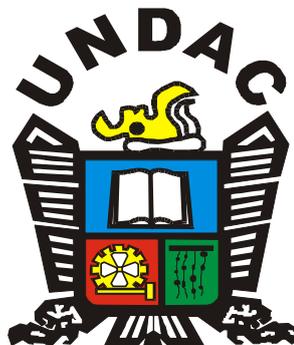


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en
la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

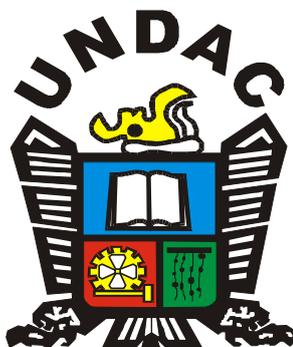
Bach. Gianmartin Alonso FALCON JUSTINIANO

Asesora:

Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en
la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA
PRESIDENTE

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 040-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Glanmartín Alonso FALCON JUSTINIANO -

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tests

Título del trabajo

Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundación de Tinyahuarco, 2022

Asesor:

Mag. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO

Índice de Similitud: **21%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 22 de Agosto de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE José Antonio FAU
20134625046.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.08.2024 08:46:45 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios por brindarme fortaleza para seguir adelante en mi profesión.

A mis padres Wilmer y Hayde por ser el mejor ejemplo de superación, por sus enseñanzas, por su cariño infinito y su apoyo incondicional para lograr mis metas.

Gianmartin Alonso

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a nuestro divino creador Dios, quien supo guiarnos a lo largo de nuestra vida y no desmayar en el intento.

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por formarme profesionalmente.

Agradezco a mis padres, familiares que me brindaron consejos y supieron orientarme para alcanzar y lograr mis objetivos profesionales.

Ofrezco mi eterno agradecimiento a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco por apoyarme en la obtención de la información que fue muy importante para culminar el trabajo de investigación.

Mi sincero agradecimiento a la Mag. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO por sus palabras de consejo y orientación, que me permitieron mejorar el contenido de la investigación para hacer realidad la obtención del título de Licenciado en Administración.

Gianmartin Alonso

RESUMEN

La investigación sobre habilidades blandas y la eficiencia laboral tiene como **objetivo** general determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022. La **metodología** del trabajo de investigación considera de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. Empleamos el método deductivo y un diseño no experimental. La cantidad de elementos es pequeña, razón por la cual se efectuó un abordaje censal, quedando conformado la muestra por 48 servidores.

El **resultado** nos indica un coeficiente de correlación de 0.508, siendo moderada positiva entre las variables habilidades blandas y la eficiencia laboral. **Concluimos** que, se determina que existe relación entre las habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022, siendo esta moderada positiva, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.508 y un valor de significancia de 0.000. Entonces, a medida que los servidores que laboran en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco desarrollen sus habilidades blandas como habilidades personales, resolución de problemas y hábitos de trabajo, su eficiencia laboral también aumentará.

Palabras clave: habilidades blandas, habilidades interpersonales, eficiencia laboral.

Gianmartin Alonso

ABSTRACT

The general objective of the research on soft skills and labor efficiency is to determine the relationship between soft skills and labor efficiency of employees in the District Municipality of Fundación de Tinahuarco, 2022. The methodology of the research work considers a basic type, with a quantitative approach and a correlational level. We used the deductive method and a non-experimental design. The number of elements is small, which is why a census approach was used, and the sample consisted of 48 servers.

The result indicates a correlation coefficient of 0.508, being moderately positive between the variables soft skills and labor efficiency. We conclude that there is a relationship between soft skills and labor efficiency of the employees in the District Municipality of Fundación de Tinahuarco, 2022, which is moderately positive, with a Spearman's Rho coefficient of 0.508 and a significance value of 0.000. Thus, as the civil servants working in the District Municipality of Fundación de Tinahuarco develop their soft skills such as personal skills, problem solving and work habits, their work efficiency will also increase.

Keywords: soft skills, interpersonal skills, work efficiency.

Gianmartin Alonso

INTRODUCCIÓN

Las habilidades blandas garantizan que los servidores puedan relacionarse y comunicarse de manera fluida con otros servidores, con el jefe inmediato y en particular con los ciudadanos. En estos tiempos de alta competencia entre empresas, las organizaciones seleccionan a trabajadores que tengan un manejo de las habilidades emocionales y sociales, acompañado ello de la formación profesional. Ante estos desafíos se requiere servidores con un comportamiento adecuado y que muestren actitudes que permitan expresar ideas, sentimientos para colaborar con otras personas.

La municipalidad distrital de fundición de Tinyahuarco tiene como objetivo fundamental mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, para ello es necesario contar con trabajadores con capacidades interpersonales, sociales y emocionales y que puedan interactuar con el entorno y de esta forma buscar la eficiencia laboral para garantizar el desarrollo de los parques, alcantarillado, recolección de basura y limpieza, el ordenamiento territorial, promover el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, la seguridad ciudadana, la cultura y recreación.

Con el fin de satisfacer las necesidades y mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, la municipalidad adopta una gestión participativa, transparente y eficiente. Efectivamente para alcanzar una gestión eficiente, es fundamental contar con servidores que demuestren eficiencia laboral. Esto implica que las funciones deben realizarse con calidad de trabajo, reflejando una productividad individual que permita obtener resultados que beneficien a la ciudadanía.

La investigación comprende cuatro capítulos, cada uno de ellos presenta el contenido siguiente:

El capítulo I, está comprendido por el problema de investigación, se identifica y determina el problema del estudio, delimitamos la investigación, seguidamente formulamos los problemas y objetivos, en esta parte terminamos presentando la justificación y las limitaciones del estudio.

En el capítulo II, abordamos el marco teórico, partiendo de la búsqueda de los antecedentes y la revisión de la literatura de acuerdo a las variables y dimensiones del estudio, también se formula las hipótesis de acuerdo a la investigación, seguidamente se identifica las variables y operativizamos las variables e indicadores.

El capítulo III, presenta el contenido referido a la metodología y técnicas de la investigación, identificamos el tipo, nivel y método de la investigación, establecemos el diseño de la investigación, en ese orden se identifica la población y la muestra de la investigación, a continuación validamos y establecemos la confiabilidad del cuestionario de estudio, también se precisa sobre las técnicas de procesamiento de datos, realizamos un abordaje del tratamiento estadístico y se detalla la orientación ética.

El capítulo IV, comprende los resultados y discusión de la investigación, para iniciar describimos el trabajo de campo, a continuación, desarrollamos el análisis e interpretación de los resultados conforme al trabajo de campo, seguidamente comprobamos las hipótesis y terminamos discutiendo los resultados de la encuesta.

Para terminar, presentamos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos.

Gianmartin Alonso

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	3
1.3.	Formulación del problema	4
	1.3.1. Problema general	4
	1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	4
	1.4.1. Objetivo general.....	4
	1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	6
------	--------------------------------	---

2.2.	Bases teóricas – científicas	10
2.2.1.	Habilidades blandas.....	10
2.2.2.	Eficiencia laboral.....	14
2.3.	Definición de términos básicos	17
2.4.	Formulación de hipótesis.....	19
2.4.1.	Hipótesis general	19
2.4.2.	Hipótesis específicas	19
2.5.	Identificación de variables	19
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	21
3.2.	Nivel de investigación	21
3.3.	Métodos de investigación	21
3.4.	Diseño de investigación.....	22
3.5.	Población y muestra	22
3.5.1.	Población de la investigación.....	22
3.5.2.	Muestra de la investigación.....	22
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	23
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	23
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	23
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	23
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	24
3.9.	Tratamiento estadístico	24
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	24

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	25
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	26
	4.2.1. Resultados de la variable habilidades blandas.....	26
	4.2.2. Resultados de la variable eficiencia laboral	30
4.3.	Prueba de hipótesis	34
4.4.	Discusión de resultados.....	38

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Habilidades blandas	26
Tabla 2.	Habilidades interpersonales	27
Tabla 3.	Resolución de problemas	28
Tabla 4.	Hábitos de trabajo	29
Tabla 5.	Eficiencia laboral	30
Tabla 6.	Productividad individual.....	31
Tabla 7.	Calidad del trabajo	32
Tabla 8.	Logro de resultados.....	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Habilidades blandas	26
Gráfico 2. Habilidades interpersonales	27
Gráfico 3. Resolución de problemas	28
Gráfico 4. Hábitos de trabajo	29
Gráfico 5. Eficiencia laboral	30
Gráfico 6. Productividad individual.....	31
Gráfico 7. Calidad del trabajo	32
Gráfico 8. Logro de resultados.....	33

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, se localiza en el distrito de Tinyahuarco de la provincia y departamento de Pasco, el distrito tiene una superficie de 94.49 kilómetros cuadrados, una altitud de 4275 m.s.n.m. y cuenta con treinta centros poblados. Durante el periodo de 1901 a 1923 se fundían los metales.

La municipalidad Distrital de Tinyahuarco es un tipo de contribuyente de gobierno local, su actividad económica es de administración pública, se identifica con RUC Nro 20162536771, con personería jurídica de derecho público, de acuerdo a sus competencias tiene autonomía económica y administrativa.

Siendo la finalidad de la municipalidad Distrital de Tinyahuarco promover la eficiente prestación de servicios públicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

De acuerdo a la Ordenanza Municipal Nro 002-2015-CM-MDFT (2015) la municipalidad Distrital de Tinyahuarco presenta la estructura orgánica en los niveles siguientes:

- 1) Órganos de gobierno, comprende el Concejo municipal, teniendo funciones normativas y fiscalizadoras. En materia laboral aprueba el régimen de organización interior, aprueba el plan de desarrollo de capacidades, aprueba el cuadro de asignación de personal, las bases para la selección de personal.
- 2) Órganos de alta dirección, el Alcalde es el representante legal de la municipalidad y la máxima autoridad administrativa, dentro de sus atribuciones nombra, cesa y sanciona a los servidores. También comprende la Secretaria General. La Gerencia Municipal también comprende la alta Dirección, teniendo como función entre otras, proponer al Alcalde las acciones administrativas de personal en cuanto a nombramiento, contratos, ascensos, ceses, rotación y reasignación.
- 3) Órganos de coordinación y participación, está comprendido por las comisiones de los regidores, el concejo de coordinación, las juntas vecinales, comité de defensa civil.
- 4) Órganos de asesoramiento, integra la Dirección de Asesoría Jurídica, la Dirección de Planificación, Presupuesto y Racionalización, la Oficina de Programa de Inversiones, como también, la Oficina de Estadística e Informática.
- 5) Órganos de apoyo, abarca Secretaria General, Oficina de Relaciones Publicas, Oficina de Trámite Documentario, Archivo Central, la Sub Gerencia de Administración. La Sub Gerencia de Administración tiene a su mando a la Oficina de Recursos Humanos, que se encarga de conducir las acciones y procesos del sistema de personal.
- 6) Órganos de línea, se encuentra en relación continua con la ciudadanía, para otorgar las autorizaciones municipales, también formulan el banco de proyectos, supervisan las obras, velan por las liquidaciones técnicas financieras, seguridad ciudadana, recojo de residuos sólidos, fomentan la

innovación tecnológica, sensibilizan en materia ambiental y reciclaje, velan por la seguridad ciudadana, también recogen los residuos sólidos

- 7) Órganos descentralizados. Comprende al Centro Poblado de Colquijirca y a la Empresa Municipal.

La municipalidad Distrital de Tinyahuarco se encarga de la prestación de servicios públicos como recoger los residuos sólidos, velar por la seguridad ciudadana, también autorizan mediante las licencias el funcionamiento de los negocios. Para cumplir con los propósitos los servidores municipales en el desempeño de sus funciones deben contar con habilidades personales como pensamiento crítico, saber comunicarse, trabajar en equipo.

Los ciudadanos requieren que la municipalidad Distrital de Tinyahuarco cumpla con brindar los servicios de calidad, en forma oportuna y ello se logra con la participación de los servidores. La inadecuada comunicación interna entre los servidores es una debilidad en las habilidades blandas en el municipio.

De acuerdo a la problemática descrita, se realiza la investigación para encontrar la relación entre habilidades blandas y la eficiencia laboral.

1.2. Delimitación de la investigación

Una vez identificado la problemática de investigación, hemos establecido la delimitación del estudio, para cuyo efecto se considera los aspectos que detallamos seguidamente:

a. Delimitación temporal

Para la investigación se considera el periodo comprendido entre enero a junio del año 2022 y los datos se recabarán en un solo momento.

b. Delimitación espacial

El estudio fue ejecutado en el distrito de Tinyahuarco de la provincia de Pasco.

c. Delimitación social

En términos de delimitación social, se toma en consideración a los servidores de Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022?
- b) ¿Qué relación existe entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022?
- c) ¿Qué relación existe entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer qué relación existe entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.
- b) Determinar qué relación existe entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital

Fundición de Tinyahuarco, 2022.

- c) Establecer qué relación existe entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

En esta parte justificaremos la relevancia de nuestra investigación teniendo en consideración los siguientes puntos:

a. Justificación teórica

El estudio es importante debido a que aporta información a los conocimientos básicos en cuanto a las habilidades blandas y la eficiencia laboral.

b. Justificación metodológica

Para alcanzar los objetivos se tiene en consideración los instrumentos de investigación aplicados a los servidores de la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco, así mismo toma en consideración el procesamiento de la información y los resultados.

c. Justificación académica

La investigación se lleva a cabo en cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad.

1.6. Limitaciones de la investigación

A continuación, detallamos los principales límites que se detectaron en la ejecución de la investigación.

- Un aspecto limitante es el escaso tiempo de los trabajadores para resolver las interrogantes del cuestionario.
- La investigación se limita a la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco.
- La investigación aborda las habilidades blandas en el trabajo, como también la eficiencia laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Bautista (2021), en su investigación “Gestión del Potencial Humano y la Eficiencia Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huallaga – año 2018”. Determina como problema ¿Cuál es la relación de la gestión del potencial humano y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huallaga – año 2018?, estableciendo como objetivo Determinar la relación de la gestión del potencial humano y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huallaga – año 2018. Presenta en la investigación el enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con un diseño no experimental y método deductivo. El autor concluye: que la gestión del potencial humano es inadecuada; en relación a la eficiencia laboral del personal es baja; finalmente señala, que la gestión del potencial humano se relaciona en la eficiencia del personal administrativo.

Carranza (2022), en su tesis “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021”. Estableció como problema ¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias

Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021?. Planteo como objetivo Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021. La metodología empleada fue de tipo básica, no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Llego a las conclusiones: las habilidades blandas de los trabajadores están en un nivel muy desarrollado, los trabajadores ponen en práctica, el trabajo en equipo, la comunicación, la autogestión, en tanto a pensamiento crítico y el liderazgo presentan limitaciones; en cuanto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores se ubica en un nivel de bueno, las dimensiones más desarrolladas por los trabajadores son productividad, la calidad, el conocimiento del trabajo y el compromiso, sin embargo escasamente son creativos; conforme al coeficiente de correlación de Pearson de 0.917, estable que las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC., demostrando, mientras las habilidades blandas aumenten su desarrollo y ejecución en la empresa, aumenta también el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Cabrejos & Sarango (2020), en su tesis “Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020”. Estableció como problema de investigación ¿De qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020? Como objetivo Determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. Para el estudio empleo el tipo de investigación básica, diseño explicativo-causal. Concluyen: que, las habilidades blandas contribuyen en el desempeño laboral de los colaboradores de manera moderada; la habilidad blanda de los colaboradores es positiva y tienen un alto nivel de aplicación en el desempeño; también el nivel de desempeño de los servidores

es alto; existe un nivel de asociación moderado de 0.581 entre habilidades blandas y desempeño laboral.

Fernández (2021), en su tesis “Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de independencia, Huaraz Áncash-2020”. Presenta como objetivo Determinar la relación de las habilidades blandas con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-Ancash-2020. En la metodología empleo identifico el tipo de estudio aplicativo, de diseño no experimental. En su estudio concluye: existe una relación directa y buena entre las habilidades blandas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad; así mismo existe una relación directa y buena entre habilidades blandas y la eficacia de los trabajadores; igualmente, existe una relación directa y buena entre las habilidades blandas con la eficiencia laboral con un Coeficiente de correlación de 0.698

Aroni & Peña (2021), en su tesis titulada habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Abancay, 2022. Tuvo como propósito determinar el grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Abancay, 2022. En la parte metodológica considera una investigación de tipo básico de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y la muestra estuvo representada por 92 trabajadores. Concluye que las habilidades blandas que presenta cada personal del área de salud de la Red Abancay determinan el desempeño laboral reflejado durante la atención que brindan a los usuarios con una influencia directa y significativa con una variabilidad del 10.8%, valor ANOVA igual al 0.001 y B=0.292.

Gutierrez & Peceros (2022) en su tesis “Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia la Merced. Chanchamayo 2018”. Plantea como problema ¿Cuál es la relación que existe entre coaching y eficiencia laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced,

Chanchamayo 2018? Busca alcanzar el objetivo Determinar qué relación existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. Para ello emplea la metodología: tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental, con un método deductivo e inductivo. Arriban a las conclusiones: con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de 0.614 se establece que existe una relación significativa entre coaching y eficiencia laboral de los colaboradores, esto es, que a mayor entrenamiento a los trabajadores menor serán los costos en la manera de ejecutar las tareas.

Zuñiga (2021) en su tesis titulada “La capacitación de personal y su relación con la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada E.I.R.L. durante el año 2021-Arequipa”. Planteo como problema ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y su relación con la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada E.I.R.L. durante el periodo 2021, Arequipa? Y, como objetivo Identificar la relación entre la capacitación de personal y su relación con la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada E.I.R.L. durante el periodo 2021, Arequipa. Recurre a la metodología hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental y de nivel descriptivo- explicativo. La investigación llego a la conclusión: que el nivel de capacitación de la empresa es óptimo debido a que la empresa se encuentra preocupada por el desarrollo de conocimientos de los trabajadores; así mismo, el nivel de eficiencia laboral es adecuado debido a que los trabajadores realizan el trabajo con compromiso y empatía; finaliza el estudio estableciendo que existe relación significativa entre la capacitación de personal y la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada E.I.R.L.

Vallejos (2019) en su tesis “Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo”.

La investigación plantea como problema ¿Las habilidades blandas que posee el personal post venta influyen en el desempeño? Establece el objetivo Determinar si las habilidades blandas que posee el personal post venta influyen en su desempeño. Desarrolla la metodología, la investigación fue considerada cuantitativo, de nivel explicativo, con un diseño no experimental. Concluye: las habilidades blandas presento que para los colaboradores todas las dimensiones fueron valoradas de manera adecuada; el desempeño laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel alto para las relaciones interpersonales, calidad, iniciativa, orientación a los resultados y trabajo en equipo; la dimensión habilidades sociales influyen en el desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Habilidades blandas

La Real Academia Española (2022) define a habilidad como “la capacidad y disposición para algo”. Desglosando este concepto mencionamos que la habilidad es tener la aptitud para desarrollar una tarea y contar con la actitud para poder hacerlo, dicho en otras palabras, es tener la voluntad o deseo para poner en acción las capacidades.

Desde el punto de vista de Chiavenato (2007) la habilidad es la “capacidad de transformar el conocimiento en acción y que resulta en un desempeño deseado” (p. 21).

Entonces hablar de habilidad viene a ser la destreza que tiene una persona o servidor para realizar un conjunto de tareas previamente establecidas.

Como expresa Vidal (2020) las habilidades blandas son “cualidades personales relacionadas con la inteligencia emocional y social. Son aquellas habilidades que se potencian con el trato hacia los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través del contacto con otras personas, sin necesidad de cursos ni titulaciones” (p. 03). Entonces las habilidades blandas están

relacionadas con la inteligencia emocional y tienen que ver con el comportamiento.

En las palabras de Yturalde (2020) las habilidades blandas son competencias transversales e incluyen el pensamiento crítico, son aquellas que permiten interactuar con los demás, saber escuchar activamente, tener la capacidad de comunicarse con la finalidad de negociar y llegar a acuerdos, también comprende la capacidad de motivarse para tener éxito.

Yturalde (2020) categoriza en tres grupos a las habilidades blandas, estas son:

- a)** Habilidades de aprendizaje e innovación, comprende: pensamiento crítico y resolución de problemas, comunicación y colaboración, creatividad e innovación (Yturalde, 2020).
- b)** Habilidades profesionales para la vida, abarca: flexibilidad y adaptabilidad, iniciativa y autodirección, interacción social e intercultural, productividad y responsabilidad (Yturalde, 2020).
- c)** Alfabetización digital, contiene: la alfabetización en nuevas tecnologías, alfabetización en Tecnologías de la Información y la Comunicación (Yturalde, 2020).

Conforme afirmaron De la Ossa (2022), las habilidades blandas se describen como el conjunto de destrezas, aptitudes que permiten gestionar el estado emocional de una persona, facilitan las relaciones sociales positivas con el entorno que los rodea (p. 2).

Resumiendo, las habilidades blandas, son de carácter transversal, se orientan a desarrollar las aptitudes sociales, comunicativas, adaptabilidad a los cambios, trabajo en equipo, permitiendo ejecutar el desempeño de diversas tareas en forma armoniosa, así mismo permite relacionarse con los demás, con el entorno y con uno mismo. Finalmente, las habilidades blandas están alineadas a la inteligencia emocional y las empresas consideran como una

calidad muy importante que debe poseer el trabajador para tomar decisiones correctas y mantener relaciones efectivas.

2.2.1.1. Habilidades interpersonales

Para Vegas (2020), la habilidad interpersonal es definido como “aquellas que te permiten tener una mejor comunicación con otras personas. Por lo tanto, las habilidades interpersonales son todas aquellas habilidades que nos permiten relacionarnos mejor con las personas”.

Mediante las habilidades interpersonales se comprende las inquietudes, los conflictos, sentimientos, las ideas, las dificultades, naciendo la confianza y su ausencia de estos aspectos deteriora el bienestar de la persona e incluso la salud.

Las habilidades interpersonales según Escobar & Hernández, 2020), es la capacidad de identificar, analizar, proveer y solucionar los problemas que se presentan en un contexto social específico y en la cual la presencia de un tercero es el eje central.

Para Franco, Cedeño & Pincay (2023), el desarrollo de las habilidades interpersonales:

Se caracteriza como una habilidad conductual que abarca varios elementos o características, tales como: la empatía, una comunicación externa efectiva, la capacidad para trabajar en equipo, liderar a otros, identificar habilidades en los demás, reconocer los logros y contribuciones ajenas, y resolver problemas de manera creativa, entre otros (p. 6).

Las habilidades interpersonales son comportamientos que desarrollan las personas para garantizar una adecuada interacción con otros, en el ámbito laboral, sirve para lograr los objetivos de desempeño. Para un mejor entendimiento se requiere de la habilidad para

comprender a las personas, conocer sus actitudes y motivaciones.

2.2.1.2. Resolución de problemas

Como se expresa en la Real Academia Española (2022) el problema “es el conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin”. El problema es una dificultad cuando se presenta una barrera entre la situación actual y el estado deseado, que para resolverlos se requiere de diversas estrategias.

Para solucionar conflictos se requiere de diversas pericias colectivas como el asertividad, la escucha dinámica y la empatía (Sánchez, 2018).

La resolución de problemas según Sánchez (2018), es el proceso mediante la cual se identifica una dificultad, anomalía o entorpecimiento entre lo que es y debería ser en el desarrollo de una tarea, para resolver debemos recolectar la información, seguidamente plantear las alternativas. Según Mantere y Ketokivi (2020), la resolución de problemas demanda la participación de personas con diversas áreas de conocimiento, permitiendo integrar diversas perspectivas para tomar decisiones.

Las organizaciones que promueven el aprendizaje continuo están mejor preparadas para resolver problemas (Garvin, 018). La resolución de problemas permite lograr las metas mediante la correcta ejecución de las tareas, así mismo, contribuye a la creatividad, al trabajo en equipo y al liderazgo. Las etapas para la resolución de problemas comprenden:

- a)** Identificar el problema
- b)** Elaborar un plan
- c)** Ejecutar el plan
- d)** Verificar el logro del plan

2.2.1.3. Hábitos de trabajo

De acuerdo a la Real Academia Española (2022), los hábitos vienen a ser los comportamientos repetitivos que forman parte de la rutina de las personas. Los hábitos se forman a partir de las acciones realizadas por las personas, quienes emplean una habilidad con diversas competencias. Para que un hábito se ponga de manifiesto, es necesario contar con tres componentes: conocimiento, habilidades y motivación.

De acuerdo a Amaya (2022), los hábitos de trabajo son aquellos comportamientos que facilita que una persona aprender y desempeñarse de manera eficiencia. Estos hábitos comprenden elementos conductuales, morales y prácticos, a través de los cuales los trabajadores contribuyen a mantener estándares de desempeño en una organización.

Los hábitos laborales resultar ser los aspectos conductuales, morales, rasgos del carácter de una persona que los servidores desarrollan convirtiéndose en modelos para un mejor rendimiento en un puesto de trabajo. En una palabra, el hábito en el trabajo es la gestión de uno mismo.

A manera de ejemplo los hábitos en el trabajo consisten en ingresar a la jornada de trabajo por lo menos 10 minutos antes de su inicio, aceptar las responsabilidades, concentrarse en las tareas asignadas, como también conservar el ambiente de trabajo ordenado y limpio, así mismo cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo.

2.2.2. Eficiencia laboral

Conforme se estable en la Real Academia Española (2022), eficiencia es la “Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos”.

Desde el punto de vista de Chiavenato (2013) la eficiencia es entendida

como la correcta utilización de los recursos (medios de producción) disponibles.

Se representa mediante la ecuación:

$$E = P/R$$

Donde:

P = son los productos resultantes y

R = los recursos utilizados

Eficiencia implica realizar las cosas de manera correcta con los recursos que contamos. Como afirma Stoner (2000), la eficiencia es un:

Modelo desarrollado en la teoría económica, que se orienta al trabajo que se realiza en las organizaciones. El paradigma plantea una relación entre costos y gastos laborales, cuyos resultados se denominan productividad. Vale mencionar que se debe obtener resultados con los mismos costos y gastos laborales empleados.

Desde la posición de Díaz (2022), la eficiencia laboral “está continuamente afectada por factores tanto internos como externos que influyen en los colaboradores. Aspectos como su entorno familiar, académico y profesional son fundamentales para la productividad” (p. 14).

Druker (2000), argumenta “que no basta que el personal haga bien las cosas (eficiencia), si no, tiene que hacerlas correctamente (eficacia)”.

Tomando en cuenta las definiciones de los autores citados mencionamos que la eficiencia laboral es la aptitud que tienen los servidores al desarrollar las diversas tareas en relación a los recursos utilizados, lo cual permite obtener el rendimiento en el puesto de trabajo pudiendo ser óptimo, regular o malo.

A continuación, se presenta un conjunto de características de la eficiencia laboral propuesto por Druker (2000), destacando los siguientes:

- a)** Utiliza los medios, métodos y procedimientos.
- b)** La eficiencia se aboca en los medios en lugar de los fines.
- c)** Mide la cantidad de los recursos empleados para producir un determinado

producto.

Se incrementa la eficiencia, en tanto, disminuyen el uso de recursos y los costos. Al hablar de eficiencia y uso de recursos, se entiende que se está logrando el mismo resultado empleando menos recursos. En tanto en la eficiencia y costo, se busca optimizar los recursos de la empresa, produciendo más unidades con la misma cantidad.

2.2.2.1. Productividad individual

Conforme se afirma en Organización Internacional del Trabajo (2020), “la productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (p. 1).

Conforme sostiene Aranda (2020), la productividad implica buscar cómo obtener mejores resultados utilizando los recursos disponibles de manera eficiente. Más allá de cualquier interpretación economicista que algunos puedan darle, se trata de lograr más con menos, aplicable tanto a individuos como a empresas (p. 13). Comentando la definición de Aranda (2022), la productividad individual está relacionada con la capacidad de un trabajador para aprender y ajustarse a entornos en constante cambio, lo que le permite obtener resultados al emplear de manera eficiente el tiempo y los recursos disponibles.

2.2.2.2. Calidad de trabajo

Según la Organización Internacional de Normalización (2015), “la calidad de los productos y servicios de una organización depende de su capacidad para cumplir con las expectativas de los clientes, así como de los efectos esperados e inesperados que genera en las partes interesadas relevantes” (p. 2). Partiendo de la definición, la calidad del trabajo hace referencia al grado en que los productos o servicios cumplen de manera constante y eficiente con las expectativas del cliente.

La calidad según la Asociación Española para la Calidad (2022), se refiere a la implementación de los principios de la gestión de la calidad en todas las actividades y personas que conforman la organización, abarcando la producción del producto o del servicio que se entrega al cliente. Bajo este enfoque, la calidad de trabajo comprende el compromiso de todos los trabajadores de la empresa para mejorar constantemente los procesos los productos y lo servicios buscando exceder las expectativas de los usuarios.

2.2.2.3. Logro de resultados

Conforme se señala en la Real Academia Española (2022) es resultado viene a ser “efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación”. Mencionamos que el efecto del cumplimiento de las funciones de los servidores se visualiza en la mejora de los servicios básicos y la construcción de las diversas obras a favor de los ciudadanos.

Para lograr los resultados según Martínez y Palacios (2019), los servidores deben mantener tanto una perspectiva profesional como un enfoque directivo, permitiendo generar resultados que contribuyan al valor de la sociedad. Los resultados son un desafío en la gestión pública.

Para los autores Díaz, Núñez & Cáceres (2018), la correcta aplicación de la gestión por resultados permite lograr las metas y objetivos establecidos, asegurando que los beneficiarios del estado vean satisfechas sus necesidades básicas.

2.3. Definición de términos básicos

- **Actividad**

Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad (Real Academia Española, 2022).

- **Capacidad**

Aptitud para ejercer personalmente un derecho y el cumplimiento de un

a obligación (Real Academia Española, 2022).

- **Calidad**

En las palabras de Deming (1989) la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará, la calidad es determinada por el cliente.

- **Comunicación**

Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor (Real Academia Española, 2022).

- **Conocimiento**

Entendimiento, inteligencia, razón natural (Real Academia Española, 2022).

- **Eficiencia**

Es la capacidad que tiene las personas para desarrollar sus actividades y lograr resultados con los recursos empleados.

- **Empatía**

Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos (Real Academia Española, 2022).

- **Emoción**

Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, 2022).

- **Habilidades blandas**

Son las cualidades personales que poseen las personas para relacionarse con otras personas.

- **Iniciativa**

Es la predisposición en el actuar para el futuro.

- **Información**

Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada (Real Academia Española, 2022).

- **Puntualidad**

Es una actitud humana que significa ser exacto, preciso en el cumplimiento de las obligaciones.

- **Trabajo en equipo**

Es una metodología participativa donde se comparte experiencias, conocimientos capacidades para alcanzar un objetivo.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

a) Existe relación directa y significativa entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

b) Existe relación directa y significativa entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

c) Existe relación significativa entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

2.5. Identificación de variables

Para la variable 1 tenemos:

Habilidades blandas, son las competencias intrapersonales que permiten relacionarse con otras personas generando un ambiente de confianza y respeto mutuo.

Para la variable 2 identificamos:

Eficiencia laboral, es la aptitud que tienen los servidores para ejecutar diversas actividades, empleando recursos lo cual le permite obtener el rendimiento en el puesto de trabajo pudiendo ser óptimo, regular o malo.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable 1

	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades blandas	Habilidades Interpersonales	- Comunicación, expresar empatía, relación efectiva, manejo de emociones, puntualidad.	Ordinal 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Resolución de problemas	- Pensamiento crítico, Capacidad de identificar un problema, creatividad para resolver problemas,	
	Hábitos de trabajo	- Capacidad de planificar las tareas, adaptarse al cambio, trabajo en equipo, saber priorizar, capacidad para trabajar bajo presión.	

Variable 2

	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Eficiencia laboral	Productividad individual	- Entrega a tiempo el trabajo - Uso de decursos - Calidad solicitada - Procedimiento establecido	Ordinal 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Calidad de trabajo	- Trato de cortesía - Servicio de calidad - Uso de TIC - Trabajo con ética	
	Logro de resultados	- Recursos suficientes para cumplir tareas - Cumple con funciones - Entrega informes - Trabajo orientado al ciudadano - Información oportuna	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, al respecto Salgado (2018) sostiene que se orienta en encontrar nuevos conocimientos y no tiene aplicación práctica de inmediato.

Enfoque del estudio es cuantitativo, mediante la cual se recaba los datos, se realiza un análisis estadístico y se realiza una comprobación de las hipótesis del estudio (Salgado, 2018).

3.2. Nivel de investigación

Se estableció como nivel de investigación correlacional, mediante la cual se buscó establecer la relación entre las variables habilidades blandas y eficiencia laboral. Salgado (2018), sostiene que se busca medir el grado de relación entre las variables de la investigación.

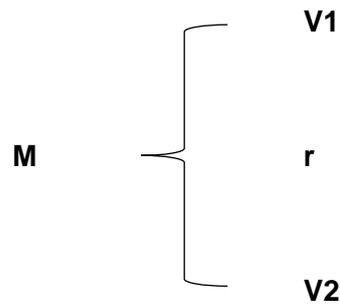
3.3. Métodos de investigación

El método empleado fue deductivo, que parte de lo general y llega a lo general (Salgado, 2018). Como también se estableció el método inductivo Salgado (2018) señala que se obtiene conclusiones desde las premisas particulares.

3.4. Diseño de investigación

En la investigación el diseño se ha considerado no experimental. De acuerdo a (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en estos estudios las variables no se manipulan.

De acuerdo al esquema que presentamos:



Leyenda:

- M : Muestra
- V1 : Habilidades blandas
- V2 : Eficiencia laboral
- r : Correlación de variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de la investigación

Como destaca Salgado (2018), la población es la totalidad de elementos o fenómenos a estudiar. En nuestra investigación se ha identificado a 48 servidores de la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco.

3.5.2. Muestra de la investigación

Ciertamente, la muestra es una proporción de la población. Dado que el tamaño de la población es pequeña, se empleó el método de muestreo no probabilístico. Según Arias (2020), este tipo de muestreo “se utiliza cuando se desea elegir a una población teniendo en cuenta sus características en común o por un juicio tendencioso por parte del investigador, además, en este caso no se utiliza método de muestreo estadístico y también se considera cuando la población es muy pequeña” (p. 60). Para recopilar los datos, se realizó un

abordaje censal, donde las partes representan al todo, considerando a 48 servidores.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la investigación es la encuesta, mediante la cual se preguntó a los servidores para obtener los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario, definida como el instrumento para recolectar los datos, respecto a cada una de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Las preguntas fueron elaboradas de tipo Likert.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

a) Validación del cuestionario con juicio de experto

La comprobación de la validez del instrumento de investigación tuvo el apoyo de los funcionarios de la municipalidad.

Nro orden	Funcionario			Valoración de criterios	%	Calificación
1	Espositoza	Trelles	Oscar	20	100	Aplicar
	Alcides					
2	Zila Sanchez	Eduardo		19	95	Aplicar
3	Arias Atahuaman	Victor A.		19	95	Aplicar
	Resultado			19.33	97%	Aplicar

El resultado de la validez mediante juicio de experto presenta una valoración del 97%, nos indica que los cuestionarios son válidos para la investigación.

b) Confiabilidad del cuestionario de investigación con Alpha Cronbach

La consistencia de los cuestionarios del estudio se realizó mediante el coeficiente de Alpha Cronbach. Cada instrumento presenta 14 preguntas con escala de Likert.

Cuestionario: habilidades blandas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	14

Cuestionario: eficiencia laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	14

El coeficiente de Alpha Cronbach para el cuestionario habilidades blandas es de 0.836, mientras para el instrumento eficiencia laboral resultado de 0.749. De acuerdo a Cronbach (1951) un Alpha Cronbach superior a 0.70 se considera aceptable. Los cuestionarios presentan consistencia y son aceptables.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis estadístico se procesó en el SPSS en su versión número 25, de las respuestas del cuestionario se tabularon y se presentaron en gráficos para luego interpretarlos cada ítem.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva y para la comprobación de la hipótesis de Rho de Spearman.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Los criterios empleados en el estudio fueron la confidencialidad de las respuestas de cada encuestado, como también se tomó en consideración la norma APA y así mismo, las indicaciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva de la información teórica y los antecedentes de la investigación. Posteriormente, elaboro el instrumento teniendo en consideración las dimensiones y los indicadores. Seguidamente se validó el instrumento de investigación mediante juicio de expertos, y se confirmó su fiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.836 para el instrumento habilidades blandas, en tanto para el cuestionario eficiencia laboral resultado fue de 0.749.

Los datos del estudio se obtuvieron con la encuesta aplicada a cada servidor del municipio, cuyo instrumento denominado cuestionario contenía 14 ítems con una escala de Likert.

La información recabada se organizó, codificó y se procesaron en el paquete estadístico para ciencias social (SPSS).

Para las estimaciones estadísticas se utilizaron tanto estadísticas descriptivas como inferenciales. Las estadísticas descriptivas se presentaron en tablas y gráficos en forma de cantidades y porcentajes, cada uno acompañado de su interpretación correspondiente.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Resultados de la variable habilidades blandas

Tabla 1. Habilidades blandas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	4	8,3	8,3	8,3
Algunas veces	6	12,5	12,5	20,8
Casi siempre	23	47,9	47,9	68,8
Siempre	15	31,3	31,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: los datos fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario

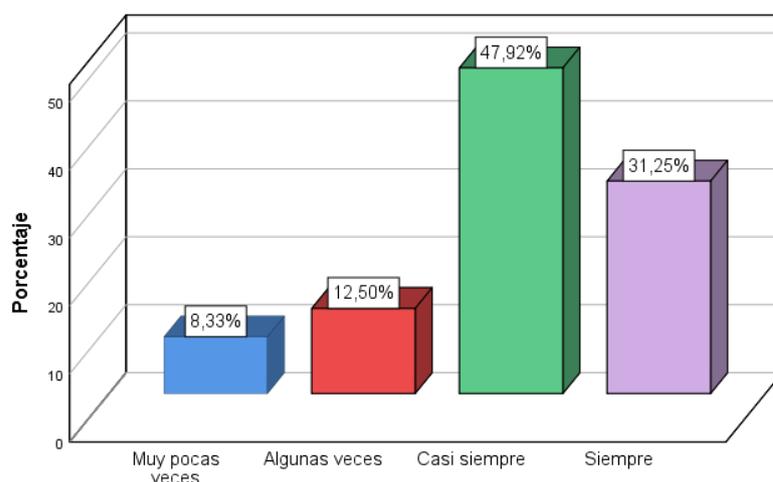


Gráfico 1. Habilidades blandas

Interpretación:

De los resultados presentados en la tabla, observamos que el 48% de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundación de Tinyahuarco casi siempre demuestran habilidades blandas, mientras que el 31% respondieron siempre, un 13% afirmaron algunas veces, en tanto solo 8% manifestó que muy pocas veces exhiben habilidades blandas. En consecuencia, la mayoría de los servidores consideran que poseen y utilizan competencias en habilidades

blandas, siendo muy importante para la colaboración y coordinación en el municipio.

Tabla 2. Habilidades interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	5	10,4	10,4	10,4
Algunas veces	10	20,8	20,8	31,3
Casi siempre	17	35,4	35,4	66,7
Siempre	16	33,3	33,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: los datos fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario

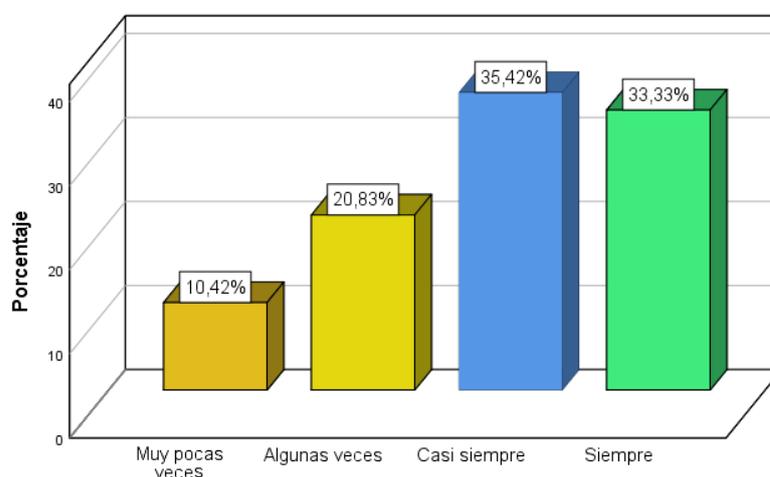


Gráfico 2. Habilidades interpersonales

Interpretación:

Conforme a los resultados presentados en la tabla, observamos que el 35% de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco casi siempre tienen habilidades interpersonales, también el 33% respondieron siempre y 21% afirman algunas veces. Sin embargo, el 10% consideran muy pocas veces demuestran habilidades interpersonales. Como consecuencia, la mayoría de los servidores poseen y aplican habilidades interpersonales, lo cual

es fundamental para interactuar de manera efectiva y armoniosa, permitiendo una labor eficiente y lograr los objetivos en el municipio.

Tabla 3. Resolución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	6	12,5	12,5	12,5
Algunas veces	5	10,4	10,4	22,9
Casi siempre	18	37,5	37,5	60,4
Siempre	19	39,6	39,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: los datos fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario

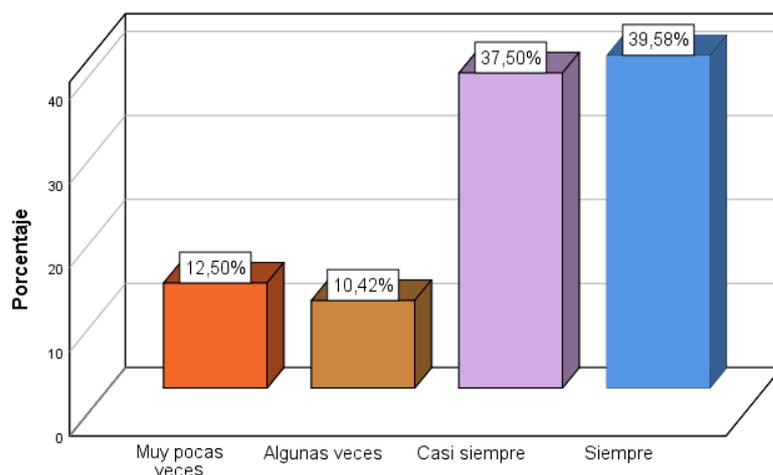


Gráfico 3. Resolución de problemas

Interpretación:

En atención a los resultados presentados en la tabla, notamos que el 40% de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tiyahuarco siempre tienen habilidades para la resolución de problemas, en ese orden el 38% consideran casi siempre, mientras 10% algunas veces. En contraste el 13% tienen una opinión opuesta y consideran muy pocas veces. Es de entender, que la mayoría de los servidores presentan habilidades para la resolución de

problemas, este aspecto nos señala que los servidores identifican, analizan y buscan soluciones a los diversos desafíos que se presentan en la municipalidad.

Tabla 4. Hábitos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	2	4,2	4,2	4,2
Algunas veces	8	16,7	16,7	20,8
Casi siempre	21	43,8	43,8	64,6
Siempre	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: los datos fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario

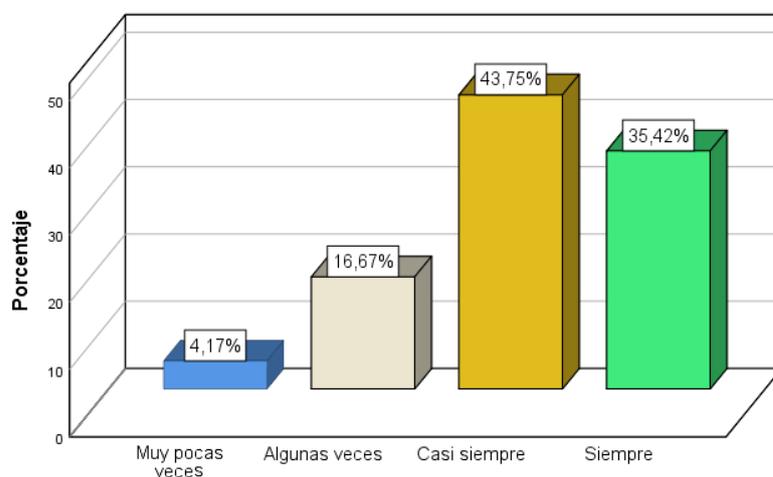


Gráfico 4. Hábitos de trabajo

Interpretación:

Basándonos en los datos de la tabla, apreciamos que el 44% de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco casi siempre tienen hábitos de trabajo, como también un 35% consideran siempre, en tanto 17% algunas veces. En oposición un 4% afirman muy pocas veces. Es de comprender, que la mayoría de los servidores presentan hábitos de trabajo, que

son comportamientos recurrentes para realizar las tareas de manera eficiente y conducen a un rendimiento laboral apropiado.

4.2.2. Resultados de la variable eficiencia laboral

Tabla 5. Eficiencia laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	2	4,2	4,2	4,2
Algunas veces	6	12,5	12,5	16,7
Casi siempre	30	62,5	62,5	79,2
Siempre	10	20,8	20,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: los datos fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario

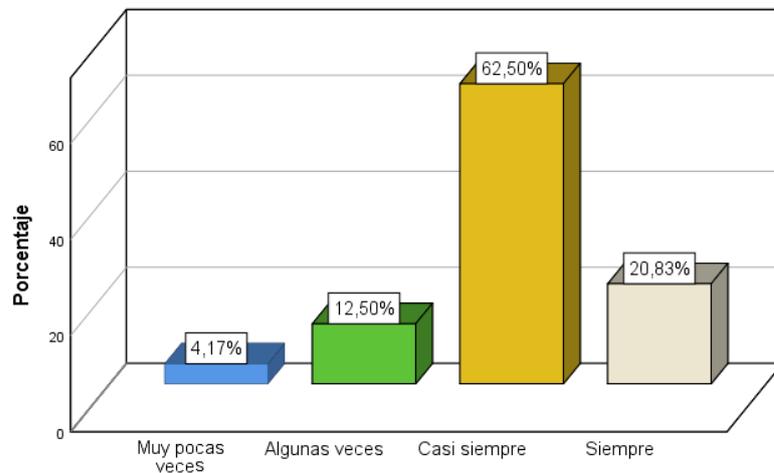


Gráfico 5. Eficiencia laboral

Interpretación:

De los resultados presentados en la tabla, se aprecia que el 63% de los servidores encuestados en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco casi siempre demuestran eficiencia laboral, en tanto el 21% manifestaron siempre y 13% algunas veces. Contrariamente el 4% respondieron muy pocas veces muestran eficiencia laboral. Consecuentemente, mayoritariamente los servidores

desarrollan la eficiencia laboral, siendo crucial para alcanzar los objetivos en el municipio.

Tabla 6. Productividad individual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	4	8,3	8,3	8,3
Algunas veces	11	22,9	22,9	31,3
Casi siempre	27	56,3	56,3	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: los datos fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario

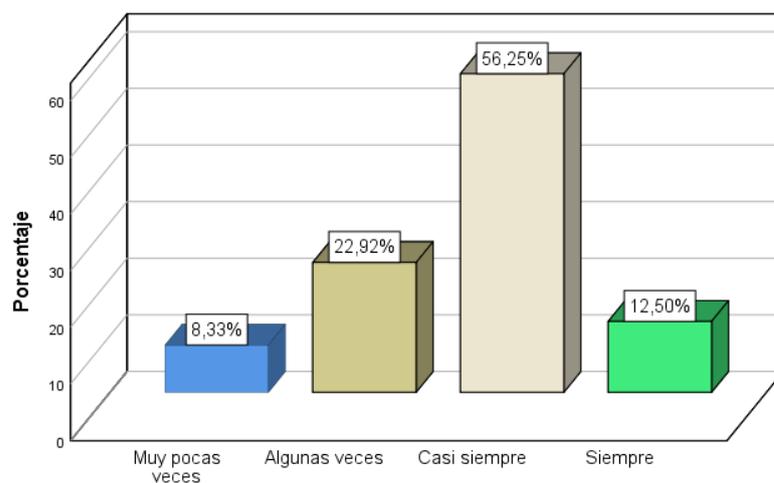


Gráfico 6. Productividad individual

Interpretación:

A partir de los datos presentados en la tabla, se puede observar que el 56% de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco casi siempre demuestran productividad individual, mientras que un 23% consideran algunas veces, en tanto 13% siempre. En oposición, un 8% afirman muy pocas veces. Cabe destacar, que la mayoría de los servidores presentan

productividad individual, lo que indica su capacidad para propiciar resultados de buena calidad en un menor tiempo y empleando un mínimo de recursos de la municipalidad.

Tabla 7. Calidad del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	4	8,3	8,3	8,3
Algunas veces	5	10,4	10,4	18,8
Casi siempre	25	52,1	52,1	70,8
Siempre	14	29,2	29,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: los datos fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario

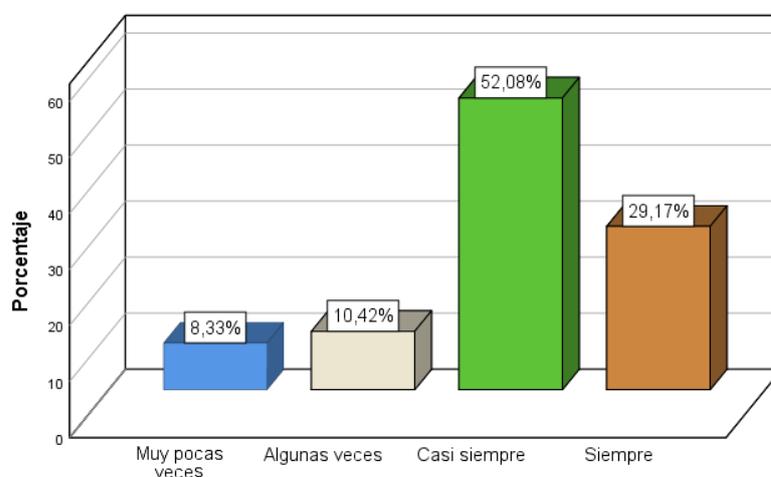


Gráfico 7. Calidad del trabajo

Interpretación:

Conforme a los datos mostrados en la tabla, se puede observar que el 52% de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco casi siempre demuestran calidad de trabajo, así mismo un 29% respondieron siempre y un 10% algunas veces. En contradicción, un 8% afirman muy pocas

veces. Al respecto, la mayoría de los servidores presentan calidad de trabajo, lo que indica que los servidores realizan sus funciones con precisión y exactitud contribuyendo al logro de los objetivos de la municipalidad.

Tabla 8. Logro de resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	4	8,3	8,3	8,3
Algunas veces	7	14,6	14,6	22,9
Casi siempre	20	41,7	41,7	64,6
Siempre	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: los datos fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario

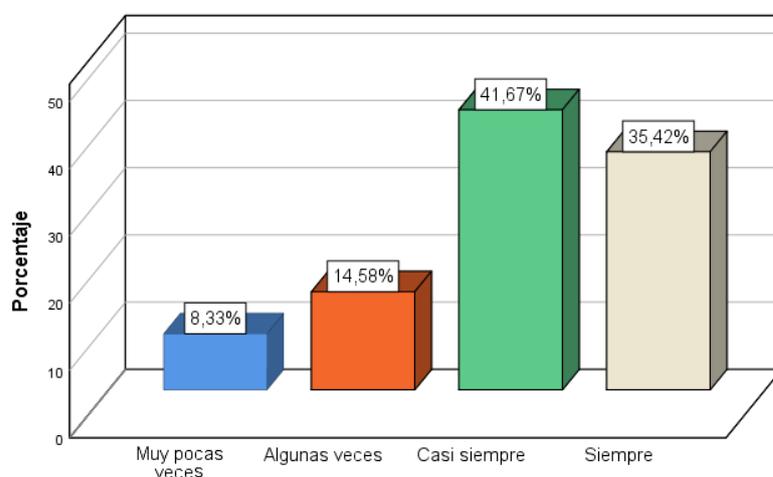


Gráfico 8. Logro de resultados

Interpretación:

En atención a los datos que se presentan en la tabla, se puede observar que el 42% de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco casi siempre demuestran logro de resultados, así mismo un 35% consideran siempre, en tanto 15% algunas veces. En contradicción, un 8% afirman muy pocas veces. Al respecto, la mayoría de los servidores presentan

logro de resultados, indicándonos que los servidores contribuyen para alcanzar los objetivos y metas.

4.3. Prueba de hipótesis

La comprobación de las hipótesis se efectuó utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Dado que las variables presentan un orden y esta es una medida no paramétrica, además es adecuada para evaluar la relación entre las variables habilidades blandas y eficiencia laboral.

Para comprobar las hipótesis establecemos los criterios para tomar las decisiones, de acuerdo al orden siguiente:

- a. Para contrastar las hipótesis presentamos los coeficientes de Rho de Spearman.

Grado de correlación	Interpretación
De 0,00 a 0,19	Muy baja correlación
De 0,20 a 0,39	Baja correlación
De 0,40 a 0,59	Moderada correlación
De 0,60 a 0,79	Buena correlación
De 0,80 a 1,00	Muy buena correlación

Nota. Los coeficientes fueron adaptados de Hernández et. al (2014)

- b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

- c. Estadístico de comprobación

Coeficiente de Rho de Spearman

- d. Toma de decisión

Si, $p < \alpha$ se acepta H_1 y se rechaza H_0

Si, $p > \alpha$ se acepta H_0 y se rechaza H_1

Donde p corresponde al valor de significación (Sig.) bilateral

Prueba de hipótesis general

H_0 No existe una relación directa y significativa entre habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundación de Tinyahuarco, 2022.

H₁ Existe una relación directa y significativa entre habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

Correlación entre habilidades blandas y la eficiencia laboral

		Correlaciones	
		Habilidades blandas (Agrupada)	Eficiencia laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades blandas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,508**
		N	48
Eficiencia laboral (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48

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

Conclusión:

De la tabla de correlaciones de Rho de Spearman se obtiene un coeficiente de correlación de 0.508, indicando una moderada correlación positiva entre habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, situándose en el rango de 0.40 a 0.59. Además, este valor es significativo (0.000), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Prueba de hipótesis específica a)

H₀ No existe relación directa y significativa entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

H₁ Existe relación directa y significativa entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

Correlación entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral

Correlaciones				
			Habilidades interpersonales (Agrupada)	Eficiencia laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,382**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	48	48
	Eficiencia laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	48	48

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

Conclusión

De la tabla de correlaciones de Rho de Spearman se obtiene un coeficiente de correlación de 0.382, indicando una baja correlación positiva entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, situándose en el rango de 0.40 a 0.59. Además, este valor es significativo (0.007), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Prueba de hipótesis específica b)

H_0 No existe relación directa y significativa entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

H_1 Existe relación directa y significativa entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

Correlación entre resolución de problemas y eficiencia laboral

Correlaciones

			Resolución de problemas (Agrupada)	Eficiencia laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Resolución de problemas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Eficiencia laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Conclusión

De la tabla de correlaciones de Rho de Spearman se obtiene un coeficiente de correlación de 0.527, indicando una moderada correlación positiva entre resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, situándose en el rango de 0.40 a 0.59. Además, este valor es significativo (0.000), por lo que aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Prueba de hipótesis específica c)

H_0 No existe relación significativa entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022

H_1 Existe relación significativa entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

Correlación entre hábitos de trabajo y eficiencia laboral

Correlaciones				
			Hábitos de trabajo (Agrupada)	Eficiencia laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Hábitos de trabajo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,472**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	48	48
	Eficiencia laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,472**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	48	48

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

Conclusión

De la tabla de correlaciones de Rho de Spearman se obtiene un coeficiente de correlación de 0.472, indicando una moderada correlación positiva entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, situándose en el rango de 0.40 a 0.59. Además, este valor es significativo (0.001), por lo que aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

4.4. Discusión de resultados

La investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.

La hipótesis general señala que existe una relación directa y significativa entre habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022. Efectuando la prueba de hipótesis se obtuvo el resultado de valor de significancia de (0.000), siendo menor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con un coeficiente de correlación de 0.508, indicando una moderada

correlación positiva entre habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco. Lo afirmado concuerda con Carranza (2022), quien establece que las habilidades blandas están significativamente relacionadas con el desempeño laboral. La investigación demuestra que en la medida que las habilidades blandas se desarrollen en la empresa, entonces también aumentara el nivel de desempeño laboral, se confirma con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.917. Además, Cabrejos & Sarango (2020), postula que las habilidades blandas contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores de manera moderada con un nivel de asociación de 0.581. También el resultado se confirma con Fernández (2021), quien sostiene que existe relación directa y buena entre las habilidades blandas con el desempeño laboral, así mismo existe una relación directa y buena entre habilidades blandas y la eficacia de los trabajadores; igualmente, existe una relación directa y buena entre las habilidades blandas con la eficiencia laboral con un Coeficiente de correlación de 0.698. De otro lado, Vallejos (2019), considera que las habilidades blandas de los colaboradores en todas sus dimensiones son valoradas de manera adecuada, señalando que el desempeño laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel alto para las relaciones interpersonales, calidad, iniciativa, orientación a los resultados y trabajo en equipo, en tanto la dimensión habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de manera significativa.

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre las habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022, siendo esta una relación modera positiva, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.508 y un valor de significancia de 0.000. Entonces, a medida que los servidores que laboran en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco desarrollen sus habilidades blandas como habilidades personales, resolución de problemas y hábitos de trabajo, su eficiencia laboral también aumentará.
2. Se estableció que existe relación entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022, siendo esta una relación baja positiva, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.382 y un valor de significancia de 0.007. En consecuencia, a medida que los servidores que laboran en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco desarrollen sus habilidades interpersonales como comunicación, empatía, relación efectiva y controlan sus emociones, su eficiencia laboral también aumentará.
3. Se determina que existe relación entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, siendo esta una relación modera positiva, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.527 y un valor de significancia de 0.000. En ese orden, a medida que los servidores que laboran en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco desarrollen sus habilidades de resolución de problemas como identificar problemas, analizan los problemas y actualizan sus conocimientos, su eficiencia laboral también aumentará.
4. Se estableció que existe relación entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, siendo esta una relación modera positiva, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.472 y un valor de significancia de 0.001. En consecuencia, a medida que los

servidores que laboran en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco desarrollen sus habilidades de hábito de trabajo como planificar el trabajo, organizar su trabajo, cooperar en el trabajo en equipo, realizar sus tareas por iniciativa, su eficiencia laboral también aumentará.

RECOMENDACIONES

- 1.** Recomendamos a los funcionarios de la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, desarrollar charlas de comunicación oral y escrita, que se oriente la atención a los ciudadanos.
- 2.** También a los funcionarios y/o especialistas deben elaborar planes de trabajo que ayuden a identificar problemas y resolverlos mediante herramientas como esquema de pescado, lluvia de ideas entre otros.
- 3.** Así mismo resulta importante, que los servidores planifiquen las diversas actividades que se realizan en la municipalidad como parte de sus funciones.
- 4.** Establecer estándares o manuales de procedimiento que permitan efectuar los trabajos de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, J. (2022). Los hábitos de trabajo. <https://es.scribd.com/document/568730934/Los-habitos-de-trabajo>
- Aranda, I. (2020). Productividad personal. https://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/10577/c402_como_organizarnos_para_conseguir_resultados_extraordinarios.pdf
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis - Guía para la Elaboración. <https://www.researchgate.net/publication/350072280>
- Aroni, M., & Peña, X. (2021). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Abancay, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Callao]. <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7704/TESIS%20ARONI%20-%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asociación Española para la Calidad (2022). Gestión de calidad. <https://www.aec.es/>
- Bautista, F. (2021). *Gestión del Potencial Humano y la Eficiencia Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huallaga – año 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6035/Flor%20de%20Liz%20BAUTISTA%20CARRIZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrejos, A., & Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6986/1/REP_ADMI_ANACLAUDIA.CABREJOS_FLOR.SARANGO_DESARROLLO.HABILIDADES.BLANDAS.CONTRIBUCION.DESEMPE%C3%91O.LABORAL.COLABORADORES.CAJA.PIURA.2020.pdf

- Carranza, J. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson Sac, 2021. posicionamiento de oso Food Truck en la ciudad de Chiclayo – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2756/Carranza%20Delgado%20Jeimy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma Ed.). México. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México. McGrawHill. Ed. Interamericana
- Córdova, I. (2014). *El informe de investigación Cuantitativa* (1ª ed.). Perú Editorial San Marcos
- De la Ossa, J. (2022). Habilidades Blandas y ciencia. *Rev Colombiana Cienc Anim. Recia*. 14(1). 945. <http://www.scielo.org.co/pdf/recia/v14n1/2027-4297-recia-14-01-1.pdf>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. España. Ed. Díaz de Santos.
- Díaz, W. (2022). *Análisis Organizacional para Motivar a Equipos de Trabajo con el fin de Incrementar la Eficiencia Laboral Servicios Financieros Tercerizados en el Sector Hotelero*. <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/522eb82d-5722-4440-91c2-85f36b5643b1/content>
- Díaz, J., Núñez, L. y Cáceres, K. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 169-197. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200010&lng=es&tlng=pt.

- Escobar, A., & Hernández Y (2020). Habilidades interpersonales y felicidad en estudiantes en un Colegio en Villavicencio
- Fernandez, J. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de independencia, Huaraz Áncash-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4544/T033_47450805_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco, M., Cedeño, D., & Pincay, N. (2023). Habilidades interpersonales en las pymes comerciales del cantón La Maná. "Estudios transdisciplinarios en comunicación y sociedad. (4)2. <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3052/275>
- Garvin, A. (2018). *Building a learning organization*. Harvard Business Review Press.
- Gutierrez, L., & Peceros, L. (2022). *Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia la Merced. Chanchamayo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3750/T037_48017768_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Mantere, S., & Ketokivi, M. (2020). Reasoning in organization science. *Academy of Management Review*, 45(2), 174-177. <https://doi.org/10.5465/amr.2017.0191>
- Martínez, J. y Palacios, G. (2019). Análisis de la gestión para resultados en el marco de la sociedad del conocimiento. *Revista Científica Pedagógica Atenas*, 3(47), 180-197. ISSN: 1682-2749. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9305058>
- Ordenanza Municipal Nro 002-2015-CM-MDFT. *Reglamento de organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco*. (26 de febrero de

2015).

Organización Internacional de Normalización (2015). Norma Internacional ISO 9000 versión 2015. https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2020). Mejore su negocio. El recurso humano y la productividad. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/@ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Palacios, M. & Sanchez, Á. (2016). *Programa de gestión del conocimiento en la optimización de la eficiencia laboral de SANNA - 2014*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/346/PALACIOS%20LIVIA%2c%20MAHALALEEL%20NOEMI%3b%20SANCHEZ%20GARCIA%2c%20AMBAR%20KRISTHEL.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Real Academia Española (2022). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/>

Salgado, C. (2018). *Manual de investigación teoría y Práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Perú. Edición, Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat

Sánchez, N. (2018). *Las habilidades interpersonales en los docentes de Educación Inicial*. [Monografía de pregrado, Universidad Nacional de Educación, Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5478/MONOGRAF%3%8DA%20-%20S%3%81NCHEZ%20VALVERDE%20NURY%20FLOR%20-%20FEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stoner, G. (2000). *Administración*. México. Ed. Continental S.A.

Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal*

post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf

Vegas, M. (2020). *Habilidades interpersonales*.
<https://es.scribd.com/document/442293112/HABILIDADES-INTERPERSONALES-docx>

Vidal, J. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas*.
https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/6373_desarrollo_de_habilidades_blandas.pdf

Zuñiga, R. (2021). *La capacitación de personal y su relación con la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada E.I.R.L. durante el año 2021-Arequipa*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13627/Rizubarv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yturralde, E. (2020). *Habilidades esenciales para un futuro exitoso*. Habilidades blandas. <https://www.habilidadesblandas.com/habilidades-blandas.html>

ANEXOS

Anexo 1: instrumentos de recolección de datos

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
E.F.P. de Administración
Cuestionario de Habilidades blandas

Estimado servidor:

Le presentamos el cuestionario de la investigación "Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, le suplicamos lea detenidamente cada interrogante. Responda en forma sincera. Sus respuestas son de carácter de confidencial.

Instrucciones:

Señale su apreciación, marcando con una (X) la respuesta que considera correcta. Muy agradecido por su respuesta.

1. Nunca	2. Muy pocas veces	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	--------------------	------------------	-----------------	------------

Habilidades blandas						
Habilidades interpersonales						
		1	2	3	4	5
1	Se comunica en forma oral y escrita con facilidad					
2	Cuando trabajas expresas empatía					
3	Mantiene una relación efectiva con tu entorno					
4	Controla sus emociones en situaciones tensas					
5	Te agrada la puntualidad					
Resolución de problemas						
6	Identificas con facilidad los problemas que se presentan en la municipalidad					
7	Analiza y evalúa los problemas en la municipalidad					
8	Actualiza sus conocimientos para tener una mejor resolución de los problemas.					
9	Participa activamente en la resolución de problemas					
Hábitos de trabajo						
10	Planifica el trabajo que realizara					
11	Se organiza para cumplir las actividades					
12	Coopera con sus colegas mientras trabajas en equipo					
13	Realiza las tareas por iniciativa propia					
14	Muestra capacidad para trabajar bajo presión					

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
 Facultad de Ciencias Empresariales
 E.F.P. de Administración
Cuestionario de eficiencia laboral

Estimado servidor:

Le presentamos el cuestionario de la investigación “Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, le suplicamos lea detenidamente cada interrogante. Responda en forma sincera. Sus respuestas son de carácter de confidencial.

Instrucciones:

Señale su apreciación, marcando con una (X) la respuesta que considera correcta. Muy agradecido por su respuesta.

1. Nunca	2. Muy pocas veces	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	--------------------	------------------	-----------------	------------

Eficiencia laboral						
Productividad individual		1	2	3	4	5
1	Entrega a tiempo el trabajo que se le asigno					
2	Hace uso racional de los recursos					
3	Entrega el trabajo en la calidad solicitada					
4	Desarrolla su trabajo de acuerdo al procedimiento establecido					
Calidad del trabajo						
5	Su trato es de cortesía durante la atención al ciudadano					
6	Brinda un servicio de calidad a los usuarios					
7	Aprovecha las TIC para agilizar su trabajo					
8	El conocimiento del uso de la computadora le facilita el desarrollo de su trabajo					
9	El desarrollo de su trabajo lo realiza con ética					
Logro de resultados						
10	Los recursos utilizados son suficientes para entregar sus tareas					
11	Cumple con las funciones asignadas					
12	Entrega los informes en los plazos establecidos					
13	La ejecución de su trabajo está orientado al ciudadano					
14	Brinda información oportuna a los ciudadanos					

Anexo 2: Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Procedimiento de validación de cuestionario de investigación

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022".

Responsable:

Bach. Gianmartin Alonso FALCON JUSTINIANO

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención de medición y observación					X	
Validez de objetividad de medición					X	
Sub total					20	
Total general					20	

Puntuación	De 1 a 11: No valido, reformular	<input type="text"/>
	De 12 a 14: No valido, modificar	<input type="text"/>
	De 15 a 17 Valido, mejorar	<input type="text"/>
	De 18 a 20, Aplicar	X

Apellidos y nombres del Experto	Espinoza Tralles Oscar Alcides	 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL FUNDICIÓN DE TINYAHUARCO</p> <p>Abog. OSCAR ALCIDES ESPINOZA TRALLES Firma del Experto</p> <p>DNI N° 04050737.</p>
Cargo e Institución donde labora	Alcalde	
Grado académico y/o título	Abogado	

Cerro de Pasco, Enero 2023

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022".

Responsable:

Bach. Gianmartin Alonso FALCON JUSTINIANO

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido					↙	
Validez de criterio metodológico				↙		
Validez de intención de medición y observación					↙	
Validez de objetividad de medición					↙	
Sub total					19	
Total general					19	

Puntuación

- De 1 a 11: No valido, reformular
- De 12 a 14: No valido, modificar
- De 15 a 17 Valido, mejorar
- De 18 a 20, Aplicar

Apellidos y nombres del Experto	ZILA SANCHEZ, Eduardo	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL FUNDICION TINYAHUARCO <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> Mg. Eduardo ZILA SANCHEZ GERENTE MUNICIPAL
Cargo e Institución donde labora	GERENTE MUNICIPAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL TINYAHUARCO	
Grado académico y/o título	MAESTRO EN GESTION PUBLICA	
		Firma del Experto DNI N° 04050642

Cerro de Pasco, Enero 2023

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022".

Responsable:

Bach. Gianmartín Alonso FALCON JUSTINIANO

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido					/	
Validez de criterio metodológico				/		
Validez de intención de medición y observación					/	
Validez de objetividad de medición					/	
Sub total					19	
Total general					19	

Puntuación

De 1 a 11: No valido, reformular
 De 12 a 14: No valido, modificar
 De 15 a 17 Valido, mejorar
 De 18 a 20, Aplicar

Apellidos y nombres del Experto	ARIAS ATAHUAMAN VICTORA.	 FUNDACIÓN DE TINYAHUARCO C.P.C. Víctor A. Arias Atahuaman CONTADOR GENERAL
Cargo e Institución donde labora	CONTADOR GENERAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL TINYAHUARCO	
Grado académico y/o título	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO	Firma del Experto DNI N° 10250398

Cerro de Pasco, Enero 2023

Procedimiento de confiabilidad del cuestionario de habilidades blandas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		48	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	14

Procedimiento de confiabilidad del cuestionario de eficiencia laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		48	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	14

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General		
¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022?	Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022	Existe una relación directa y significativa entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.	Habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación, expresar empatía, relación efectiva, manejo de emociones, puntualidad. - Pensamiento crítico, Capacidad de identificar un problema, creatividad para resolver problemas, - Capacidad de planificar las tareas, adaptarse al cambio, trabajo en equipo, saber priorizar, capacidad para trabajar bajo presión.
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		
a) ¿Qué relación existe entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022?	a) Establecer qué relación existe entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.	a) Existe relación directa y significativa entre habilidades interpersonales y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022	Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega a tiempo las tareas - Recursos - Cumple funciones - Trabajo de calidad - Plazos - Recursos utilizados - Conocimiento computadora - Trabajo orientado al ciudadano
b) ¿Qué relación existe entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad	b) Determinar qué relación existe entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital	b) Existe relación directa y significativa entre la resolución de problemas y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad		

Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022?	Fundición de Tinyahuarco, 2022.	Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.		<ul style="list-style-type: none"> - Ética - Cortesía
c) ¿Qué relación existe entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022?	c) Establecer qué relación existe entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.	c) Existe relación significativa entre hábitos de trabajo y la eficiencia laboral de los servidores en la Municipalidad Distrital Fundición de Tinyahuarco, 2022.		
<p>Metodología: Tipo investigación: básica cuantitativa Nivel investigación: correlacional Método de investigación: deductivo – inductivo Diseño de investigación: no experimental Población y muestra: 48 servidores Instrumento: Cuestionario</p>				

Anexo 3: Trabajo de campo

En este apartado presento los momentos en la cual se obtuvo la información.





