la-empatia/>
- James, R. F., & James, M. L. (2004). *Enseñanza de habilidades técnicas y profesionales en pequeños negocios*. Business Education Forum. Recuperado el marzo de 2021
- Jay, J. i. (2019). *Competencias Blandas como Fundamento para el Éxito en la Gestión de Proyectos en la Gerencia del Instituto de Protección Social del Sector Público de Cartagena*. Cartagena de Indias: Universidad Tecnológica de Bolívar.
- La Fasto, F., & Larson, C. (2001). *Cuando los equipos trabajan mejor*. Sage Publications.
- Manivannan, S. (2010). Introducción a Seis Sigma. En S. Manivannan, *Introducción a Seis Sigma* (pág. 182). Estados Unidos.
- Martínez, D., & Arèvalo, V. (2019). *Capacitación y desarrollo de habilidades blandas en ingeniería de software a nivel industrial y en educación superior*. Montevideo - Uruguay: Universidad ORT Uruguay.
- Martínez, M. (2 de Enero de 2019). *Havbilidades Blandas*. Obtenido de <https://grandesabrazos.com/tipos-de-habilidades-blandas/>

- Martinez, R., & Rodriguez, E. (2016). *Manual de Metodología de Investigación Científica*. España.
- Montoya, C. A. (2009). Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. *Visión de futuro*, 11(1), 1 - 22.
- Mujica, J. (2015). ¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden? *Selectum*, 1-12.
- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D., & González-Velosa, C. (2019). *Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018*. Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Padilla, V. D. (2019). *El Clima Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción*. Huacho - Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Penachi, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez, W. (22 de Setiembre de 2017). *¿Qué son las habilidades blandas?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-habilidades-blandas/>
- RAE, R. A. (Junio de 2020). *Definición de habilidad*. Obtenido de <https://dle.rae.es/habilidad>
- Reyes, S. N. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Riquelme, M. (22 de Marzo de 2017). *Habilidades de comunicación. Una característica esencial en el mundo laboral actual*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/habilidades-de-comunicacion/>

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Prentice- Hall INC.

Rodríguez, J. E. (23 de Junio de 2019). *Gestión de talento humano: un encargo estratégico para el desarrollo de la organización*. Obtenido de <https://www.semana.com/empresas/articulo/gestion-de-talento-humano-un-encargo-estrategico-para-el-desarrollo-de-la-organizacion-por-jorge-enrique-rodriguez/273521/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano,las%20habilidades%20de%20sus%20empleados>

Rosetree, R. (2009). *El Poder de la Empatía*. Malaga: SIRIO S.A. .

Sánchez, M. W. (2018). *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017*. Tacna - Perú: Universidad Privada de Tacna.

Silva Chávez, J. (2016). *Brecha porcentual entre las Habilidades Blandas de los Estudiantes de Relaciones Industriales y las requeridas por Empresas de Yanahuara – Arequipa, 2016*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Sy Corvo, H. (28 de noviembre de 2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Taylor, E. (2016). *Investigar la percepción de las partes interesadas sobre las habilidades blandas desarrollo de los estudiantes: Evidencia de Sudáfrica. Revista interdisciplinaria de Habilidades electrónicas y aprendizaje permanente*.

- Vallejo, J. F. (2019). *Análisis de las Habilidades Blandas Necesarias para el Éxito de una Startup*. Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.
- Veigler. (04 de Febrero de 2020). *¿Cuál es la función de la evaluación del desempeño laboral?*
Obtenido de <https://veigler.com/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Vera, F. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: Clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akadèmeia*, 15(1). Obtenido de <http://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137>
- Wang, Y. (2019). *Análisis de la Formación y Desarrollo en Soft Skills en China*. Universidad Politecnica de Valencia.
- Zans, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Matagalpa - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua.

Anexos

Anexo1: Matriz de consistencia

Influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|---|---|
| <p>Problema general: ¿Cómo influye las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?</p> | <p>Objetivo General Determinar la influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020</p> | <p>Hipótesis General Las Habilidades Blandas influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020</p> | <p>Variable Independiente Habilidades Blandas</p> | <p>Conciencia de uno mismo (Autoconocimiento)</p> | <p>MÉTODO: Científico TIPO: Básica NIVEL: Explicativa DISEÑO Experimental, cuasi-experimental. POBLACIÓN: 22 trabajadores MUESTRA: Muestra censal</p> |
| <p>Problemas Específicos 1) ¿Cómo influye el autoconocimiento en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020? 2) ¿Cómo influye la autorregulación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020? 3) ¿Cómo influye la motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020? 4) ¿Cómo influye las Habilidades sociales en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020?</p> | <p>Objetivos Específicos 1) Determinar la influencia del autoconocimiento en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020 2) Determinar la influencia de la autorregulación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020. 3) Determinar la influencia de la motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020 4) Determinar la influencia de las Habilidades sociales en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020</p> | <p>Hipótesis Específicas 1) El autoconocimiento influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020 2) La autorregulación influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020. 3) La motivación influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020 4) Las Habilidades sociales influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo - 2020</p> | | <p>Variable Dependiente: Desempeño laboral</p> | |

Anexo 2: Matriz de Operacionalización del instrumento

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO | ESCALA DE MEDICION |
|---|---|--|--|---|---------------------|--|
| VARIABLE INDEPENDIENTE HABILIDADES BLANDAS | (Goleman, 1999) "Determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral". (p. 33) | Considerando el aporte teórico que conllevara, al crecimiento personal de los colaboradores de la institución, el análisis y manejo de las habilidades blandas posibilitara medir mediante las dimensiones: Conciencia de uno mismo, Autorregulación, Motivación y las Habilidades sociales, para desarrollar dicha acción es preciso elaborar un cuestionario y obtener los datos que posteriormente serán la base para el desarrollo de las estadísticas descriptivas e inferenciales. | Conciencia de uno mismo (Autoconocimiento) | Reacción frente a problemas Consecución de metas Tolerancia a la frustración Capacidad de lograr lo que se proponga Obstáculos y problemas vistos como Desafíos Esfuerzos por mejorar las cosas equivocadas Aporte en trabajos con actitud positiva | CUESTIONARIO | ORDINAL Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | Autorregulación | Metas y objetivos claros Cumplimiento de objetivos Organización del tiempo Críticas constructivas a lo que existe Ideas novedosas Cuestionamiento sobre el statu quo Enfrentarse a nuevos desafíos Percepción de riesgo en las acciones | | |
| | | | Motivación | Incentivos Automotivación Superación a si mismo Cumplimiento de compromisos Puntualidad Cumplimiento de tiempos | | |
| | | | Habilidades sociales | Trabajar en equipo Respetar acuerdos Escuchar Expresar con claridad pensamientos Control de emociones Pensar las cosas antes de hacerlas Responsabilizarse de las decisiones | | |

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO | ESCALA DE MEDICION |
|---|--|--|----------------------------|---|---------------------|--|
| VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL | <p>“El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos” (Sy Corvo, 2018, p .1).</p> | <p>El desempeño laboral, es una teoría orientada a medir el esfuerzo y compromiso que tienen los colaboradores en la institución, siendo fundamental analizar y conocer las dimensiones que corresponden a la variable; por lo mismo se plantean las dimensiones, eficiencia, eficacia y relaciones interpersonales, motivo por el cual, se elaboró el cuestionario en la escala ordinal de Likert; siendo el objetivo la obtención de datos, que servirá para desarrollar las estadísticas tanto descriptivas como inferencial ,con el uso del software SPSS, en su versión 25.</p> | Eficiencia | Responsabilidad Logro de objetivos | CUESTIONARIO | ORDINAL Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | Eficacia | Planificación Organización | | |
| | | | Relaciones interpersonales | Trabajo en equipo Comunicación Manejo de conflictos | | |

Anexo 4: Instrumento de Investigación

Tesis: Influencia de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del INPE - Oficina Regional Centro, Huancayo – 2020

Investigador: Bach. Teresa Laynery, Gamarra Alfaro

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del “cuestionario de encuesta” que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

| | | | | |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| 1.-Nunca | 2.-Casi nunca | 3.-A veces | 4.-Casi siempre | 5.-Siempre |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|

VARIABLE INDEPENDIENTE: Habilidades blandas

| N° | ÍTEMS | VALORACION | | | | | TOTAL | PUNTAJE FINAL |
|--------------------------------|--|------------|---|---|---|---|-------|---------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Conciencia de uno mismo | | | | | | | | |
| 1 | Enfrento los problemas con actitud positiva | | | | | | | |
| 2 | Persevero hasta lograr lo que me propongo | | | | | | | |
| 3 | Soy tolerante cuando no logro las metas establecidas | | | | | | | |
| 4 | Considero que soy capaz de lograr casi todo lo que me propongo | | | | | | | |
| 5 | Los obstáculos y los problemas que se presentan son desafíos que debo vencer | | | | | | | |
| 6 | Cada vez que cometo una equivocación, me esfuerzo por mejorar los resultados | | | | | | | |
| 7 | Considero que con actitud positiva aportó mucho en el trabajo | | | | | | | |
| Autorregulación | | | | | | | | |
| 8 | Las metas y objetivos que tengo son claros y alcanzables | | | | | | | |
| 9 | Prefiero regirme a los plazos establecidos en el logro de metas | | | | | | | |
| 10 | Organizo mi tiempo valorando la importancia y urgencia de cada actividad | | | | | | | |
| 11 | Acepto las críticas constructivas porque me ayudan a crecer | | | | | | | |
| 12 | Las ideas novedosas fluyen de manera natural en mi | | | | | | | |
| 13 | No me conformo con hacer las cosas siempre del mismo modo | | | | | | | |
| 14 | Prefiero enfrentarme a los desafíos que encuentre en el camino | | | | | | | |
| 15 | Considero que todas las acciones siempre implican riesgos | | | | | | | |
| Motivación | | | | | | | | |
| 16 | Considero que la existencia de incentivos motiva a la gente | | | | | | | |
| 17 | No necesito que alguien me esté motivando constantemente, puedo auto motivarme | | | | | | | |
| 18 | Prefiero sobrepasar mis propias expectativas | | | | | | | |
| 19 | Cada compromiso que asumo procuro cumplirlo | | | | | | | |
| 20 | Considero la puntualidad en cada actividad que desarrollo | | | | | | | |
| 21 | Prefiero cumplir los tiempos establecidos para cada actividad | | | | | | | |
| Habilidades sociales | | | | | | | | |
| 22 | Prefiero trabajar en equipo | | | | | | | |
| 23 | Los acuerdos que se establecen en el equipo de trabajo deben respetarse | | | | | | | |
| 24 | Tengo la predisposición para ayudar a quienes lo necesitan | | | | | | | |
| 25 | Prefiero escuchar y respetar las opiniones de los demás | | | | | | | |
| 26 | Cada vez que tengo oportunidad procuro expresar con claridad mis pensamientos | | | | | | | |
| 27 | Controlo mis emociones para que la comunicación sea adecuada | | | | | | | |
| 28 | Pienso muy bien antes de iniciar con alguna actividad | | | | | | | |
| 29 | Asumo con responsabilidad las consecuencias de mis decisiones | | | | | | | |
| 30 | Para resolver algún problema evalúo distintas opciones | | | | | | | |

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | ITEMS | VALORACION | | | | | TOTAL | PUNTAJE FINAL |
|-----------------------------------|---|------------|---|---|---|---|-------|---------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Eficiencia | | | | | | | | |
| 1 | Termina su trabajo oportunamente. | | | | | | | |
| 2 | Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda. | | | | | | | |
| 3 | Realiza un volumen adecuado de trabajo. | | | | | | | |
| 4 | No comete errores en el trabajo. | | | | | | | |
| 5 | Hace uso racional de los recursos. | | | | | | | |
| 6 | No requiere de supervisión frecuente. | | | | | | | |
| 7 | Se muestra profesional en el trabajo. | | | | | | | |
| 8 | Se muestra respetuoso y amable en el trato. | | | | | | | |
| Eficacia | | | | | | | | |
| 9 | Tiene buena actitud de servicio y se lo reconocen | | | | | | | |
| 10 | Acostumbra a terminar trabajos establecidos sin dejar nada para el día siguiente | | | | | | | |
| 11 | Al presentarse problemas en el proceso de labores suele solucionarlos inmediatamente | | | | | | | |
| 12 | Conoce de la importancia de su trabajo para el proceso; por eso, busca no demorar en solicitudes que tiene pendiente. | | | | | | | |
| 13 | Está buscando oportunidades para capacitarse y mejorar en sus actividades laborales | | | | | | | |
| 14 | Es constante en las tareas que emprende en su área de trabajo | | | | | | | |
| 15 | Considera interesante la labor que desempeña en su institución y lo hace a gusto | | | | | | | |
| Relaciones Interpersonales | | | | | | | | |
| 16 | Se muestra cortés con los usuarios y con sus compañeros de la institución | | | | | | | |
| 17 | Brinda una adecuada orientación a los usuarios o compañeros de trabajo | | | | | | | |
| 18 | Evita los conflictos dentro del equipo por razones no laborales | | | | | | | |
| 19 | Muestra aptitud para integrarse a los equipos de trabajo cuando lo convocan | | | | | | | |
| 20 | Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo que integra | | | | | | | |
| 21 | Colabora con los demás compañeros para el logro de objetivos. | | | | | | | |
| 22 | La relación que desarrolla con sus colegas es la más adecuada | | | | | | | |
| 23 | Trata de imponer los puntos de vista respecto a la opinión de sus colegas | | | | | | | |
| 24 | Consideras que puedes realizar las labores sin colaboración de tus compañeros de trabajo | | | | | | | |

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

Cuestionario

Indicación: Señor colaborador se pide su colaboración para que pueda aplicar el presente cuestionario; para ello le solicito que marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, considerando su convicción a las respuestas honestas, quedo de Ud.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

| | | | | |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| 1.-Nunca | 2.-Casi nunca | 3.-A veces | 4.-Casi siempre | 5.-Siempre |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|

| N° | ÍTEMS | VALORACIÓN | | | | |
|----|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Enfrento los problemas con actitud positiva | | | | | |
| 2 | Persevero hasta lograr lo que me propongo | | | | | |
| 3 | Soy tolerante cuando no logro las metas establecidas | | | | | |
| 4 | Considero que soy capaz de lograr casi todo lo que me propongo | | | | | |
| 5 | Los obstáculos y los problemas que se presentan son desafíos que debo vencer | | | | | |
| 6 | Cada vez que cometo una equivocación, me esfuerzo por mejorar los resultados | | | | | |
| 7 | Considero que con actitud positiva aportó mucho en el trabajo | | | | | |
| 8 | Las metas y objetivos que tengo son claros y alcanzables | | | | | |
| 9 | Prefiero regirme a los plazos establecidos en el logro de metas | | | | | |
| 10 | Organizo mi tiempo valorando la importancia y urgencia de cada actividad | | | | | |
| 11 | Acepto las críticas constructivas porque me ayudan a crecer | | | | | |
| 12 | Las ideas novedosas fluyen de manera natural en mí | | | | | |
| 13 | No me conformo con hacer las cosas siempre del mismo modo | | | | | |
| 14 | Prefiero enfrentarme a los desafíos que encuentre en el camino | | | | | |
| 15 | Considero que todas las acciones siempre implican riesgos | | | | | |
| 16 | Considero que la existencia de incentivos motiva a la gente | | | | | |
| 17 | No necesito que alguien me esté motivando constantemente, puedo auto motivarme | | | | | |
| 18 | Prefiero sobrepasar mis propias expectativas | | | | | |
| 19 | Cada compromiso que asumo procuro cumplirlo | | | | | |
| 20 | Considero la puntualidad en cada actividad que desarrollo | | | | | |
| 21 | Prefiero cumplir los tiempos establecidos para cada actividad | | | | | |
| 22 | Prefiero trabajar en equipo | | | | | |
| 23 | Los acuerdos que se establecen en el equipo de trabajo deben respetarse | | | | | |
| 24 | Tengo la predisposición para ayudar a quienes lo necesitan | | | | | |
| 25 | Prefiero escuchar y respetar las opiniones de los demás | | | | | |
| 26 | Cada vez que tengo oportunidad procuro expresar con claridad mis pensamientos | | | | | |
| 27 | Controlo mis emociones para que la comunicación sea adecuada | | | | | |
| 28 | Pienso muy bien antes de iniciar con alguna actividad | | | | | |
| 29 | Assumo con responsabilidad las consecuencias de mis decisiones | | | | | |
| 30 | Para resolver algún problema evalúo distintas opciones | | | | | |
| 31 | Termina su trabajo oportunamente. | | | | | |
| 32 | Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda. | | | | | |
| 33 | Realiza un volumen adecuado de trabajo. | | | | | |
| 34 | No comete errores en el trabajo. | | | | | |
| 35 | Hace uso racional de los recursos. | | | | | |
| 36 | No requiere de supervisión frecuente. | | | | | |
| 37 | Se muestra profesional en el trabajo. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 38 | Se muestra respetuoso y amable en el trato. | | | | | |
| 39 | Tiene buena actitud de servicio y se lo reconocen | | | | | |
| 40 | Acostumbra a terminar trabajos establecidos sin dejar nada para el día siguiente | | | | | |
| 41 | Al presentarse problemas en el proceso de labores suele solucionarlos inmediatamente | | | | | |
| 42 | Conoce de la importancia de su trabajo para el proceso; por eso, busca no demorar en solicitudes que tiene pendiente. | | | | | |
| 43 | Está buscando oportunidades para capacitarse y mejorar en sus actividades laborales | | | | | |
| 44 | Es constante en las tareas que emprende en su área de trabajo | | | | | |
| 45 | Considera interesante la labor que desempeña en su institución y lo hace a gusto | | | | | |
| 46 | Se muestra cortés con los usuarios y con sus compañeros de la institución | | | | | |
| 47 | Brinda una adecuada orientación a los usuarios o compañeros de trabajo | | | | | |
| 48 | Evita los conflictos dentro del equipo por razones no laborales | | | | | |
| 49 | Muestra aptitud para integrarse a los equipos de trabajo cuando lo convocan | | | | | |
| 50 | Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo que integra | | | | | |
| 51 | Colabora con los demás compañeros para el logro de objetivos. | | | | | |
| 52 | La relación que desarrolla con sus colegas es la más adecuada | | | | | |
| 53 | Trata de imponer los puntos de vista respecto a la opinión de sus colegas | | | | | |
| 54 | Consideras que puedes realizar las labores sin colaboración de tus compañeros de trabajo | | | | | |

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMES | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | OBSERVACIÓN | | | |
|---------------------|-------------------------|--|--|-----------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|-------------|---------------------------------------|----|----|
| | | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | | Relación entre el indicador y el ítem | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | | SI | NO | SI |
| HABILIDADES BLANDAS | Conciencia de uno mismo | Reacción frente a problemas Consecución de metas Tolerancia a la frustración Capacidad de lograr lo que se propone Obstáculos y problemas vistos como desafíos Esfuerzos por mejorar las cosas equivocadas | Enfrento los problemas con actitud positiva | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Persevero hasta lograr lo que me propongo | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Soy tolerante cuando no logro las metas establecidas | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero que soy capaz de lograr casi todo lo que me propongo | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Los obstáculos y los problemas que se presentan son desafíos que debo vencer | | | | | | x | | x | | x | | x | |
| | Autorregulación | Metas y objetivos claros Cumplimiento de objetivos Organización del tiempo Críticas constructivas a lo que existe Ideas novedosas Cuestionamiento sobre el statu quo Enfrentarse a nuevos desafíos Percepción de riesgo en las acciones | Las metas y objetivos que tengo son claros y alcanzables | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero regirme a los plazos establecidos en el logro de metas | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Organizo mi tiempo valorando la importancia y urgencia de cada actividad | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Acepto las críticas constructivas porque me ayudan a crecer | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Las ideas novedosas fluyen de manera natural en mí | | | | | | | | | | | | | |
| | Motivación | Incentivos Automotivación Superación a sí mismo Cumplimiento de compromisos Puntualidad Cumplimiento de tiempos | No me conformo con hacer las cosas siempre del mismo modo | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero enfrentarme a los desafíos que encuentre en el camino | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero que todas las acciones siempre implican riesgos | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero que la existencia de incentivos motiva a la gente | | | | | | | | | | | | | |
| | | | No necesito que alguien me esté motivando constantemente, puedo auto motivarme | | | | | | | | | | | | | |
| | Habilidades sociales | Trabajar en equipo Respetar acuerdos Escuchar Expresar con claridad pensamientos Control de emociones Pensar las cosas antes de hacerlas Responsabilizarse de las decisiones | Prefiero sobrepasar mis propias expectativas | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Cada compromiso que asumo procuro cumplirlo | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero la puntualidad en cada actividad que desarrollo | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero cumplir los tiempos establecidos para cada actividad | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero trabajar en equipo | | | | | | | | | | | | | |
| | | Los acuerdos que se establecen en el equipo de trabajo deben respetarse | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Tengo la predisposición para ayudar a quienes lo necesitan | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Prefiero escuchar y respetar las opiniones de los demás | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Cada vez que tengo oportunidad procuro expresar con claridad mis pensamientos | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Controlo mis emociones para que la comunicación sea adecuada | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Pienso muy bien antes de iniciar con alguna actividad | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Assumo con responsabilidad las consecuencias de mis decisiones | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Para resolver algún problema evalúo distintas opciones | | | | | | | | | | | | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la variable Habilidades Blandas

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS

VALORACIÓN: BUENO



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

FIRMA DEL EVALUADOR

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMES | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN |
|--|---|---|---|-----------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|------------------------------------|----|---|----|-------------|
| | | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DESEMPEÑO LABORAL | EFICIENCIA | Responsabilidad Logro de objetivos | Termina su trabajo oportunamente. | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda. | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Realiza un volumen adecuado de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | No comete errores en el trabajo. | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Hace uso racional de los recursos. | | | | | | x | | | | | | | | |
| | | | No requiere de supervisión frecuente. | | | | | | | | x | | | | | x | |
| | | | Se muestra profesional en el trabajo. | | | | | | | | | | x | | | | |
| | Se muestra respetuoso y amable en el trato. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | EFICACIA | Planificación Organización | Tiene buena actitud de servicio y se lo reconocen | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Acostumbra a terminar trabajos establecidos sin dejar nada para el día siguiente | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Al presentarse problemas en el proceso de labores suele solucionarlos inmediatamente | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Conoce de la importancia de su trabajo para el proceso; por eso, busca no demorar en solicitudes que tiene pendiente. | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Está buscando oportunidades para capacitarse y mejorar en sus actividades laborales | | | | | | x | | | | | | | | |
| | | | Es constante en las tareas que emprende en su área de trabajo | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considera interesante la labor que desempeña en su institución y lo hace a gusto | | | | | | | | x | | | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | Trabajo en equipo Comunicación Manejo de conflictos | Se muestra cortés con los usuarios y con sus compañeros de la institución | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Brinda una adecuada orientación a los usuarios o compañeros de trabajo | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Evita los conflictos dentro del equipo por razones no laborales | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Muestra aptitud para integrarse a los equipos de trabajo cuando lo convocan | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo que integra | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Colabora con los demás compañeros para el logro de objetivos. | | | | | | x | | | | | | | | |
| | | | La relación que desarrolla con sus colegas es la más adecuada | | | | | | | | x | | | | | | |
| | | | Trata de imponer los puntos de vista respecto a la opinión de sus colegas | | | | | | | | | | | | | | |
| Consideras que puedes realizar las labores sin colaboración de tus compañeros de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la variable Desempeño Laboral

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS

VALORACIÓN: BENO



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

FIRMA DEL EVALUADOR

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | RESPUESTA | | | | | VALORACION | | | | | | | | OBSERVACION | | | |
|---------------------|-------------------------|--|--|-----------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|------------------------------------|----|---|----|-------------|--|--|--|
| | | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | | |
| HABILIDADES BLANDAS | Conciencia de uno mismo | Reacción frente a problemas Consecución de metas Tolerancia a la frustración Capacidad de lograr lo que se propone Obstáculos y problemas vistos como desafíos Esfuerzos por mejorar las cosas equivocadas | Enfrento los problemas con actitud positiva | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Persevero hasta lograr lo que me propongo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Soy tolerante cuando no logro las metas establecidas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero que soy capaz de lograr casi todo lo que me propongo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Los obstáculos y los problemas que se presentan son desafíos que debo vencer | | | | | X | | | X | | | X | | | X | | | |
| | Autorregulación | Metas y objetivos claros Cumplimiento de objetivos Organización del tiempo Críticas constructivas a lo que existe Ideas novedosas Questionamiento sobre el statu quo Enfrentarse a nuevos desafíos Percepción de riesgo en las acciones | Las metas y objetivos que tengo son claros y alcanzables | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero regirme a los plazos establecidos en el logro de metas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Organizo mi tiempo valorando la importancia y urgencia de cada actividad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Acepto las críticas constructivas porque me ayudan a crecer | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Las ideas novedosas fluyen de manera natural en mí | | | | | | | | | | | X | | | X | | | |
| | Motivación | Incentivos Automotivación Superación a sí mismo Cumplimiento de compromisos Puntualidad Cumplimiento de tiempos | No me conformo con hacer las cosas siempre del mismo modo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero enfrentarme a los desafíos que encuentre en el camino | | | | | X | | | X | | | | | | | | | |
| | | | Considero que todas las acciones siempre implican riesgos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero que la existencia de incentivos motiva a la gente | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | No necesito que alguien me esté motivando constantemente, puedo auto motivarme | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Habilidades sociales | Trabajar en equipo Respetar acuerdos Escuchar Expresar con claridad pensamientos Control de emociones Pensar las cosas antes de hacerlas Responsabilizarse de las decisiones | Prefiero sobrepasar mis propias expectativas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Cada compromiso que asumo procuro cumplirlo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero la puntualidad en cada actividad que desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero cumplir los tiempos establecidos para cada actividad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero trabajar en equipo | | | | | X | | | X | | | X | | | X | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la variable **Habilidades Blandas**

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: MELQUIADES FLAVIO CAMAYO MEZA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

VALORACIÓN: BUENO



FIRMA DEL EVALUADOR

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMES | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN | | | |
|--|---|---|---|-----------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|------------------------------------|----|---|----|-------------|--|--|--|
| | | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | | |
| DESEMPEÑO LABORAL | EFICIENCIA | Responsabilidad Logro de objetivos | Termina su trabajo oportunamente. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Realiza un volumen adecuado de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | No comete errores en el trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Hace uso racional de los recursos. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | No requiere de supervisión frecuente. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Se muestra profesional en el trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Se muestra respetuoso y amable en el trato. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | EFICACIA | Planificación Organización | Tiene buena actitud de servicio y se lo reconocen | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Acostumbra a terminar trabajos establecidos sin dejar nada para el día siguiente | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Al presentarse problemas en el proceso de labores suele solucionarlos inmediatamente | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Conoce de la importancia de su trabajo para el proceso; por eso, busca no demorar en solicitudes que tiene pendiente. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Está buscando oportunidades para capacitarse y mejorar en sus actividades laborales | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Es constante en las tareas que emprende en su área de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considera interesante la labor que desempeña en su institución y lo hace a gusto | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | Trabajo en equipo Comunicación Manejo de conflictos | Se muestra cortés con los usuarios y con sus compañeros de la institución | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Brinda una adecuada orientación a los usuarios o compañeros de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Evita los conflictos dentro del equipo por razones no laborales | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Muestra aptitud para integrarse a los equipos de trabajo cuando lo convocan | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo que integra | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Colabora con los demás compañeros para el logro de objetivos. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La relación que desarrolla con sus colegas es la más adecuada | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trata de imponer los puntos de vista respecto a la opinión de sus colegas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Consideras que puedes realizar las labores sin colaboración de tus compañeros de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la variable Desempeño Laboral

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: MELQUIADES FLAVIO CAMAYO MEZA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

VALORACIÓN: BUENO



| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMES | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN | | | |
|---|-------------------------|--|--|-----------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|------------------------------------|----|---|----|-------------|---|---|--|
| | | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | | |
| HABILIDADES BLANDAS | Conciencia de uno mismo | Reacción frente a problemas Consecución de metas Tolerancia a la frustración Capacidad de lograr lo que se propone Obstáculos y problemas vistos como desafíos Esfuerzos por mejorar las cosas equivocadas | Enfrento los problemas con actitud positiva | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Persevero hasta lograr lo que me propongo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Soy tolerante cuando no logro las metas establecidas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero que soy capaz de lograr casi todo lo que me propongo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Los obstáculos y los problemas que se presentan son desafíos que debo vencer | | | | | | X | | | X | | | X | | | X | | |
| | | | Cada vez que cometo una equivocación, me esfuerzo por mejorar los resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Autorregulación | Metas y objetivos claros Cumplimiento de objetivos Organización del tiempo Críticas constructivas a lo que existe Ideas novedosas Cuestionamiento sobre el statu quo Enfrentarse a nuevos desafíos Percepción de riesgo en las acciones | Las metas y objetivos que tengo son claros y alcanzables | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero regirme a los plazos establecidos en el logro de metas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Organizo mi tiempo valorando la importancia y urgencia de cada actividad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Acepto las críticas constructivas porque me ayudan a crecer | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Las ideas novedosas fluyen de manera natural en mí | | | | | | | | | | | | X | | | | X | |
| | | | No me conformo con hacer las cosas siempre del mismo modo | | | | | | X | | | X | | | X | | | | | |
| | Motivación | Incentivos Automotivación Superación a sí mismo Cumplimiento de compromisos Puntualidad Cumplimiento de tiempos | Prefiero enfrentarme a los desafíos que encuentre en el camino | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero que todas las acciones siempre implican riesgos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considero que la existencia de incentivos motiva a la gente | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | No necesito que alguien me esté motivando constantemente, puedo auto motivarme | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero superar mis propias expectativas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Cada compromiso que asumo procuro cumplirlo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Habilidades sociales | Trabajar en equipo Respetar acuerdos Escuchar Expresar con claridad pensamientos Control de emociones Pensar las cosas antes de hacerlas Responsabilizarse de las decisiones | Considero la puntualidad en cada actividad que desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Prefiero cumplir los tiempos establecidos para cada actividad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prefiero trabajar en equipo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Los acuerdos que se establecen en el equipo de trabajo deben respetarse | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tengo la predisposición para ayudar a quienes lo necesitan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prefiero escuchar y respetar las opiniones de los demás | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cada vez que tengo oportunidad procuro expresar con claridad mis pensamientos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Controlo mis emociones para que la comunicación sea adecuada | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pienso muy bien antes de iniciar con alguna actividad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Asumo con responsabilidad las consecuencias de mis decisiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Para resolver algún problema evalúo distintas opciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la variable **Habilidades Blandas**

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: ANTONIO OSCAR RICSE LIZÁRRAGA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MTRO DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

VALORACIÓN: BUENO



Mg. Antonio O. Ricse Lizárraga
CLAD - 04330

FIRMA DEL EVALUADOR

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMES | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN | | | |
|-------------------|---|---|---|-----------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|------------------------------------|----|---|----|-------------|--|---|--|
| | | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | | |
| DESEMPEÑO LABORAL | EFICIENCIA | Responsabilidad Logro de objetivos | Termina su trabajo oportunamente. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Realiza un volumen adecuado de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | No comete errores en el trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Hace uso racional de los recursos. | | | | | | X | | | X | | | X | | | | X | |
| | | | No requiere de supervisión frecuente. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Se muestra profesional en el trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Se muestra respetuoso y amable en el trato. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | EFICACIA | Planificación Organización | Tiene buena actitud de servicio y se lo reconocen | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Acostumbra a terminar trabajos establecidos sin dejar nada para el día siguiente | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Al presentarse problemas en el proceso de labores suele solucionarlos inmediatamente | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Conoce de la importancia de su trabajo para el proceso; por eso, busca no demorar en solicitudes que tiene pendiente. | | | | | | X | | | X | | | X | | | | X | |
| | | | Está buscando oportunidades para capacitarse y mejorar en sus actividades laborales | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Es constante en las tareas que emprende en su área de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Considera interesante la labor que desempeña en su institución y lo hace a gusto | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | Trabajo en equipo Comunicación Manejo de conflictos | Se muestra cortés con los usuarios y con sus compañeros de la institución | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Brinda una adecuada orientación a los usuarios o compañeros de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Evita los conflictos dentro del equipo por razones no laborales | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Muestra aptitud para integrarse a los equipos de trabajo cuando lo convocan | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo que integra | | | | | | X | | | X | | | X | | | | X | |
| | | | Colabora con los demás compañeros para el logro de objetivos. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | La relación que desarrolla con sus colegas es la más adecuada | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Trata de imponer los puntos de vista respecto a la opinión de sus colegas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Consideras que puedes realizar las labores sin colaboración de tus compañeros de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar la variable Desempeño Laboral

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: ANTONIO OSCAR RICSE LIZÁRRAGA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MTRO DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

VALORACIÓN: BUENO




Mg. Antonio O. Ricse Lizárraga
CLAD - 04330

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6: La data de procesamiento de datos

| | VA RC 02 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 003 | VA RC 004 | VA RC 004 | VA RC 004 | VA RC 004 | VA RC 004 | VA RC 004 | VA RC 004 | VA RC 004 | VA RC 004 | VA RC 005 | VA RC 005 | VA RC 005 | VA RC 005 | VA RC 005 | VA RC 005 | Ha lid: des | Cc nc enc | Aut ore gul. | Mot vac ón | Ha lid: des | De se mp. | Efic ien cia | Efic aci a | Re ac one | |
|----|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------------|------------------|-------------------|-----------------|--------------------|------------------|-----------------|--|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | | |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 6 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 7 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 12 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 18 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 19 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 7: Consentimiento informado.

| | | | | |
|---|-------------|--|-------------------------------------|---|
|  | PERÚ | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Instituto Nacional Penitenciario | Oficina Regional Centro Unidad de Administración |
|---|-------------|--|-------------------------------------|---|

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

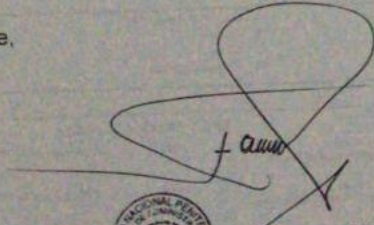
Huancayo, 24 de junio de 2021


CARTA N° 011 -2021-INPE/ORCHYO-UADM

Señora
TERESA LAYNERY GAMARRA ALFARO
Presente.

Tengo a bien dirigirme a usted en atención a su solicitud de fecha 09 de abril del año en curso, para realizar el proyecto de investigación sobre "Influencia de las habilidades blandas en el desarrollo laboral de los colaboradores del INPE-Oficina Regional Centro – Huancayo-2020", para comunicarle nuestra conformidad para la utilización del nombre y la información de nuestra institución en el desarrollo de su proyecto, necesario para que opte por el grado de Licenciada en Administración.

Muy atentamente,




Federico Javier Llerena Ponce
JEFE
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento



