



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA
DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LISBETH LUCERO CONDORI LOPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

**HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA
DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO, 2024**




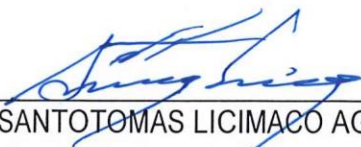
TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LISBETH LUCERO CONDORI LOPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE	:	 _____
		Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
PRIMER MIEMBRO	:	 _____
		Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
SEGUNDO MIEMBRO	:	 _____
		Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
ASESOR DE TESIS	:	 _____
		Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	:	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1353-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 18 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-17356 de fecha 25-11-2024 de LISBETH LUCERO CONDORI LOPE, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (Ia) bachiller: **LISBETH LUCERO CONDORI LOPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | |
|-------------------|---|
| * PRESIDENTE | : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE |
| * 1er. MIEMBRO | : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA |
| * 2do. MIEMBRO | : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |
| * ASESOR DE TESIS | : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | |
|---------|-----------------------------------|
| * Lugar | : salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : viernes 20 de diciembre de 2024 |
| * Hora | : 10:00 am |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 490-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-14064** de fecha 30 de setiembre de 2024, del **Bach. LISBETH LUCERO CONDORI LOPE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. LISBETH LUCERO CONDORI LOPE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. LISBETH LUCERO CONDORI LOPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Sc. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto



RESOLUCIÓN N° 163-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-5998** de fecha 21 de mayo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. LISBETH LUCERO CONDORI LOPE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. LISBETH LUCERO CONDORI LOPE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. Licímaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%

tesis.unap.edu.pe



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	LISBETH LUCERO CONDORI LOPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73744784
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-8813-3446
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: PUNO Distrito: PUNO Coordenadas: -15.84012, -70.02802 https://goo.su/ExUYAqh</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	MAYO 2023 – DICIEMBRE 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr.Sc. S. Lermaco Aguirre Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LISBETH LUCERO CONDORI LOPE, identificado con DNI Nro. 73744784 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada:

“HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

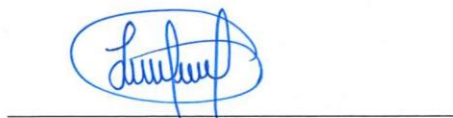
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 31 de DICIEMBRE del 2024


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A mi madre, Doris Paula, por su amor incondicional, su apoyo constante y los innumerables sacrificios que ha hecho para que yo pudiera alcanzar este logro.

A mis hermanos, Darwin y Karina, por su comprensión y apoyo inquebrantable a lo largo de este camino. Sus palabras de aliento y confianza en mí han sido fundamentales para mi éxito.

Dedico esta tesis a ustedes, mi querida familia, con profundo agradecimiento y cariño.



AGRADECIMIENTO

Primero y, ante todo, agradezco a Dios por darme fortaleza, salud y sabiduría para completar esta tesis.

A mi madre, Doris Paula, cuya dedicación y amor han sido mi mayor motivación.

A mis catedráticos, por compartir su vasto conocimiento y por su guía en mi formación académica. Su esfuerzo y compromiso han sido cruciales para mi desarrollo profesional y personal.

A todos aquellos que, de una manera u otra, han contribuido a este logro, les expreso mi más sincero agradecimiento.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... iii
AGRADECIMIENTO vi
ÍNDICE GENERAL..... vii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xi
RESUMEN xii
ABSTRACT xiii
INTRODUCCIÓN xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 15
 1.2.1.Problema general 15
 1.2.2.Problemas específicos 15
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 15

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL..... 17
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 17

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 19
 3.1.1.A nivel internacional 19
 3.1.2.A nivel nacional 22
 3.1.3.A nivel local 25
3.2. MARCO TEÓRICO..... 27



- 3.2.1. Habilidades blandas 27
- 3.2.2. Significancia del uso habilidades blandas 31
- 3.2.3. Las habilidades y su influencia en la productividad 34
- 3.2.4. Comunicación organizacional..... 35
- 3.3. MARCO CONCEPTUAL..... 36

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. HIPÓTESIS GENERAL 39
- 4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS..... 39
- 4.3. VARIABLES..... 40
 - 4.3.1. Variable independiente..... 40
 - 4.3.2. Variable dependiente..... 40
- 4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 40

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 43
- 5.2. MÉTODO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN 43
- 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 43
- 5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 44
- 5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 44
- 5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 44
- 5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO..... 45
 - 5.7.1. Técnicas de recolección 45
 - 5.7.2. Instrumentos..... 45
- 5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO..... 46
 - 5.8.1. Confiabilidad..... 46
 - 5.8.2. Validez..... 47



5.9.	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	47
5.10.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	48
5.10.1.	Contrastación de hipótesis general.....	48
5.10.2.	Contrastación de hipótesis específicas.....	49
CAPÍTULO VI		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
6.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	57
6.1.1.	Prueba de normalidad	57
6.1.2.	Resultados para el objetivo general	58
6.1.3.	Resultados para los objetivos específicos.....	60
6.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	67
	CONCLUSIONES	69
	RECOMENDACIONES	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
	ANEXOS	13



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2	Contraste de hipótesis general mediante el estadístico Tau-b de Kendall	49
Tabla 3	Contraste de HE1 mediante el estadístico Tau-b de Kendall	50
Tabla 4	Contraste de HE2 mediante el estadístico Tau-b de Kendall	51
Tabla 5	Contraste de HE3 mediante el estadístico Tau-b de Kendall	53
Tabla 6	Contraste de HE4 mediante el estadístico Tau-b de Kendall	54
Tabla 7	Contraste de HE5 mediante el estadístico Tau-b de Kendall	56
Tabla 8	Test de normalidad - Kolmogorov-Smirnov	57
Tabla 9	Grado de relación de habilidades blandas y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.....	58
Tabla 10	Relación de proactividad y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.....	60
Tabla 11	Relación de trabajo bajo presión y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.....	61
Tabla 12	Relación de responsabilidad social y personal y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.....	63
Tabla 13	Relación de trabajo en equipo y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.....	64
Tabla 14	Relación de comunicación y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.....	66



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de dispersión de habilidades comunicativas y comunicación organizacional.	59
Figura 2	Diagrama de dispersión de la dimensión proactividad y comunicación organizacional.	60
Figura 3	Diagrama de dispersión de la dimensión trabajo bajo presión y comunicación organizacional.	61
Figura 4	Diagrama de dispersión de la dimensión responsabilidad social y personal y comunicación organizacional.	63
Figura 5	Diagrama de dispersión de la dimensión trabajo en equipo y comunicación organizacional.	64
Figura 6	Diagrama de dispersión de la dimensión comunicación y comunicación organizacional.	66



RESUMEN

La finalidad principal de la presente revisión fue “determinar la relación entre habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024”. Para tal fin, se desarrolló una metodología básica, con un diseño no experimental y un nivel correlacional. La población fue conformada por 67 servidores públicos de la gerencia de administración y estuvo determinada por la técnica de muestro no probabilístico. La recopilación de información fue en base a los instrumentos denominados “Escala de Habilidades Blandas y la Escala (ECO-E) de comunicación organizacional”. Ambos instrumentos han demostrado ser válidos y confiables con coeficientes de 0.975 y 0.974 respectivamente. Los hallazgos evidencian la relación entre habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, se encontró la relación calculada con Rho de Spearman 67,8%, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ calculado con Tau b de Kendall, en el que la relación es positiva y significativo estadísticamente.

Palabras clave: Administración, comunicación organizacional, gestión, habilidades blandas, servidores públicos.



ABSTRACT

The main purpose of this review was “to determine the relationship between soft skills and organizational communication in public servants of the administration management of the provincial municipality of Puno, 2024”. To this end, a basic methodology was developed, with a non-experimental design and a correlational level. The population consisted of 67 public servants of the administration management and was determined by the non-probabilistic sampling technique. The collection of information was based on the instruments called “Soft Skills Scale and the Organizational Communication Scale (ECO-E)”. Both instruments have proven to be valid and reliable with coefficients of 0.975 and 0.974 respectively. The findings show the relationship between soft skills and organizational communication in public servants of the administration management of the provincial municipality of Puno, the relationship was calculated with Spearman's Rho 67.8%, with a p-value of $0.000 < 0.05$ calculated with Kendall's Tau b, in which the relationship is positive and statistically significant.

Keywords: Administration, organizational communication, management, soft skills, public servants.



INTRODUCCIÓN

La capacidad humana que permite a una persona ser consciente del estado de otras personas o incluso de su propio estado, tal y como se manifiesta dentro de un grupo social, es el foco del estado social de un individuo. Esta cualidad del ser humano se demuestra en su capacidad para reconocer y percibir interacciones con una amplia gama de personas, emociones y perspectivas que no son idénticas a las suyas.

Las pruebas de un método eficaz de relaciones sociales incluyen la capacidad de gestionar los propios sentimientos al llevar a cabo tareas, la recepción de recompensas y la gestión de retos y frustraciones. Cada vez son más las personas que experimentan emociones, que se manifiestan en una variedad de técnicas evolutivas que se manifiestan tanto en su vida personal como en la profesional. (Cordero & Quevedo, 2020) (p.41-63).

Muchos autores denominan "habilidades interpersonales" a la capacidad de desarrollar fuertes interacciones humanas a través del trabajo en equipo, solución de problemas, la gestión del tiempo, la gestión del cambio, la gestión del nivel de estrés, el liderazgo y la comunicación. Las habilidades blandas se describen como la capacidad de fomentar interacciones humanas sanas. Dado que los profesionales suelen enfrentarse a numerosos desafíos, especialmente a nivel organizacional, los contratiempos son constantes. Entonces, trabajar las habilidades permitirá solucionar problemas de forma competente y afrontar las exigencias de la jornada laboral con adecuación. (Huallpa, 2020).



Es así como el fin del estudio es: "Determinar la relación entre habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024".

El reglamento de la institución competente para la entrega de informes de trabajos de investigación se mantiene vigente, y está organizado en cuatro capítulos diferentes.

El estudio inicia con el capítulo donde se tratan los aspectos generales que incluyen el planteamiento del problema, objetivos del estudio (los cuales están vinculados directamente con las variables estudiadas, con la finalidad de dar a conocer un estudio detallado de dichas variables en sus diversas dimensiones), la justificación, la hipótesis, variables y finalmente el cuadro de operacionalización.

La segunda sección del trabajo se dedica a exponer el fundamento teórico y los antecedentes de la investigación. En ella se describe la estructura teórica, las dimensiones y el marco conceptual de las variables que se analizan, haciendo énfasis en las ideas más relevantes.

En la tercera parte se presenta la el proceso metodológico del estudio. Se describe la metodología, incluyendo el tipo, nivel y diseño, la población estudiada, el método de recolección de datos, el instrumento, junto con su confiabilidad y validación, y el procesamiento y análisis de los datos para comprobar las hipótesis planteadas.

El cuarto capítulo se muestra los resultados y discusión, los hallazgos arribados de acuerdo con los objetivos planteados, con sus respectivas tablas



e interpretaciones y finalizando el apartado con la discusión del estudio en comparación con la revisión de literatura realizada.

Finalmente se presentan las conclusiones principales y recomendaciones del estudio, y como ultimo acápite esta los anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las habilidades interpersonales representan el 75% del éxito laboral a nivel global, según una encuesta realizada por el Stanford Research Institute y la Carnegie Mellon Foundation a 500 directores generales de diversas organizaciones e industrias. El 25% restante procede de los talentos cognitivos y duros, lamentablemente (González et al., 2021).

Según Quirós (2022), enfatiza la relevancia de estas habilidades, pues se convierten en pilares fundamentales para transformar la organización en una comunidad de crecimiento tanto personal como profesional. Esto se logra al considerar las diferencias individuales como un elemento constante. Las habilidades blandas son percibidas como generadoras de valor para aquellos que muestran comportamientos apropiados, especialmente en situaciones críticas o de gran presión.

Por otra parte, en un estudio realizado por Machado & Rivera (2023), las habilidades blandas y la formación educativa actúan como cimientos indispensables para lograr sus metas y objetivos de vida.



En Colombia, en el estudio de Fontalvo et al. (2011), destacó la relevancia de la comunicación interna dentro de las organizaciones puede acelerar, pausar o incluso cancelar la innovación y la generación de conocimiento. Esto se debe a que la estructura de la comunicación corporativa afecta a las políticas y objetivos de la empresa.

A nivel nacional, a través de un foro de APEC (2016), se argumentó que Perú es uno de los 35 países con mayores brechas en el desarrollo de habilidades blandas. Sin embargo, este problema es evidente en al menos el 70% de las economías miembro de APEC. En resumen, es imperativo impulsar la mejora de habilidades blandas en la fuerza laboral peruana.

En Lima , el estudio de Aliaga (2020), en sus resultados reflejan que una gestión administrativa más efectiva está directamente relacionada con un mejor dominio de las habilidades blandas. Por lo tanto, es crucial practicar habilidades blandas que fortalezcan las capacidades individuales, lo que a su vez contribuirá al desarrollo de la personalidad de cada individuo.

A nivel local, según Coaquira (2023), descubrió que las habilidades blandas, como el trabajo en equipo, la negociación, el liderazgo y la empatía, mejoran el rendimiento laboral a nivel local.

Sin embargo, estas capacidades se destacan como ejes transversales para convertir la empresa en una comunidad de desarrollo personal y profesional que valore la diversidad. Las habilidades blandas son valiosas para quienes se comportan bien, especialmente en situaciones de estrés.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Existe relación entre proactividad y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024?
- ¿Existe relación entre trabajo bajo presión y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024?
- ¿Existe relación entre responsabilidad social y personal y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024?
- ¿Existe relación entre trabajo en equipo y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024?
- ¿Existe relación entre comunicación y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Este estudio teórico examinó el uso de habilidades blandas por parte de los funcionarios públicos de Puno. Estas cualidades incluyen la



“proactividad, el trabajo bajo presión, la responsabilidad social y personal, el trabajo en equipo y la comunicación”, que son cruciales para la creación e implementación de instituciones. Este estudio proporciono una comprensión detallada del uso actual de habilidades blandas por parte de los trabajadores, ofreciendo resultados veraces y confiables que sirvió como base para implementar mejoras dentro de la población de estudio.

Desde un aporte practico, determinar el uso de las habilidades blandas con una investigación directa ayudo a ideas y planificar una estrategia para mejorar las comunicación organizacional en las actividades diarias y responsabilidades tanto a nivel personal como laboral, asimismo, este estudio analizo la “proactividad, el trabajo bajo presión, la responsabilidad social y personal, el trabajo en equipo y por último, la comunicación” con la comunicación organizacional en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Puno, 2024.

La implementación de este estudio tiene un valor metodológico significativo, ya que pretende mostrar el efecto de habilidades blandas en los servidores públicos dentro del municipio. Este estudio emplea una metodología cuantitativa y puede clasificarse como investigación básica. Utiliza una estrategia de investigación correlacional-transversal no experimental. Además, los hallazgos adquiridos resultaron muy valiosos para investigaciones posteriores y la ejecución de tácticas diseñadas para mejorar las habilidades y la comunicación en las instituciones públicas. Esto, a su vez, fomenta el desarrollo de los trabajadores que operan dentro del municipio.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la relación entre proactividad y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.
- Identificar la relación entre trabajo bajo presión y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.
- Determinar la relación entre responsabilidad social y personal y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.
- Identificar la relación entre trabajo en equipo y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.



- Establecer la relación entre comunicación y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. A nivel internacional

Barreda et al. (2024), en su investigación "Relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional de los trabajadores del área táctica y operática de la clínica cardiovascular angiografías del llano" donde pretende encontrar el vínculo de ambas variables ya mencionadas, empleando una investigación cuantitativa de tipo correlacional para datos de tipo transversal, realiza un diseño no experimental a partir de un tamaño de muestra de 111 servidores públicos, de ellos, 52 se ubicaron dentro del dominio táctico de la empresa y los 59 restantes dentro de su dominio operativo. Se concluye que el coeficiente de asociación (0,45) es inexistente con base en los hallazgos del estadístico ρ para datos no paramétricos. Esto sugiere que los elementos de habilidades blandas y el entorno organizacional no tienen una conexión estadísticamente significativa.

Del mismo modo, Cordero et al. (2020), en su análisis "Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público" trata de identificar los puntos débiles de los funcionarios en la gestión de las



competencias interpersonales y la satisfacción de los usuarios. Un examen de los registros y una investigación del mercado fueron los primeros pasos del método utilizado. Para ello, se administraron pruebas de autoevaluación al personal gubernamental del GAD-Loja, así como encuestas a la comunidad en general. Proporciona una metodología para mejorar las competencias blandas de los trabajadores civiles y pasar de la concienciación colectiva a procesos sistemáticos que beneficien a la institución y a la sociedad. En conclusión, el modelo que se ha proporcionado es pertinente y practicable debido a que se prevé desarrollar sistemas que den como resultado una cultura organizacional reforzada, sana, eficaz y eficiente.

Por otro lado, Fadhil et al. (2021), en su trabajo de investigación "The influence of soft skills on employability: A case study on technology industry sector in malaysia" el objetivo es evaluar el efecto de las habilidades blandas en la empleabilidad de los graduados en la industria tecnológica. Como investigación preliminar, el análisis Delphi difuso identificó las 10 habilidades blandas esenciales para modelar su impacto en la empleabilidad. Después de recopilar datos de investigación de dos empresas industriales de Malasia a través de cuestionarios en línea, el análisis de regresión validó el modelo conceptual, los hallazgos mostraron que, en la industria tecnológica de Malasia, la empleabilidad se ve afectada por importantes habilidades interpersonales. Por lo tanto, las habilidades en comunicación, colaboración, aprendizaje, motivación, actitud e integridad son cruciales para la empleabilidad y la competencia en el lugar de trabajo.

Del mismo modo, El-Tabal (2020), en su estudio "Soft skills and its impact on an organizational creativity-A field study" tiene como finalidad



explorar el vínculo entre habilidades blandas y creatividad organizacional en la empresa Telecom Egypt. Para su desarrollo, se plantearon tres hipótesis fundamentales y se pusieron a prueba con el uso de datos primarios obtenidos a través del cuestionario, que constaba de 251 ítems. Según los hallazgos de la investigación, existe un fuerte vínculo positivo y un efecto significativo de comunicación, trabajo en equipo, innovación individual, autogestión, pensamiento crítico y resolución de problemas en la creatividad organizacional. Además, la importancia relativa de las dimensiones de las habilidades blandas varía en su impacto en la creatividad organizacional, con la siguiente clasificación: análisis crítico, autogestión, resolución, comunicación, trabajo colaborativo e innovación individual.

Asimismo, Quijano (2023), en su investigación "Análisis de las habilidades blandas que debe de tener un gerente de proyectos para desempeñar sus funciones en el sector público en la región Caribe" explica que el manejo de habilidades blandas es importante para gerenciar proyectos que permitirán desarrollar sin dificultad las funciones gerenciales ante el equipo de trabajo. Por lo tanto, la gestión de las habilidades blandas es fundamental para los gestores de proyectos. Es necesario tener la capacidad de liderar el equipo de trabajo diferentes organizaciones del país. Esto se debe a que el equipo de trabajo es crucial para las firmas, y son ellos los que llevan a cabo el trabajo diario que se ha planificado. Además, son los que garantizarán el éxito de quienes los dirigen. Por lo tanto, queremos demostrar las habilidades blandas que tiene que poseer un gestor de proyectos para trabajar en el sector público. Las habilidades permitirán al gestor de proyectos a completar las actividades que le han sido asignados de la manera más eficaz



posible. La finalidad fue profundizar las habilidades interpersonales desde el punto de vista de la gestión de proyectos, así como los factores que determinan el rendimiento, las competencias que se exigen a un gestor en el sector público y la importancia de las habilidades interpersonales para garantizar el éxito en el lugar de trabajo.

3.1.2. A nivel nacional

De acuerdo a Mauricio y Pizarro (2022), realizaron un trabajo con la finalidad de establecer la existencia de las habilidades blandas y la comunicación organizacional en los empleados de una empresa ubicada en Lima Metropolitana. El estudio se concretó desarrollando una metodología correlacional, de diseño no experimental. La encuesta fue aplicada a un total de 675 funcionarios. Los datos muestran que la comunicación organizativa aumenta con las competencias interpersonales, con un grado de vinculación de 0,962, una fuerte relación positiva. Esto sugiere que existe una interacción entre los dos grupos de trabajo.

Asimismo Morales (2021), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora de habilidades blandas con el fin de aumentar el nivel comunicación organizacional de las personas que colaboran con la gerencia educación de Lambayeque. La técnica aplicativa, el enfoque cuantitativo y el diseño preexperimental fueron los tipos de metodologías que se utilizaron. Se aplicó una encuesta a 82 colaboradores, de los cuales mediante técnicas estadísticas evidenciando que existe conexión entre los factores de comunicación organizacional y habilidades blandas en la Gerencia Regional de Educación, el plan aplicado permite



contrastar que los servidores públicos llevaran a cabo una relación amigable entre los compañeros con el fin de que la entidad siga creciendo para la atención de sus colaboradores.

Para Bustamante y Vilca (2021), tuvieron como objetivo "determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio de parte de los trabajadores de la municipalidad provincial de Islay", ya que en la actualidad como explican ya no se toma en cuenta solo factores técnicos para afrontar retos o actividades, denotando la necesidad de tener habilidades blandas. A partir de una metodología de diseño no experimental, se empleó un enfoque relacional para recoger opiniones de 97 trabajadores administrativos y 384 residentes de la localidad. Los hallazgos indican una fuerte correlación (r de Pearson = 0,702) entre las variables habilidades blandas y la calidad del servicio.

Por otro lado, Zanabria y Sedano (2019), en su tesis investiga sobre el vínculo de habilidades blandas y el desempeño laboral del municipio de Amarilis, donde adoptan un diseño no experimental y realizan su investigación a nivel correlacional de investigación. Con una muestra total de 120 empleados del municipio, se administró a los empleados la "Escala de habilidades blandas en personal administrativo (EHB)" y el "Cuestionario de desempeño laboral". Asimismo, los datos se analizaron mediante pruebas estadísticas del Chi-cuadrado, que reveló un valor de 3,303 para cuatro grados de libertad (9,488), a un nivel de significación del 5%. Esto llevó a la conclusión de que, en el estudio no se confirma ningún tipo de relación entre las aptitudes interpersonales de los funcionarios públicos y su éxito en el trabajo.



De otro modo, en la investigación de Flores (2021), que tuvo como objetivo “determinar si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de la municipalidad de Los Olivos”, consideró un estudio cuantitativo, del tipo básica con carácter explicativo, la población objetiva fue seleccionada con un tamaño de muestra de 267 servidores de municipio a quienes se les encuestó, a través de un análisis de resultados, encontró una relación, con un estadístico de prueba p igual a 0.371 que indica una asociación moderada y positiva en las variables estudiadas.

Por parte de Huamani y Venegas (2021), en su estudio presentan “determinar la relación existente entre las variables habilidades blandas y comportamiento organizacional de los trabajadores de una municipalidad provincial de Apurímac”, en su trabajo cuantitativa se encuestó a cien colaboradores utilizando una metodología descriptiva-transversal y no utilizó un enfoque experimental, los métodos estadísticos empleados demostraron una relación fuerte y directa entre el comportamiento organizacional de los servidores públicos del municipio y sus habilidades blandas, con un coeficiente de correlación de 0.628. Esto demuestra que mejorar las habilidades interpersonales mejora el comportamiento.

Mientras que Gallardo (2023), buscó en su estudio “determinar la relación entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas de los trabajadores de Chiclayo”. Para tal fin, el enfoque del estudio fue cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, realizado a 50 funcionarios de la municipalidad, utilizó una estrategia de muestreo no probabilístico. Muestra que, al analizar la estadística pertinente, la gestión del talento humano es calificada como regular, mientras que las habilidades blandas son calificadas



como medias por los encuestados para los colaboradores de la municipalidad. Mediante pruebas no paramétricas, se evidencia la correlación moderada entre las variables.

3.1.3. A nivel local

En el estudio de Coaquira (2023), se planteó “determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral por parte de los trabajadores de la gerencia de administración de la municipalidad de Puno”, se propuso utilizar un paradigma cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental y muestreo no probabilístico para encuestar a 41 trabajadores determinando por una técnica de muestreo no probabilística se evidencio mediante pruebas no paramétricas la asociación directa de ambas variables, siendo el coeficiente ρ no paramétrica igual a 051, lo cual se interpreta como una asociación directa moderada y significativa.

Por su parte, Ccama (2023), en su trabajo de posgrado plantea como finalidad “determinar la asocioacion entre las habilidades blandas y desempeño sdaboral de los docentes en las IEP de la region de Puno”. Se utilizó un estudio cuantitativo- correlacional. Los datos se adquirieron mediante cuestionarios y la población estuvo compuesta por 32 instructores del área de Puno. Los datos se analizaron utilizando SPSS con fines estadísticos. Los principales hallazgos sugieren un vínculo algo favorable entre ambas variables, como lo confirman las pruebas paramétricas (coeficiente de Pearson). Respecto a la primera variable sus dimensiones tiene relación positiva con el desempeño laboral, pero no son significativas al 5% de nivel de error las dimensiones comunicación y gestión eficaz.



Asimismo, Pacosonco (2020), tuvo como objetivo “determinar cómo los estilos de liderazgo y el clima organizacional en las IIEE del nivel inicial del distrito de Macusani”, se basa en un estudio del tipo básico, de nivel relacional y diseño de carácter no experimental; la población involucra a 5 directoras y 10 docentes. Mediante técnicas de encuestas se han recopilado información que se procesó con una estadística paramétrica, encontrando una correlación positiva débil entre el clima organizacional y el liderazgo autocrático. Ambas variables en los IIEE tienen un vínculo favorable en el nivel inicial ($r = 0,681$). El primer coeficiente de correlación r de los IIEE, de 0,443, muestra un vínculo medio positivo entre el clima organizativo y el estilo liberal.

El estudio de Quispe (2020), examinó cómo el clima organizacional y el rendimiento laboral afectan la gestión del gobierno de la Municipalidad Provincial de Puno en 2019, incluyendo aspectos sociales, condiciones de trabajo y remuneración. En estudio descriptivo y explicativo de enfoque cuantitativo se encuestó a 590 trabajadores mediante el muestreo no probabilístico, mediante técnicas estadísticas de χ^2 de Pearson con menor del 5% en niveles de significancia, se evidencia relación entre ambas variables de los trabajadores de gestión, el cual está diferenciado por niveles sociales, laborales y de remuneración.

Por último, Tacuri (2023), tuvo como objetivo “determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada”, de tipo básica, cuantitativa y no experimental, que involucra una encuesta de opinión a 57 trabajadores de la entidad determinados bajo la técnica de muestreo no probabilístico, bajo técnicas



estadísticas descriptivas se encontraron que el 54 trabajadores perciben una relación directamente entre estas variables con 90.35% de nivel promedio. La relación directa se evidencia por la prueba de Spearman con 0.320 mostrando una relación positiva baja.

3.2. MARCO TEÓRICO

3.2.1. Habilidades blandas

Para Maslow, las habilidades blandas como sociales, la comunicación, las cualidades de personalidad, la conexión con los demás, y otras más, forman la capacidad de una persona para interactuar y mantenerse comunicados con otros (López & Lozano, 2021).

Las habilidades no cognitivas se aprenden en la infancia con ayuda de los padres y se refuerzan en la escuela. Para utilizar estas habilidades es necesario poner en práctica las capacidades, cualidades de carácter y conceptos necesarios para que las personas colaboren eficazmente, se adapten a circunstancias cambiantes, tomen la iniciativa, se autoevalúen, demuestren empatía, experimenten satisfacción y, en última instancia, logren el éxito. Sin embargo, es importante señalar que estas competencias se desarrollan de forma transversal y surgen en diversos ámbitos de la vida.

En el siguiente apartado, se describe las dimensiones dentro de las habilidades blandas:

3.2.1.1. Proactividad

Es imposible restringir el concepto de "proactividad" a una única categoría de comportamiento, ya que encierra una amplia gama de ideas amplias y complejas. Con el fin de lograr objetivos individuales, grupales u



organizacionales, esta palabra se refiere a una amplia gama de comportamientos que están motivados por la automotivación y dirigidos al cambio. Estos comportamientos buscan influir en el entorno para lograr sus objetivos (Belschak et al., 2010).

Ser proactivo no sólo implica tomar la iniciativa, sino también implica velar las actividades que se lleven a cabo. La proactividad es la capacidad de determinar en cada momento qué es lo que se quiere hacer y cómo se va a llevar a cabo. En este sentido, un directivo con mentalidad proactiva es aquel que cree firmemente que cada individuo es capaz de construir su propio entorno y definir su propio futuro (López, 2010). Se caracteriza que, una persona tiene que plantearse:

- **Asumo responsabilidad:** La responsabilidad suele considerarse como el acto de aceptar los resultados que surgen de las decisiones y conductas que adoptamos. Un individuo responsable es alguien que, en respuesta a su conciencia, la guía divina o las necesidades de los demás, cumple diligentemente los deberes inherentes asociados con sus habilidades, capacidades y función social (Febres, 2007).
- **Perseverante en el trabajo:** En el ámbito profesional, la persistencia se caracteriza por ser inquebrantable y dedicado a la consecución de objetivos a largo plazo. Implica afrontar los obstáculos de forma constante y tenaz, manteniendo el esfuerzo y el entusiasmo durante un tiempo prolongado, incluso cuando se enfrentan reveses, dificultades y periodos de poco progreso en el trabajo (Agencia de Calidad de la Educación, 2019).
- **Control de emociones:** Goleman (1995), analiza varios temas, entre ellos la autoconciencia, la regulación emocional, la automotivación, la empatía, la



gestión de las relaciones, las habilidades de comunicación y el estilo personal. Los individuos emocionalmente competentes poseen la capacidad de comprender y regular con éxito sus propias emociones, al mismo tiempo que participan en interacciones productivas con las emociones de los demás (Cano & Zea, 2019).

3.2.1.2. Trabajo bajo presión

Trabajar bajo presión se define por la capacidad de operar efectivamente en circunstancias adversas, manteniendo niveles satisfactorios de desempeño y cumplimiento para la organización. La globalización, los avances tecnológicos, el mayor acceso a la educación y las condiciones económicas del país están impulsando a las organizaciones a adoptar nuevas estrategias para conservar y mejorar su competitividad (Sánchez, 2017).

Por otro lado, trabajar bajo presión es un aspecto inherente a los constantes cambios que enfrentan las empresas. No obstante, gestionar la tensión de manera constructiva facilitará la adaptación personal, promoviendo una mayor eficiencia y proactividad en el desempeño laboral. Esta estrategia debe estar respaldada por un liderazgo que, en lugar de limitarse a ser un jefe, actúe como un facilitador, dotado de habilidades para fomentar el desarrollo y el crecimiento del equipo de trabajo (Sánchez, 2017).

Desde una perspectiva psicosocial, un factor clave relacionado con el estrés en situaciones de presión es la autoestima. Esta se define como la evaluación que una persona hace de sí misma, comparando su yo ideal con su yo real, y está íntimamente relacionada con el concepto de autoeficacia



previamente mencionado. Una autoestima positiva contribuye a una mayor seguridad en el manejo de situaciones estresantes (Rodríguez, 2014).

Solución de dificultades se comprende como el proceso cognitivo-afectivo-conductual en el que una persona busca identificar o encontrar una solución eficaz para enfrentar un problema específico (Prob et al., n.d.).

3.2.1.3. Responsabilidad social y personal

La responsabilidad social puede ser asumida por individuos y organizaciones. Implica poner en práctica tareas, métodos y acciones para promover la armonía social, corporativa, gubernamental o familiar y reducir el impacto humano en la sociedad y el medio ambiente (Vélez & Cano, 2016).

Asimismo, exige resolver problemas públicos como el medio ambiente, la pobreza y la desigualdad. Las empresas y las universidades deben operar de forma ética, sostenible y transparente para promover la sostenibilidad humana y medioambiental (Viteri, 2010).

3.2.1.4. Trabajo en equipo

Los líderes de equipo son responsables de coordinar las interacciones entre los miembros del equipo, quienes deben lograr objetivos mediante el cumplimiento de tareas asignadas. El éxito del equipo depende de las contribuciones individuales de cada miembro, lo que indica una responsabilidad colectiva. Es fundamental que el equipo tenga una visión y misión claramente definidas para lograr los resultados deseados. Una comunicación interpersonal efectiva es crucial, ya que los estilos de funcionamiento del grupo pueden facilitar o dificultar la comunicación. Para



mejorar la comunicación, se recomienda realizar actividades que permitan a los miembros escuchar y proporcionar información de manera efectiva. Información (Forero, 2019).

3.2.1.5. Comunicación

El lenguaje no solo es esencial para la socialización, sino que también actúa como un medio crucial para expresar y comunicar pensamientos, siendo fundamental para el desarrollo cognitivo y la percepción del mundo. Por otro lado, el asertividad, refuerza el liderazgo al permitir que las personas mantengan su propio criterio y eviten seguir órdenes con las que no estén de acuerdo, facilitando así la toma de decisiones y la orientación de otros. Al conocer sus capacidades y manejar las derrotas y victorias con elegancia, el asertividad se convierte en una herramienta valiosa para el crecimiento personal, la promoción de valores humanos y el aumento de la autoestima (Gómez & Simón, 2016)

3.2.2. Significancia del uso habilidades blandas

De acuerdo a Subramanian et al. (2020), las habilidades blandas son importantes.

- Los empleadores necesitan empleados que son fiables, responsables con buenas habilidades sociales que tienen la capacidad de trabajar en un equipo, por lo que buscan graduados con habilidades blandas obtenidas durante el estudio y la experiencia laboral en lugar de conocimientos específicos de grado y a menudo optan por contratar graduados de cualquier disciplina.



Las habilidades suaves son esenciales para aquellos que entran en el mundo laboral porque estos trabajadores son los líderes empresariales del futuro. Los líderes empresariales deben contar con estas habilidades para ser vistos como líderes eficaces.

De acuerdo a De La Ossa (2022), se pueden agrupar en tres categorías:

a) Habilidades interpersonales

También conocidas como habilidades sociales que como define Roca (2014), son una serie de conductas observables, que también involucran pensamientos y emociones que nos permiten relacionarnos con otras personas, se destacan seis competencias como fundamentales:

- **Comunicación asertiva:** Expresar tus sentimientos y opiniones de manera clara y respetuosa, sin dañar a otros ni violar sus derechos. Esto implica dar y recibir feedback constructivo y escuchar activamente.
- **Negociación:** Un método para resolver conflictos de manera pacífica, buscando soluciones que beneficien a todos. Ayuda a reducir la hostilidad y facilita la colaboración, minimizando las diferencias y sus consecuencias negativas.
- **Confianza interpersonal:** La seguridad de que puedes confiar en los demás, sabiendo que actuarán de manera positiva y teniendo en cuenta los intereses comunes. Implica aceptar que eres vulnerable a las acciones de los demás.
- **Cooperación:** Trabajar en equipo para lograr objetivos comunes de forma organizada y eficiente.



- **Confianza:** Destacar la importancia de los intereses compartidos y el desarrollo recíproco, fomentando un ambiente de sensibilidad y dejando de lado el egocentrismo.
- **Empatía:** La empatía es la capacidad de comprender y empatizar con las emociones de los demás. Desarrollar conexiones sólidas y favorables es fundamental. Es un mecanismo de gestión y control de las emociones y los pensamientos que ayuda a prevenir conductas indeseables en los demás.

b) Habilidades cognitivas

Resalta cinco habilidades:

- **Solución de problemas:** La capacidad de identificar y resolver desafíos. Implica analizar la situación, comprender sus causas y consecuencias, y evaluar diferentes opciones para encontrar soluciones viables.
- **Pensamiento crítico:** La capacidad de estudiar datos de manera imparcial, evaluar diversos puntos de vista y emitir juicios bien informados. Implica pensar de forma independiente, reflexiva y autocorregible, explorando diversas ideas y adoptando posiciones fundamentadas.
- **Toma de decisiones:** La capacidad de elegir el curso de acción óptimo a tomar en base a la información disponible. Implica evaluar las opciones, considerar las consecuencias y elegir la opción más eficaz y constructiva.
- **Autoevaluación:** La habilidad de evaluar tu propio trabajo y desempeño de manera honesta. Permite identificar áreas de mejora, establecer estrategias para alcanzar tus objetivos y reconoce las diferencias entre lo que has logrado y lo que te gustaría lograr.



- **Análisis y comprensión de consecuencias:** La capacidad de evaluar las consecuencias de las diferentes opciones y decisiones. Implica considerar el impacto a largo plazo, los posibles riesgos y beneficios, y asumir la responsabilidad de las decisiones tomadas.

c) Habilidades para el manejo emocional

Entre ellas se encuentran la adquisición de la capacidad de analizar, reconocer, afrontar y superar deliberadamente las emociones. Por ello, es vital tener la capacidad de detener las acciones incorrectas. Las emociones son cambios bruscos que afectan al estado de ánimo de una persona mientras se sienten.

3.2.3. Las habilidades y su influencia en la productividad

En el artículo de opinión de Deming (2017), explica que actualmente para el mercado laboral, el trabajo en equipo, la cooperación y las habilidades de comunicación escrita y oral se encuentran entre los rasgos más buscados, pero difíciles de descubrir, en los futuros nuevos trabajadores, de acuerdo a los empleadores. Se priorizó la capacidad del trabajo en equipo sobre la solución de problemas, los rasgos analíticos/cuantitativos y otros que se hacen hincapié en los entornos educativos formales. Fue seguido de cerca por las habilidades de escritura y comunicación vocal. Sin embargo, los economistas no han dicho mucho sobre el valor de los talentos blandos en el lugar de trabajo hasta hace poco. Por otro lado, una cantidad sustancial de investigación en economía pone de relieve la importancia de las capacidades cognitivas en la determinación de los salarios (p.7-12).



De acuerdo a Deming (2017), sostiene que el desarrollo tecnología impulso que las empresas valoren más las habilidades interpersonales, debido a que, si bien la automatización en las tareas facilita las actividades, aun no pueden sustituir a las personas en realizar actividades que requieran flexibilidad y creatividad.

3.2.4. Comunicación organizacional

Este concepto se refiere a la transmisión de comunicaciones tanto internas como externas en el marco de una organización muy compleja. Esta comunicación puede ser interna, incluidas las conexiones dentro de la empresa, o externa (Reyes et al., 2017).

3.2.4.1. La comunicación organizacional en la mejora de la productividad

Las estrategias de comunicación deben adaptarse a la sociedad moderna y ayudar a las empresas a triunfar en un mercado competitivo. Debido a un bucle de retroalimentación, la empresa debe adaptarse a los cambios sociales. La comunicación es vital para el éxito de la empresa, ya que sus actividades (Gomez, 2007).

3.2.4.2. Comunicación ascendente

Se refiere al proceso mediante el cual los trabajadores envían mensajes a sus supervisores para preguntar, brindar retroalimentación y aportar ideas. Esta comunicación ayuda a evaluar el ambiente de la organización y a implicar a los empleados en la toma de decisiones (Reyes et al., 2017).



3.2.4.3. Comunicación descendente

Esto sugiere que las señales se envían desde quienes ocupan puestos superiores a quienes ocupan puestos inferiores, siendo los gerentes los que las envían y los empleados los que las reciben. Por lo general, estas comunicaciones se centran en las funciones, los roles y los resultados de la organización. (Reyes et al., 2017).

3.2.4.4. Comunicación horizontal

Se establece entre individuos del mismo nivel jerárquico, involucrando un intercambio lateral de mensajes entre personas con autoridad similar en la organización. Su objetivo principal es proporcionar un canal para la coordinación y resolución de problemas, evitando la necesidad de consultar a un superior común, lo que agiliza el proceso. Además, facilita la relación con colegas en la organización, lo que es fundamental para la satisfacción laboral ((Reyes et al., 2017).

3.3. MARCO CONCEPTUAL

Habilidades blandas: La capacidad de cada sujeto para relacionarse con su entorno a través del control de sus emociones y experiencias (Cobo, 2012).

Proactividad: La resolución de problemas y la introducción de cambios son posibles gracias al comportamiento voluntario (Cobo, 2012).

Trabajo bajo presión: La capacidad de desempeñar tareas eficientemente incluso en situaciones con altas exigencias y plazos ajustados (Cobo, 2012).



Responsabilidad social y personal: Honrar a la sociedad y servir al bien común (Cobo, 2012).

Trabajo en equipo: Hoy en día, las empresas deben innovar continuamente para mantenerse en el mercado, pero la colaboración de los empleados es, en última instancia, lo que hace que una empresa tenga éxito. Por este motivo, empiezan a impartir a su personal una formación integral en gestión (Cobo, 2012).

Comunicación: Es esencial para los profesionales técnicos, como ingenieros, ya que necesitan expresar sus ideas de manera clara y convincente. La capacidad de comunicarse eficazmente puede ser crucial para su éxito profesional, ya que puede determinar su selección o ascenso. Si un profesional técnico carece de habilidades comunicativas, su desempeño laboral puede verse afectado (Cardenas, 2015).

Comunicación organizacional: Abarca más que solo mensajes; implica la transmisión efectiva de información y datos relevantes, incluyendo el plan estratégico y la interacción con los clientes. Es un proceso integral que involucra el uso de diversas técnicas y mensajes para comunicar información crucial de la empresa (Cardenas, 2015).

Comunicación ascendente: Consiste en compartir información con las instancias superiores de un grupo u organización. Así se informa a las partes interesadas de más alto nivel de los avances hacia los objetivos y las dificultades. De hecho, promueve el desarrollo de un flujo de comunicación bidireccional (Papic, 2019).



Comunicación descendente: Se desplaza desde los estratos superiores de la organización hacia los estratos inferiores. Es decir, la información se transmite desde la dirección de la empresa hacia el personal de la organización. (Papic, 2019) (p.63-83).

Comunicación horizontal: Se refiere al intercambio de información e ideas dentro de un grupo de trabajadores. Este estilo de comunicación es eficaz para fomentar una sólida coordinación y cohesión entre los numerosos componentes y funciones dentro del sistema corporativo (Papic, 2019).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Existe relación entre el uso de habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación entre proactividad y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.
- Existe relación entre trabajo bajo presión y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.
- Existe relación entre responsabilidad social y personal y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.
- Existe relación entre trabajo en equipo y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.

- Existe relación entre comunicación y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024.

4.3. VARIABLES

4.3.1. Variable independiente

- Habilidades blandas

Habilidades blandas, fueron evaluadas utilizando un cuestionario, dividido en cinco dimensiones, con una calificación final de bajo, medio, alto.

4.3.2. Variable dependiente

- Comunicación organizacional

La comunicación organizacional fue analizada utilizando un cuestionario que comprende 34 preguntas, el cual cuenta con tres dimensiones.

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALORACIÓN	
Variable independiente Habilidades blandas	Proactividad	Asumo responsabilidad	1, 2,	Nunca	
		Nuevas oportunidades	3, 4,	(1)	
		Motivación para lograr objetivos	5, 6.	Casi nunca	
			(6)	(2)	
		Culminación de trabajo		Algunas veces	
		Perseverante en el trabajo		(3)	
	Trabajo bajo presión	bajo	Control de emociones		Casi siempre
			Disfruto ser parte de un grupo	7, 8,	(4)
			Equipo en trabajo	9, 10,	Siempre
			Buena actitud	11,	(5)
			Estrés en el trabajo	12,	
			Respeto de opiniones	13.	Bajo



		Busco soluciones de dificultades	(7)	30-70 puntos Medio 71- 110 puntos Alto 111-150 puntos
	Responsabilidad social y personal	Conoce la misión y visión Orgullosa de mi trabajo Asumo responsabilidad Voluntariado	14, 15, 16, 17, 18.	
	Trabajo en equipo	Acciona el respeto, promoción y educación Lograr un objetivo Motivación a mis compañeros Expresión de emociones Adaptabilidad con compañeros Autonomía	(5) 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26.	
	Comunicación	Compromiso en el trabajo Proactividad en el trabajo Comunicación oportuna Nervioso con personas extrañas Me expreso claro Atento en una comunicación Prudente en cualquier situación	(8) 27, 28, 29, 30. (4)	
Variable dependiente	Comunicación ascendente	Realizar preguntas Pedir consejo Aclarar ideas Mantener información Progreso o retraso en el trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9. (9)	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3)
Comunicación organizacional	Comunicación descendente	Comunicación a tiempo Opinión sobre un tema Sugerencia a mi jefe Confianza suficiente Conocimiento de funciones Funciones de cargo Orientación por parte de mis jefes Actualización de actividades Claridad sobre logros Objetivos de la empresa Incentivo de trabajo	(3) 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,	Casi siempre (4) Siempre (5) Muy bajo 34-61 Bajo 62-88 Promedio 89-116 Alta 117-143



	Reconocimiento de parte de mis jefes	de	20,	Muy alta
	Desempeño en el trabajo	en el	21.	144-170
	Mensajes positivos		(12)	
	Apoyo de los jefes			
	Escucha de parte de mis compañeros			
Comunicación horizontal	Escuchar a un compañero	a un	22,	
	Ambiente de comunicación	de	23,	
	Compartimiento de información	de	24,	
	Recibo apoyo		25,	
	Resolución de problemas	de	26,	
	Diálogo para solucionar	para	27,	
	Resolución de cualquier impase	de	28,	
	Situación conflictiva		29,	
	Prácticas de estrategia		30,	
	Entendimiento con mis compañeros		31,	
	Coordinación fácilmente		32,	
	Reunión de compañeros	de	33,	
				34.
			(13)	



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación utilizó una metodología cuantitativa, para la recolección y análisis de datos numéricos mediante herramientas estadísticas. Esta estrategia se utilizó para obtener hallazgos objetivos y precisas del estudio para su análisis. (Hernandez et al., 2014a).

5.2. MÉTODO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN

La investigación empleó el enfoque deductivo, que consiste en observar un fenómeno, elaborar una hipótesis para explicarlo, deducir consecuencias o proposiciones más básicas y contrastar las deducciones con la experiencia (Hernandez et al., 2014a).

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue básica y se centraba en comprender y estudiar hechos, conceptos o teorías subyacentes sin una aplicación práctica inmediata. (Cvetković et al., 2021).



5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Como investigación correlacional, este estudio examino si la comunicación organizacional y las habilidades blandas están vinculadas. Hernández et al. (2014), afirma que la investigación correlacional busca explorar la relación entre dos o más variables.

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Fue no experimental, porque las variables no fueron manipuladas. Hernández et al. (2014), se define como el estudio en el que los factores no se controlan, sino que el fenómeno se observa de forma natural.

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

La población estuvo compuesta por 67 funcionarios públicos del departamento administrativo de la municipalidad provincial de Puno en el año 2024.

5.6.2. Muestra

La muestra del presente estudio, de 67 participantes, se seleccionó mediante un muestreo de conveniencia no probabilístico basado en criterios de inclusión y exclusión.

Hernandez et al. (2014), definen una muestra como un subconjunto de los constituyentes de un conjunto. Las muestras no probabilísticas también se recomiendan por conveniencia de uso. Para obtener hallazgos más consistentes, todos los contribuyentes deben proporcionar datos.



5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO

5.7.1. Técnicas de recolección

La técnica ejecutada en el estudio fue la encuesta, ya que Casas et al. (2003), lo define como una serie estandarizada de procedimientos utilizados para reunir y examinar datos de un subconjunto representativo de una población más amplia. El objetivo principal es examinar, describir, pronosticar o explicar diversos atributos del cosmos que se examina. (p.527-538).

Este estudio recopiló datos mediante una encuesta. La recogida estructurada de datos hizo que esta estrategia fuera ideal para la evaluación y el despliegue de métodos de investigación. Por lo tanto, la encuesta se considera adecuada para lograr los objetivos del estudio y obtener datos confiables y precisos.

5.7.2. Instrumentos

Se aplicaron dos instrumentos para cada variable de estudio:

La variable "habilidades blandas" se midió mediante la escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo, conformada por 30 ítems divididos en las siguientes dimensiones; proactividad donde se comprenden los ítems 1,2,3,4,5,6, trabajo bajo presión ítems 7, 8,9,10,11,12,13, responsabilidad social y personal ítems 14, 15, 16, 17, 18, trabajo en equipo ítems 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, comunicación ítems 27, 28, 29, 30 con respuestas estructuradas de tipo Likert de nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Por otro lado, presenta la siguiente



calificación; 30-70 puntos (bajo), 71-110 puntos (medio), 111-150 puntos (alto). Asimismo, se tomó como referencia de Morocho (2017).

En la variable "comunicación organizacional" de los servidores públicos se utilizó el instrumento de ECO-E, tiene tres dimensiones, estos son: la comunicación ascendente comprende de los ítems 1 al 9, la comunicación descendente los ítems 10 al 21, comunicación horizontal los ítems del 22 al 34. En cuanto a las respuestas son de tipo Likert nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5) y la calificación se dará de la siguiente manera; mala 34-79, regular 80-125, buena 126-170. Tomando como referencia de Enriquez (2018).

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1. Confiabilidad

Es la consistencia de los resultados. El alfa de Cronbach y el análisis de componentes son las pruebas de confiabilidad más destacadas para la consistencia interna de la escala, que examinan cómo se comportan grupos similares de elementos. La cantidad de elementos y la intercorrelación promedio determinan el alfa de Cronbach. Por lo tanto, un alfa de Cronbach alto puede implicar confiabilidad. También puede implicar que los encuestados pueden recordar respuestas anteriores y esforzarse por ser consistentes. Los valores bajos pueden implicar una confiabilidad baja o que no se evalúan los mismos constructos (Rozali et al., 2022).

La prueba de fiabilidad de habilidades blandas arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,975, lo que indica su aplicabilidad. Sin embargo, la prueba



de fiabilidad de la variable de comunicación organización arrojó una puntuación alfa de Cronbach de 0,974, lo que la hace muy fiable y aplicable.

5.8.2. Validez

Es el grado de un instrumento que mide con precisión su función prevista. La validez es el esfuerzo por comunicar la veracidad de los hallazgos de una investigación. Para evaluar la validez se emplean pruebas teóricas y empíricas. Una evaluación teórica es el proceso de traducir o representar una idea de un constructo en una medida operativa. Un panel de expertos, que son jueces o profesores universitarios, evalúa la aplicabilidad de cada elemento y su adecuación a la definición del constructo. La validez se establece mediante un análisis cuantitativo que emplea métodos estadísticos en la evaluación empírica (Taherdoost, 2016).

Los instrumentos de ambas variables fueron sometidos a una evaluación por juicio de experto, donde cada ítem de cada dimensión e instrumento fueron debidamente validados y dados con el visto bueno para su aplicación.

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

A través de los cuestionarios, se trabajó en colaboración con las autoridades de la organización. Posteriormente, se encuestó personalmente a los funcionarios del departamento de administración mediante un cuestionario, con el objetivo de plasmar en la investigación. Finalmente, se verificó que los cuestionarios estuvieran completados correctamente.

Después de recopilar la información, se desarrolló una estructura de codificación de datos en Excel. Posteriormente, se procesó los datos en el SPSS 26, para después mediante técnicas estadísticas desarrollar su análisis respectivo. El primer paso fue determinar la normalidad de las variables para determinar el desarrollo de la estadística paramétrica o no paramétrica, finalmente los resultados se presentaron en tablas estadísticas elaboradas conforme a las normas de la APA.

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Dado que existe una probabilidad de que las puntuaciones medias sean diferentes en cada tratamiento de datos, pero sólo una probabilidad de que sean iguales, hay que definir la hipótesis nula (H0) y la hipótesis alternativa (H1) para comprobar la hipótesis.

5.10.1. Contrastación de hipótesis general

Hipótesis general

Hipótesis nula (H0): “No existe relación significativa entre habilidades comunicativas y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024”.

Hipótesis alterna (H1): “Existe relación significativa entre habilidades comunicativas y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024”.

Nivel de significancia

$$\alpha=5\% \text{ o } \alpha=0.05$$



Prueba estadística

La teoría se comprobó con la Tau-b de Kendall.

Tabla 2

Contraste de hipótesis general mediante el estadístico Tau-b de Kendall

Estadístico	Valor	Prob.
Tau-b de Kendall	0.643	0.000
N	67	

Nota: Realizado con base de datos y Tau-b de Kendall determinado por las tablas cruzados en SPSS 25.

Regla de decisión

Si el valor de probabilidad es menor al 5% se rechaza H0 caso contrario se acepta la H1.

En la Tabla 2, se aplica la prueba de contraste de hipótesis Tau-b de Kendall debido a que las variables analizadas tienen la misma cantidad de categorías. Donde se acepta la H1, debido a que el p-valor es igual a 0.00 y menor al 5%, y se observa un valor positivo del estadístico de Tau-b de Kendall igual a 0.643. Por lo que, se contrasta la relación positiva entre las variables de estudio.

5.10.2. Contrastación de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específicas 1

H0: "No existe relación significativa entre la dimensión proactividad y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024".

H1: "Existe relación significativa entre la dimensión proactividad y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024".

Nivel de significancia

$\alpha=5\%$ o $\alpha=0.05$

Prueba estadística

La teoría se comprobó con la Tau-b de Kendall.

Tabla 3

Contraste de HE1 mediante el estadístico Tau-b de Kendall

Estadístico	Valor	Prob.
Tau-b de Kendall	0.532	0.000
N	67	

Nota: Realizado con base de datos y Tau-b de Kendall determinado por las tablas cruzados en SPSS 25.

Regla de decisión

Si el valor de probabilidad es menor al 5% se rechaza la H0 caso contrario se acepta la H1.

La tabla 3, se aplica la prueba de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall debido a que la dimensión y variable del caso tienen la misma cantidad de categorías. Donde se acepta la H1, debido a que el p-valor es igual a 0.00 y menor al 5%, y se observa un valor positivo del estadístico de Tau-b de Kendall igual a 0.532. Entonces, se contrasta la relación positiva de la dimensión y variable del caso.



Prueba de hipótesis específicas 2

H0: “No existe relación significativa entre la dimensión trabajo bajo presión y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024”.

H1: “Existe relación significativa entre la dimensión trabajo bajo presión y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024”.

Nivel de significancia

$$\alpha=5\% \text{ o } \alpha=0.05$$

Prueba estadística

La teoría se comprobó con la Tau-b de Kendall.

Tabla 4

Contraste de HE2 mediante el estadístico Tau-b de Kendall

Estadístico	Valor	Prob.
Tau-b de Kendall	0.581	0.000
N	67	

Nota: Realizado con base de datos y Tau-b de Kendall determinado por las tablas cruzados en SPSS 25.

Regla de decisión

Si el valor de probabilidad es menor al 5% se rechaza la H0 caso contrario se acepta la H1.



En relación a la Tabla 4, se aplica la prueba de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall debido a que la dimensión y variable del caso tienen la misma cantidad de categorías. Donde se acepta la H1, debido a que el p-valor es igual a 0.00 y menor al 5%, y se observa un valor positivo del estadístico de Tau-b de Kendall igual a 0.581. Entonces, se contrasta la existencia de relación directa entre la dimensión y variable del caso.

Prueba de hipótesis específicas 3

H0: “No existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad social y personal, y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024”.

H1: “Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad social y personal, y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024”.

Nivel de significancia

$\alpha=5\%$ o $\alpha=0.05$

Prueba estadística

La teoría se comprobó con la Tau-b de Kendall.

Tabla 5*Contraste de HE3 mediante el estadístico Tau-b de Kendall*

Estadístico	Valor	Prob.
Tau-b de Kendall	0.628	0.000
N	67	

Nota: Realizado con base de datos y Tau-b de Kendall determinado por las tablas cruzados en SPSS 25.

Regla de decisión

Si el valor de probabilidad está por debajo de 5% se rechaza la H0 caso contrario se acepta H1.

Dado a la Tabla 5, se aplica la prueba de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall debido a que la dimensión y variable del caso tienen la misma cantidad de categorías. Donde se acepta la H1, debido a que el p-valor es igual a 0.00 y menor al 5%, y se observa un valor positivo del estadístico de Tau-b de Kendall igual a 0.628. Por tanto, se contrasta la existencia de asociación directa de la dimensión y variable del caso.

Prueba de hipótesis específicas 4

H0: "No existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024".

H1: "Existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024".



Nivel de significancia

$\alpha=5\%$ o $\alpha=0.05$

Prueba estadística

La teoría se comprobó con la Tau-b de Kendall.

Tabla 6

Contraste de HE4 mediante el estadístico Tau-b de Kendall

Estadístico	Valor	Prob.
Tau-b de Kendall	0.545	0.000
N	67	

Nota: Realizado con base de datos y Tau-b de Kendall determinado por las tablas cruzados en SPSS 25.

Regla de decisión

Si valor de probabilidad es menor al 5% se rechaza la H0 caso contrario se acepta la H1.

Dado a la Tabla 6, se aplica la prueba de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall debido a que la dimensión y variable del caso tienen la misma cantidad de categorías. Donde se acepta la H1, debido a que el p-valor es igual a 0.00 y menor al 5%, y se observa un valor positivo del estadístico de Tau-b de Kendall igual a 0.545. En conclusión, se contrasta la existencia de asociación directa de la dimensión y variable del caso.



Prueba de hipótesis específicas 5

H0: "No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024".

H1: "Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y comunicación organizacional de los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024".

Nivel de significancia

$$\alpha=5\% \text{ o } \alpha=0.05$$



Prueba estadística

La teoría se comprobó con la Tau-b de Kendall.

Tabla 7

Contraste de HE5 mediante el estadístico Tau-b de Kendall

Estadístico	Valor	Prob.
Tau-b de Kendall	0.532	0.000
N	67	

Nota: Realizado en base de datos y Tau-b de Kendall determinado por las tablas cruzados en SPSS 25.

Regla de decisión

Si el valor de probabilidad está por debajo del 5% se rechaza la H0 caso contrario se acepta la H1.

Respecto a la Tabla 7, se aplica la prueba de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall debido a que la dimensión y variable del caso tienen la misma cantidad de categorías. Donde se acepta la H1, debido a que el p-valor es igual a 0.00 y menor al 5%, y se observa un valor positivo del estadístico de Tau-b de Kendall igual a 0.523. Entonces, se contrasta la existencia de asociación directa de la dimensión y variable del caso.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 8

Test de normalidad - Kolmogorov-Smirnov

	Coefficient e	gl	P- valor
“Habilidades blandas”	0.326	67	0.000
“Proactividad”	0.283	67	0.000
“Trabajo bajo presión”	0.300	67	0.000
“Responsabilidad social y personal”	0.310	67	0.000
“Trabajo en equipo	0.308	67	0.000
Comunicación”	0.241	67	0.000
“Comunicación organizacional”	0.275	67	0.000
“Comunicación ascendente”	0.266	67	0.000
“Comunicación descendente”	0.334	67	0.000
“Comunicación horizontal”	0.277	67	0.000

- Hipótesis de prueba

H0: Los datos de las variables y dimensiones siguen una distribución normal

H1: Los datos de las variables y dimensiones no siguen una distribución normal

- **Regla de decisión**

Si el p-valor es menor al 5% se rechaza la hipótesis nula (H0) caso contrario se acepta la hipótesis alterna (H1)

La tabla 8 muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Dado que la población encuestada supera las cincuenta observaciones, es decir, 67 funcionarios públicos, las variables y dimensiones son significativas al 5% con una $p=0,00$, rechazando la H0 y confirmando que las observaciones no siguen una distribución normal. Así, la prueba no paramétrica «Rho Spearman» determinará la conexión de las variables.

6.1.2. Resultados para el objetivo general

Tabla 9

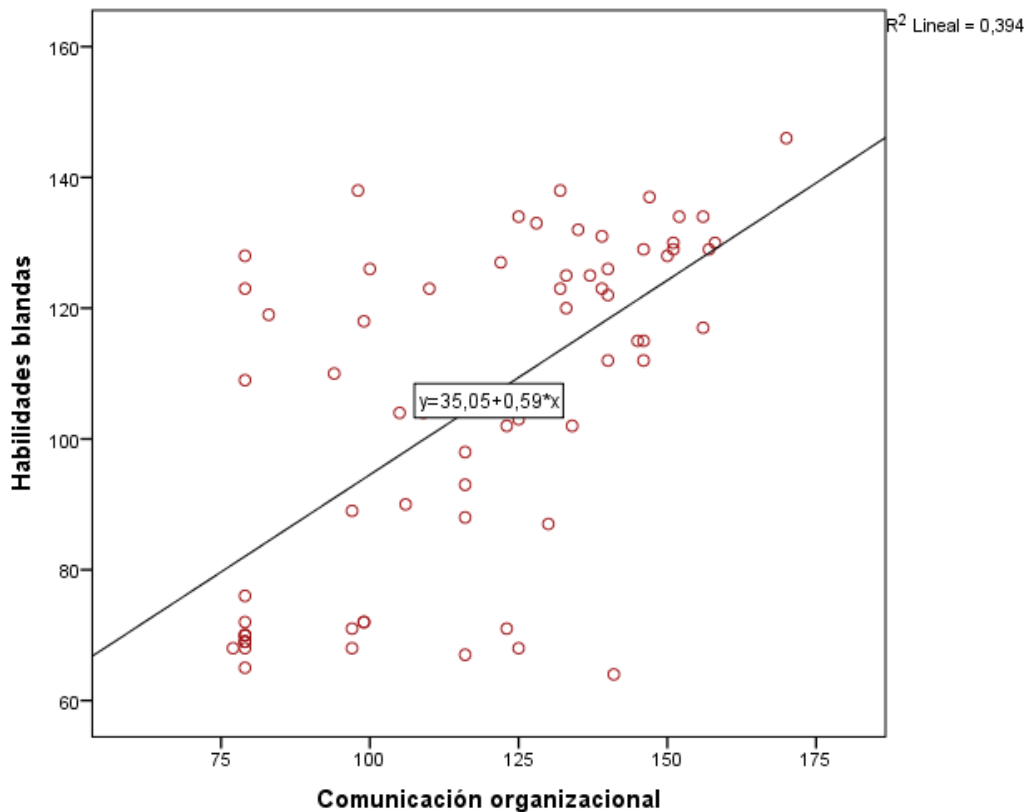
Grado de relación de habilidades blandas y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.

Correlación de Spearman		Comunicación organizacional
Habilidades blandas	ρ	0.678
	P valor	0.000
	N	67

Nota: Realizado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

Figura 1

Diagrama de dispersión de habilidades comunicativas y comunicación organizacional.



Nota: Elaborado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

La tabla 9, evidencia los hallazgos de correlación Spearman, el coeficiente es 0,678, lo que señala una asociación positiva moderada. Además, la probabilidad es 0,00, inferior a 0,05. Esto indica que existe una relación entre las variables con un nivel de significación del 5%, apoyando la H1. En conclusión, la comunicación organizacional y las habilidades blandas están vinculadas en la gestión administrativa de Puno 2024. Además, la relación positiva se comprueba con el grado de asociación de las observaciones de las variables de estudio analizada en el diagrama de dispersión (Figura 1).

6.1.3. Resultados para los objetivos específicos

6.1.3.1. Resultados para el objetivo específico 1

Tabla 10

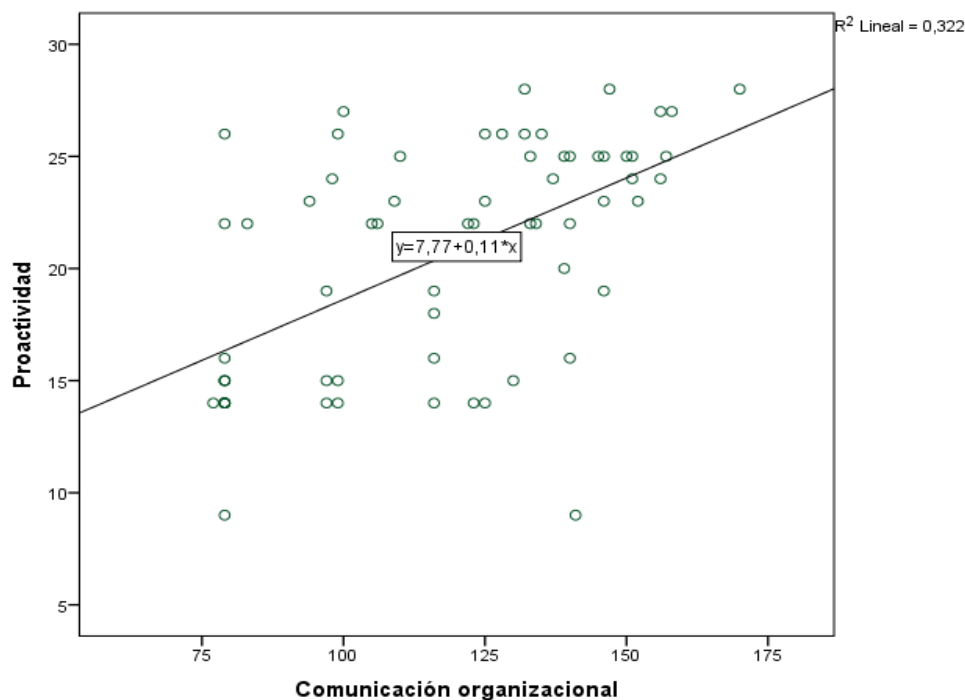
Relación de proactividad y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.

Correlación de Spearman		Comunicación organizacional
Proactividad	ρ	0,581
	P valor	0.000
	N	67

Nota: Realizado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

Figura 2

Diagrama de dispersión de la dimensión proactividad y comunicación organizacional.



Nota: Elaborado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25



La tabla 10, se muestra los hallazgos de correlación Spearman, el coeficiente es 0,581, lo que señala la asociación positiva moderada. Su valor de probabilidad es 0,00, inferior a 0,05. Un umbral de significación del 5% confirma un vínculo significativo entre dimensión y variable, apoyando la H1. En conclusión, la primera variable proactividad y comunicación organizacional están relacionadas en la gestión administrativa 2024 de Puno. Además, la relación positiva se comprueba con el grado de asociación de las observaciones de la dimensión y variable de estudio analizada en el diagrama de dispersión (Figura 2).

6.1.3.2. Resultados para el objetivo específico 2

Tabla 11

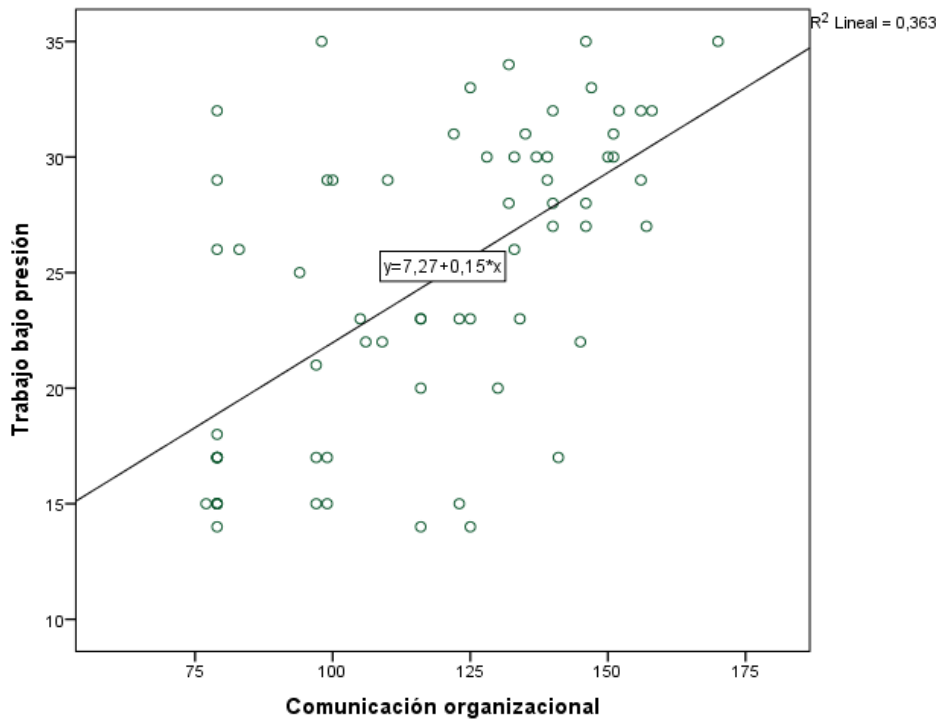
Relación de trabajo bajo presión y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.

Correlación de Spearman		Comunicación organizacional
Trabajo bajo presión	ρ	0.630
	P valor	0.000
	N	67

Nota: Realizado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

Figura 3

Diagrama de dispersión de la dimensión trabajo bajo presión y comunicación organizacional.



Nota: Elaborado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

En la tabla 11, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,630, lo que indica una modesta relación positiva. El valor de probabilidad es 0,000, inferior a 0,05. Existe un nivel de significación del 5% entre la dimensión y la variable, apoyando la H1. En la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Puno, 2024, la comunicación organizacional se asocia con la primera variable trabajo bajo presión. Además, la relación positiva se comprueba con el grado de asociación de las observaciones de la dimensión y variable de estudio analizada en el diagrama de dispersión (Figura 3).

6.1.3.3. Resultados para el objetivo específico 3

Tabla 12

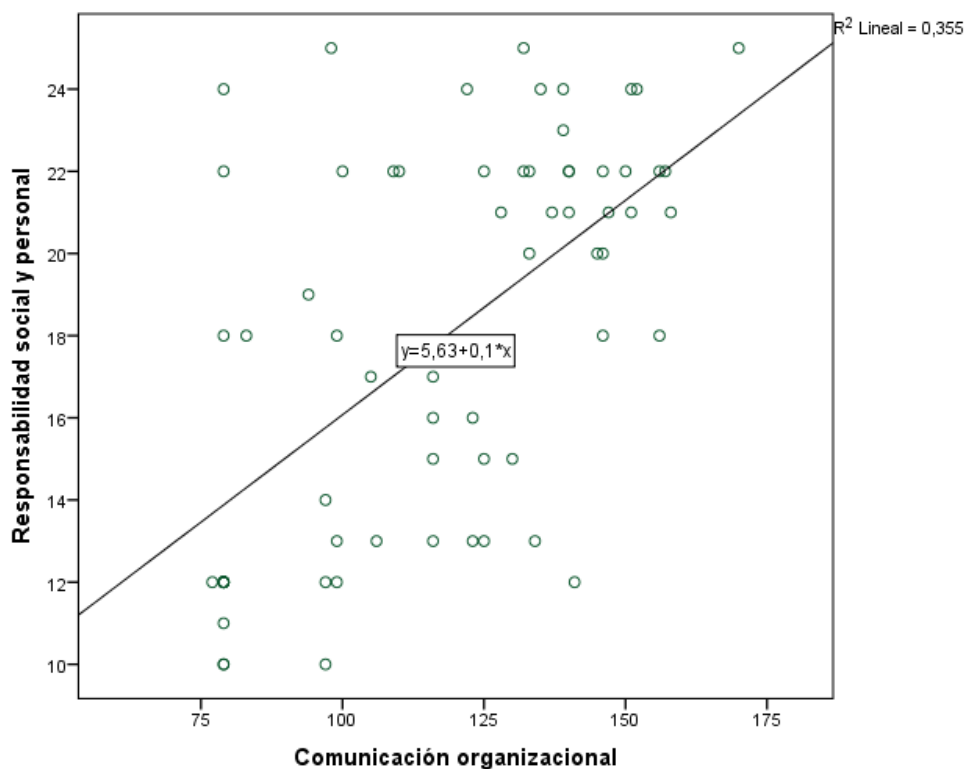
Relación de responsabilidad social y personal y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.

	Correlación	Comunicación organizacional
Responsabilidad social y personal	ρ	0,659**
	P valor	0.000
	N	67

Nota: Realizado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

Figura 4

Diagrama de dispersión de la dimensión responsabilidad social y personal y comunicación organizacional.



Nota: Elaborado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25



Respecto a la tabla 12, se detalla los hallazgos de correlación Spearman, donde el coeficiente es 0,659, lo que señala una asociación positiva moderada. Por otro lado, el valor de probabilidad es 0.00 y menor a 0.05. Se acepta H1 ya que un nivel de significación del 5% muestra una relación entre la dimensión y la variable. En conclusión, la comunicación organizacional y la primera variable responsabilidad socio-personal en la gestión administrativa 2024 de Puno están vinculadas. Además, la relación positiva se comprueba con el grado de asociación de las observaciones de la dimensión y variable de estudio analizada en el diagrama de dispersión (Figura 4).

6.1.3.4. Resultados para el objetivo específico 4

Tabla 13

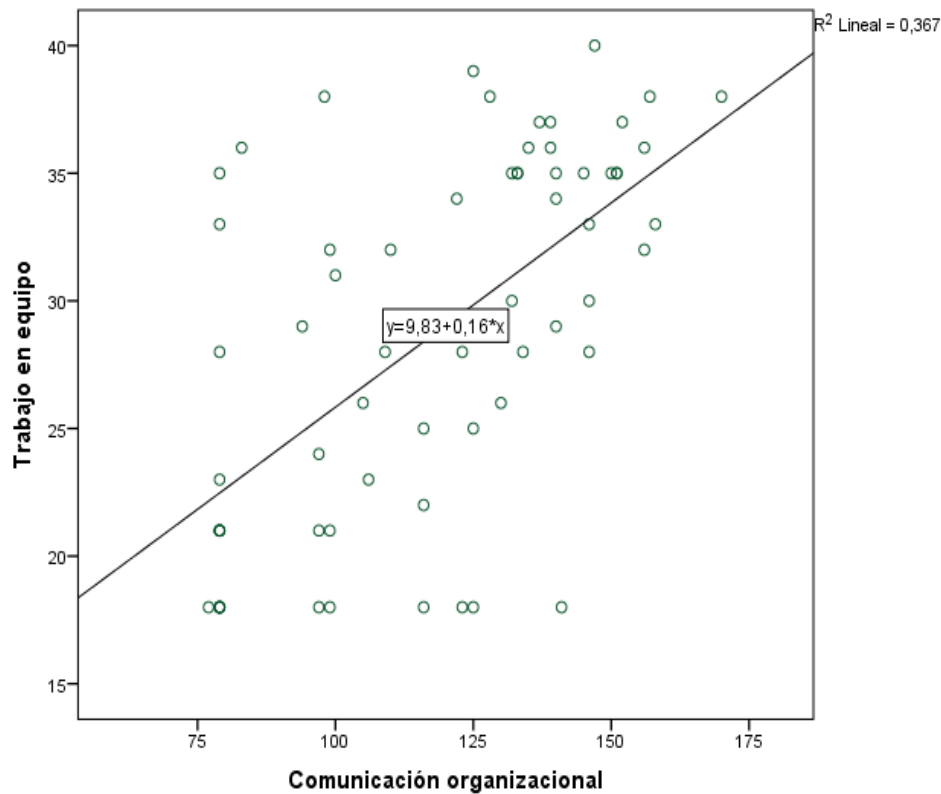
Relación de trabajo en equipo y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.

Correlación de Spearman		Comunicación organizacional
Trabajo en equipo	ρ	0,593**
	P valor	0.000
	N	67

Nota: Realizado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

Figura 5

Diagrama de dispersión de la dimensión trabajo en equipo y comunicación organizacional.



Nota: Elaborado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

En la tabla 13, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,593, lo que muestra una relación directa moderada. Sin embargo, la probabilidad es 0,00 e inferior a 0,05. Se acepta H1, ya que la dimensión y la variable están directamente asociadas con un nivel de significación del 5%. En conclusión, la primera variable trabajo en equipo y comunicación organizacional en la gestión administrativa 2024 de Puno están profundamente vinculadas. Además, la relación positiva se comprueba con el grado de asociación de las observaciones de la dimensión y variable de estudio analizada en el diagrama de dispersión (Figura 5).

6.1.3.5. Resultados para el objetivo específico 5

Tabla 14

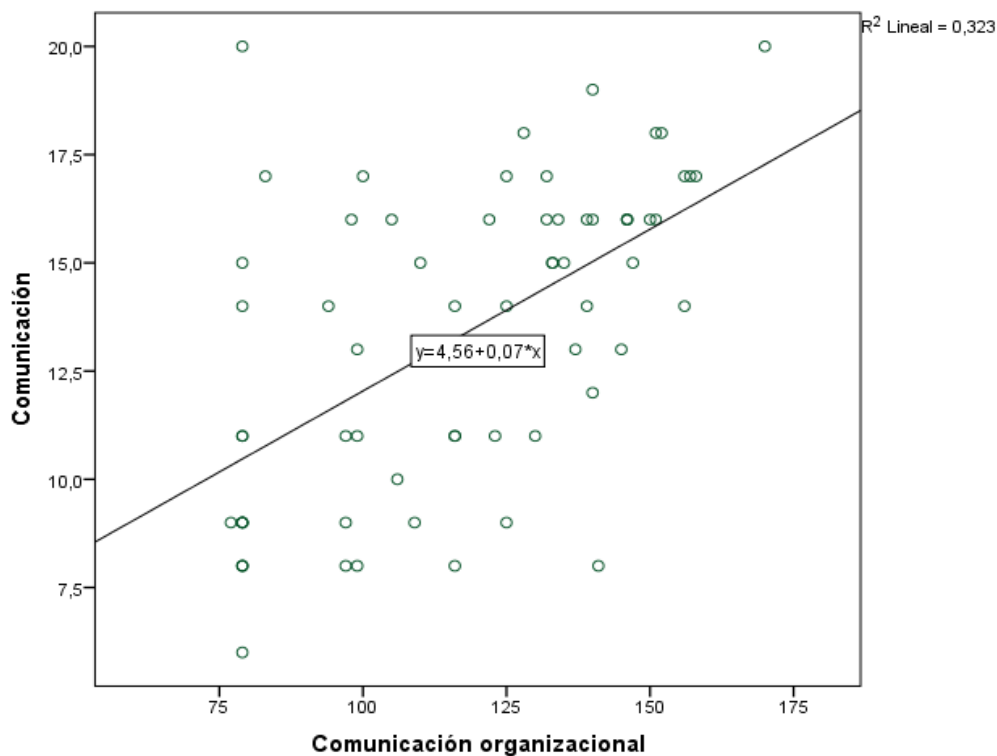
Relación de comunicación y comunicación organizacional en la gerencia de administración en 2024.

Correlación de Spearman		Comunicación organizacional
Comunicación	ρ	0,571**
	P valor	0.000
	N	67

Nota: Realizado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

Figura 6

Diagrama de dispersión de la dimensión comunicación y comunicación organizacional.



Nota: Elaborado con base de datos (Anexo 2) en SPSS 25

De acuerdo a la tabla 14, se observa los resultados de correlación Spearman, donde el coeficiente es 0,571, lo que señala una asociación directa



moderada. Asimismo, se observa que el valor de probabilidad es igual a 0.00 y menor a 0.05. Esto confirma la relación de la dimensión y variable con un nivel de significancia del 5%, lo que lleva a la aceptación de la H1. En síntesis, se confirma la asociación de la dimensión de la primera variable comunicación y comunicación organizacional en la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno, 2024. Además, la relación positiva se comprueba con el grado de asociación de las observaciones de la dimensión y variable de estudio analizada en el diagrama de dispersión (Figura 6).

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el acápite anterior, se desarrolló los hallazgos de la presente investigación, con los cuales se llegaron a lograr los objetivos planteados. El estudio presentó limitantes al momento de recopilar información, debido a la no respuesta inmediata del gerente del área de administración de la municipalidad provincial de Puno. Los resultados fueron significativos y comparables con los antecedentes del estudio.

En el trabajo desarrollado se planteó "determinar la relación entre las habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno". En el estudio de López y Lozano (2021), las habilidades blandas hacen referencia a las cualidades que ayudan a un individuo establecer relaciones productivas y comunicarse de manera competente con los demás. Reyes et al. (2017) la comunicación organizacional implica un intercambio de mensajes dentro de una organización compleja. Los hallazgos de este estudio se alinean con la teoría mencionada anteriormente, indicando una asociación directa y



significativa en las habilidades blandas y la comunicación organizacional entre los servidores públicos en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Puno. El valor de ρ fue 0.678, lo cual se interpreta como la relación directa moderada. Lo cual es comparable con los estudios de auricio y Pizarro (2022) y Morales (2021) los cuales indican que a mejores niveles de habilidades blandas mejora la comunicación organización en la institución.

En relación a los objetivos específicos, según Cobo (2012) la proactividad es un comportamiento voluntario a solución de problemas; asimismo el trabajo a presión hace referencia a una habilidad para realizar funciones bajo una fuerte demanda; por otro lado, la responsabilidad social es un deber ético y moral con la sociedad; el trabajo en equipo, es importante en este mundo globalizado para mantenerse en un mercado competitivo; y la comunicación hace mención al debate constructivo de ideas. Las dimensiones se relacionan directamente con la comunicación organizacional, mostrando en promedio un vínculo directo y moderado; los cuales son aceptables de acuerdo a los antecedentes analizados como Levasseur (2013) y Huamani y Venegas (2021).



CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó la relación entre habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de administración de dicha institución, se encontró la relación calculada con Rho de Spearman 67,8%, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ calculado con Tau b de Kendall, obteniendo una relación es positiva y significativo estadísticamente.
- Segunda:** Entre proactividad y comunicación organizacional en los servidores públicos, se encontró la relación calculada con Rho de Spearman 58,1%, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ calculado con Tau b de Kendall, en el que la relación es positiva y significativo estadísticamente.
- Tercera:** La relación entre trabajo bajo presión y comunicación organizacional en los servidores de dicha institución, se encontró la relación calculada con Rho de Spearman 63,0%, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ calculado con Tau b de Kendall, obteniendo una relación es positiva y significativo estadísticamente.
- Cuarta:** El objetivo específico 3 fue determinar la relación entre responsabilidad social y personal y comunicación organizacional en los servidores públicos, se encontró la relación calculada con Rho de Spearman 65,9%, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ calculado con Tau b de Kendall, concluyendo una relación es positiva y significativo estadísticamente.



Quinta: El objetivo 4 fue identificar la relación entre trabajo en equipo y comunicación organizacional en los servidores públicos, se encontró la relación calculada con Rho de Spearman 59,3%, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ calculado con Tau b de Kendall, concluyendo una relación es positiva y significativo estadísticamente.

Sexta: El objetivo específico 5 fue determinar la relación entre comunicación y comunicación organizacional en los servidores, se encontró la relación calculada con Rho de Spearman 57,1%, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ calculado con Tau b de Kendall, obteniendo una relación es positiva y significativo estadísticamente.



RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la gerencia de administración desarrollar talleres sobre trabajo en equipo donde se practiquen las buenas técnicas de comunicación, se identifiquen las fortalezas de cada integrante y se optimicen las habilidades particulares, asimismo, estas actividades sean acompañadas por un miembro líder que inspire al equipo a cumplir con los objetivos proyectados de la organización.
- Segunda:** Se recomienda a la gerencia de administración implementar programas de capacitación en proactividad y evaluar su impacto en cuanto a la comunicación organizacional.
- Tercera:** Se recomienda que el área de bienestar social de la entidad deba tomar notas sobre los datos de la satisfacción laboral de los servidores públicos para conocer su estado de ánimo en el trabajo y de acuerdo a ello, se pueda desarrollar una cultura de opinión y de mejora que pueda reconocer los logros adoptando una visión global de bienestar direccionada a los empleados.
- Cuarta:** Se recomienda a la gerencia de administración de Puno implementar y evaluar programas que promuevan la responsabilidad social y personal entre los servidores públicos y medir su impacto en la comunicación organizacional.
- Quinta:** Se recomienda a la gerencia de administración realizar evaluaciones periódicas de equipos de trabajo para medir la cohesión, colaboración y comunicación organizacional, además



de organizar talleres de team building potenciando la comunicación entre equipos.

Sexta: Se recomienda a la gerencia de administración diseñar un sistema donde los servidores públicos puedan expresar inquietudes y recibir respuestas oportunas de sus supervisores, fomentando un clima de confianza y participación.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia de Calidad de la Educación. (2019). Perseverancia. *Factores Asociados a Mejores Resultados Educativos 2018*, 1–7.
<https://archivos.agenciaeducacion.cl/Perseverancia.pdf>
- Aliaga, L. (2020). *Gestión administrativa y habilidades blandas en el personal de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana* [[Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77636>
- APEC. (2016). *Perú plantea desarrollar habilidades blandas para mejorar empleabilidad en economías de APEC*. Ministerio de Trabajo y Promoción Del Empleo. <https://www2.trabajo.gob.pe/prensa/notas-de-prensa/peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-para-mejorar-empleabilidad-en-economias-de-apec/>
- Barreda, J. F., Dueñas, M. A., & Verano, P. S. (2024). *Relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional de los trabajadores del área táctica y operativa de la clínica cardiovascular angiografía del Llano*. Repositorio Institucional de la Universidad Santo Tomás.
- Belschak, F., Hartog, D., & Fay, D. (2010). Exploring positive, negative and context-dependent aspects of proactive behaviours at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(2), 267–273.
<https://doi.org/10.1348/096317910X501143>
- Bustamante, M. A., & Vilca, K. A. (2021). *Relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad*



distrital de Islay - Arequipa, 2021. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín.

Cano, S., & Zea, M. (2019). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(1), 58–67. <https://doi.org/10.22335/rict.v4i1.169>

Cardenas, C. (2015). *La comunicación digital mediante redes sociales de organizaciones públicas*. 6–122.

Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)

Ccama, M. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los docentes en Instituciones Educativas Primaria, Puno - 2023*. Universidad Cesar Vallejo.

Coaquira, Y. (2023). *Relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración en la municipalidad provincial de Puno*. [[Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano Facultad de Ciencias Contables y Administrativas]].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19487/Coaquira_Yeny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cobo, C. (2012). Strategies to Promote the Development of E-Competences in the Next Generation of Professionals: European and International



Trends. *SSRN Electronic Journal*, 13.

<https://doi.org/10.2139/ssrn.1904871>

Cordero, A. M., Córdova, N. J., Moreira, M. C., & Quevedo, J. M. (2020).

Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo Del Conocimiento*, 5(1), 41–63.

<https://doi.org/10.23857/pc.v5i5.1399>

Cordero, A. M., & Quevedo, J. M. (2020). Soft skills, a competitive factor in the profile of the public servant. *Polo Del Conocimiento*, 5(05), 41–63.

<https://doi.org/10.23857/pc.v5i5.1399>

Cvetković, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Cross-sectional studies. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1),

164–170. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

De La Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia: Soft skills and science.

Revista Colombiana de Ciencia Animal - RECIA, 14(1), 8.

<https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>

Deming, D. (2017, December). The Value of Soft Skills in the Labor Market.

NBER Reporter, 4, 7–12.

El-Tabal, A. A. A. (2020). Soft skills and its impact on an organizational creativity-A field study. *Journal of Business & Retail Management*

Research, 14(03), 78–87. <https://doi.org/10.24052/jbrmr/v14is03/art-08>

Enriquez, E. (2018). *Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de*

Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte, 2018 [[Tesis de



pregrado, Universidad César Vallejo]].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25489/Enriquez_CEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fadhil, S. S., Ismail, R., & Alnoor, A. (2021). The influence of soft skills on employability: A case study on technology industry sector in malaysia. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 16, 255–283. <https://doi.org/10.28945/4807>

Febres, R. (2007). El valor de la responsabilidad. *Educación En Valores*, 1(7), 119–121. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3090190.pdf>

Flores, A. U. (2021). *Las habilidades blandas y el clima laboral de la municipalidad de los Olivos, año 2019*.

Fontalvo, T., Quejada, R., & Puello, J. (2011). La comunicación organizacional como agente dinamizador de la mejora continua en los sistemas de gestión. *Encuentros*, 9(2), 147–160. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476655976011>

Forero, L. (2019). Trabajo en Equipo. *Liderazgo Por Valores*, 1–2.

Gallardo, R. (2023). *Gestión del talento humano y las habilidad blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2020*. <https://orcid.org/>

Gómez, J., & Simón, F. (2016). La comunicación. *Salus Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 20(3), 5–6.



- Gomez, M. (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Repositorio Institucional Universidad de Malaga.
- González, M., Enciso, B., Arciniegas, L., Tovar, P., Bonza, P., & Arévalo, L. (2020). *La importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones*. Politécnico GranColombiano. <https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2646>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del pilar. (2014a). Metodología de la investigación. In *Antimicrobial agents and chemotherapy* (Vol. 58, Issue 12).
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014b). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (6th ed.). Mc Graw Hill Access.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HILL/Interamericana editores (ed.); 6th ed.).
- Huallpa, P. (2020). Habilidades blandas del parcticantes de contabilidad y el comportamiento organizacional en Moquegua. *Revista Ciencia y Tecnología Para El Desarrollo - UJCM*, 6(11), 52–59.
- Huamani, J., & Venegas, M. (2021). *Habilidades blandas y comportamiento organizacional en los trabajadores de una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2021*. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.



- Levasseur, R. E. (2013). People skills: Developing soft skills-A change management perspective. In *Interfaces* (Vol. 43, Issue 6, pp. 566–571).
<https://doi.org/10.1287/inte.2013.0703>
- López, A. (2010). La proactividad empresarial como elemento de competitividad. enterprise proactivity as element of competitiveness. *Ra Ximhai*, 6(2), 305. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46115146011.pdf>
- López, L., & Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10828–10837.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129
- Machado, J., & Rivera, L. (2023). Importancia de Las habilidades blandas en el proyecto de vida de los estudiantes de educación básica media. *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 8(21), 200–209.
<https://doi.org/10.37135/chk.002.21.13>
- Mauricio, J., & Pizarro, J. (2022). Habilidades blandas y comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2022. *NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS ENTRE ESTUDIANTES DE MEDICINA HUMANA DEL 1er Al 3er AÑO UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 202*, 47.
- Morales, O. (2021). *Habilidades blandas como estrategia para mejorar la comunicacion organizacional en los colaboradores de la gerencia regional de educacion Lambayeque-2019*.



- Morocho, A. (2017). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA* [[Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pacosonco, N. (2022). Relación entre el estilo de liderazgo y clima organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Macusani [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis de pregrado*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Papic, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. (Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile). *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10 (1), 63–83.
- Prob, R., Bados, A., & Grau, E. G. (n.d.). *RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS*.
- Quijano, B. E. (2023). *Análisis de las habilidades blandas que debe de tener un gerente de proyectos para desempeñar sus funciones en el sector público en la región Caribe*. 19.
- Quirós, D. (2022). Habilidades blandas requeridas por profesionales que ejercen puestos de jefatura desde la perspectiva de ocupantes del rol y subalternos. *Revista Nacional de Administración*, 13(2), e4081.
<https://doi.org/10.22458/rna.v13i2.4081>



- Quispe, B. (2020). *Influencia del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores en la gestión de gobierno de la Municipalidad Provincial de Puno* [Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18506>
- Reyes, W. D., Paredes, M., Teran, E. P., & Lema, L. F. (2017). *Comunicación organizacional* (Primera). Ediciones Grupo Compás.
- Roca, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales* (Cuarta edi). ACDE Editores.
- Rodríguez, G. (2014). La presión como factor estresor en el entorno laboral publicitario. *Poliantea*, 9(17), 67–86.
<https://doi.org/10.15765/plnt.v9i17.464>
- Rozali, M. Z., Puteh, S., Yunus, F. A. N., Hamdan, N. H., & Latif, H. F. M. (2022). Reliability and Validity of Instrument on Academic Enhancement Support for Student-Athlete Using Rasch Measurement Model. *Asian Journal of University Education*, 18(1), 290–299.
<https://doi.org/10.24191/ajue.v18i1.17199>
- Sánchez, C. (2017). Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia. In *Universidad Militar Nueva Granada*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16312/SánchezBravoClaudiaPatricia2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Subramanian, S., Das Mohapatra, D., Ratha, S., & Das, P. (2020). Softskills. In S. Mohara (Ed.), *Odisha State Open University* (1st ed.). Odisha State Open University.



- Tacuri, A. (2023). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios educativos masta sociedad comercial de responsabilidad limitada-Juliaca, 2020. In *Tesis de grado académico*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *SSRN Electronic Journal*, January 2016. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Vélez, X., & Cano, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Revista Ciencias Sociales y Políticas*, 2(1), 117–126.
- Viteri, J. (2010). Responsabilidad social. *Enfoque UTE*, 1(1), 90–100.
- Zanabria, G. A., & Sedano, S. W. (2019). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del municipio del municipio de Amarilis - Huanuco, 2019*. Repositorio Universidad Nacional "Hermilio Valdizan."



ANEXOS



Anexo 1 Matriz de consistencia

TITULO: HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Básico NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental-transversal

POBLACIÓN: 67 servidores públicos MUESTRA: 67 servidores públicos

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE VALORACIÓN
				Trabajo bajo presión	Disfruto ser parte de un grupo Equipo en trabajo Buena actitud Estrés en el trabajo Respeto de opiniones Busco soluciones Solución de dificultades	
				Responsabilidad social y personal	Conocimiento sobre misión y visión Orgulloso de mi trabajo Asumo responsabilidad Acciones de voluntariado Acciones de respeto, promoción y educación	
				Trabajo en equipo	Lograr un objetivo Motivación a mis compañeros Expresión de emociones Adaptabilidad con compañeros Autonomía Compromiso en el trabajo Proactividad en el trabajo Comunicación oportuna	
				Comunicación	Nervioso con personas extrañas Me expreso claro Atento en una comunicación Prudente en cualquier situación	
			Variable 2	Comunicación ascendente	Realizar preguntas Pedir consejo Aclarar ideas	Nunca (1)



			Comunicación organizacional		Mantener información Progreso o retraso en el trabajo Comunicación a tiempo Opinión sobre un tema Sugerencia a mi jefe Confianza suficiente	Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Enríquez (2018).	Comunicación descendente	Conocimiento de funciones Funciones de cargo Orientación por parte de mis jefes Actualización de actividades Claridad sobre logros Objetivos de la empresa Incentivo de trabajo Reconocimiento de parte de mis jefes Desempeño en el trabajo Mensajes positivos Apoyo de los jefes Escucha de parte de mis compañeros	
				Comunicación horizontal	Escuchar a un compañero Ambiente de comunicación Compartimiento de información Recibo apoyo Resolución de problemas Diálogo para solucionar Resolución de cualquier impase Situación conflictiva Prácticas de estrategia Entendimiento con mis compañeros Coordinación fácilmente Reunión de compañeros	



Anexo 2 Instrumentos

Cuestionario para Habilidades blandas

Con el objetivo de determinar la relación entre habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de Administración, ruego conteste todas las preguntas. Agradezco su colaboración.

Instrucción: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5), marque con una "X" la alternativa seleccionada.

Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	PROACTIVIDAD					
1	Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.	1	2	3	4	5
2	Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos.	1	2	3	4	5
3	Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.	1	2	3	4	5
4	Termino el trabajo, aunque sea difícil.	1	2	3	4	5
5	Soy perseverante en el trabajo que se me encarga.	1	2	3	4	5
6	Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo.	1	2	3	4	5
	TRABAJO BAJO PRESIÓN					
7	Disfruto siendo parte de un grupo.	1	2	3	4	5
8	Siempre trabajo con los demás, aunque no tengamos las mismas opiniones.	1	2	3	4	5
9	Constantemente tengo una buena actitud.	1	2	3	4	5
10	Controlo situaciones de estrés en el trabajo.	1	2	3	4	5
11	Soy una persona que respeta las opiniones de los demás.	1	2	3	4	5
12	Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme.	1	2	3	4	5
13	soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva.	1	2	3	4	5
	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PERSONAL					
14	Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.	1	2	3	4	5
15	Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.	1	2	3	4	5
16	Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie más.	1	2	3	4	5
17	Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros.	1	2	3	4	5
18	Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.	1	2	3	4	5
	TRABAJO EN EQUIPO					
19	Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto.	1	2	3	4	5
20	Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.	1	2	3	4	5
21	Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.	1	2	3	4	5
22	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.	1	2	3	4	5
23	Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo.	1	2	3	4	5
24	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización.	1	2	3	4	5
25	Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda.					
26	Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta.	1	2	3	4	5
	COMUNICACIÓN					
27	Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas.	1	2	3	4	5
28	Expreso de manera correcta lo que necesito.	1	2	3	4	5
29	Siempre estoy atento ante una comunicación.	1	2	3	4	5
30	Sé cuándo es mejor guardar silencio.	1	2	3	4	5



Cuestionario para Comunicación Organizacional

Con el objetivo de determinar la relación entre habilidades blandas y comunicación organizacional en los servidores públicos de la gerencia de Administración, ruego conteste todas las preguntas. Agradezco su colaboración.

Instrucción: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5), marque con una "X" la alternativa seleccionada.

Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN ASCENDENTE						
1	Mis superiores me permiten realizar preguntas cuando no tengo claro.	1	2	3	4	5
2	No tengo dificultades cuando tengo que pedirle un consejo a mi jefe.	1	2	3	4	5
3	Puedo consultar a mi jefe para aclarar mis ideas cuando se me complica.	1	2	3	4	5
4	Mantengo informados a mis superiores acerca de lo que sucede.	1	2	3	4	5
5	Les comunico a mis jefes el progreso o retraso del trabajo.	1	2	3	4	5
6	En mi trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera.	1	2	3	4	5
7	No tengo problemas al momento de opinar sobre un tema interesante.	1	2	3	4	5
8	Cuando siento que puede mejorar, no dudó en brindar mi opinión.	1	2	3	4	5
9	Tengo la confianza suficiente como para poder discutir algún problema.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN DESCENDENTE						
10	Tengo conocimiento de las funciones que debo realizar en mi trabajo.	1	2	3	4	5
11	Mis superiores posibilitan todo lo relacionado a las funciones a cargo.	1	2	3	4	5
12	Recibo la información que necesito por parte de mis jefes.	1	2	3	4	5
13	Mis superiores me informan todo lo que se realiza diariamente.	1	2	3	4	5
14	Mi jefe deja en claro lo que se pretende lograr con mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	Mis superiores consideran importante que conozca los objetivos.	1	2	3	4	5
16	Mis superiores me incentivan a realizar un mejor trabajo.	1	2	3	4	5
17	Mis avances en el trabajo son reconocidos por parte de mis jefes.	1	2	3	4	5
18	Mi desempeño es tomado en cuenta por parte de mis superiores.	1	2	3	4	5
19	Recibo mensajes positivos de mi jefe cuando realizo mi trabajo bien.	1	2	3	4	5
20	Cuento con el apoyo de los jefes para realizar un mejor trabajo.	1	2	3	4	5
21	Me siento escuchado por mis compañeros de área.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
22	Si un compañero necesita ser escuchado, entonces lo hago fácilmente.	1	2	3	4	5
23	Hay un ambiente de comunicación entre compañeros en mi trabajo.	1	2	3	4	5
24	Comparto información mutuamente para mejorar y/o avanzar.	1	2	3	4	5
25	Recibo apoyo de área a través de buenos comentarios.	1	2	3	4	5
26	Cualquier dificultad de área es adecuadamente resuelta.	1	2	3	4	5
27	Mis compañeros dialogan para solucionar sus dificultades.	1	2	3	4	5
28	Trato de resolver apropiadamente cualquier impase.	1	2	3	4	5
29	Manejo adecuadamente cualquier situación conflictiva.	1	2	3	4	5
30	Practico estrategias que me permiten solucionar dificultades.	1	2	3	4	5



31	Me entiendo muy bien con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
32	La comunicación entre mis compañeros de área es adecuada.	1	2	3	4	5
33	Puedo coordinar fácilmente cuando se trata de resolver una tarea.	1	2	3	4	5
34	Mis compañeros y yo nos comunicamos mediante reuniones.	1	2	3	4	5



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: APOLINAR FLOREZ LUCANA
- PROFESIÓN: Lic. EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL: DIRECTOR E.P. ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)


Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0,92}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: JULIACA, 06 DE JUNIO DE 2024


Firma del experto
DNI N° 23701593
N° CELULAR 991303905



Anexo 4 Matriz de datos

Base de datos de la variable Habilidades blandas

*BD LUCERO.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1 : phb1	5	phb1	phb2	phb3	phb4	phb5	phb6	phb7	phb8	phb9	phb10	phb11	phb12	phb13	phb14	phb15	phb16	phb17	phb18	phb19	phb20	phb21	phb22	phb23	phb24	phb25	phb26	phb27	phb28	phb29	phb30	
1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	2	3	
3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	2	1	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	2	2	1	2	5	2	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	2	3	
6	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	
8	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	3	4	4	
9	3	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
10	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	3	
11	1	4	3	4	3	1	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	1	4	4	2	3	2	4	2	2	3	4	2	
12	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
13	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
14	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	2	3	
15	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
16	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	2	
17	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
18	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	
19	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	3	4	5	4	
20	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	3	
21	5	5	4	5	5	1	4	5	3	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
22	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	2	2	1	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	2	2	
24	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
25	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	2	3	
26	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	
27	2	1	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	1	3	5	3	
28	4	4	4	4	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	2	4	5	5	
29	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	
30	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	1	2	
31	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	3	4	2	4	4	5	
32	3	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3
33	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	4	2	3	
34	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	4	2	3	
36	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	



	phb1	phb2	phb3	phb4	phb5	phb6	phb7	phb8	phb9	phb10	phb11	phb12	phb13	phb14	phb15	phb16	phb17	phb18	phb19	phb20	phb21	phb22	phb23	phb24	phb25	phb26	phb27	phb28	phb29	phb30	
31	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	3	4	2	4	4	5	
32	3	4	4	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	
33	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	4	2	3	
34	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
35	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	4	2	3	
36	3	4	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4
37	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	
38	1	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	1	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	
39	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	
40	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	3	
41	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	
42	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	
43	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	4	2	3	
44	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	1	5	5	4	
45	2	2	2	2	5	2	2	2	1	1	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	4	2	3	
46	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
47	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	
48	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	
49	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	
50	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	3	
51	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
52	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	
53	2	2	2	2	5	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	2	3	
54	3	3	4	4	5	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	4	4	4	
55	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	2	3	
56	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
57	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	2	4	4	
58	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
59	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	1	5	4	4	3	4	4	5	4	
60	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	1	3	2	3	
61	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	
62	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	
63	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
64	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	
65	2	2	2	2	5	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	3
66	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	2	5	5	4
67	4	4	3	4	5	3	4	3	4	2	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3



Base de datos de la variable Comunicación organizacional

*BD LUCERO.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1 : pco1 3

	pco1	pco2	pco3	pco4	pco5	pco6	pco7	pco8	pco9	pco10	pco11	pco12	pco13	pco14	pco15	pco16	pco17	pco18	pco19	pco20	pco21	pco22	pco23	pco24	pco25	pco26	pco27	pco28	pco29	pco30	pco31	pco32	pco33	pco34	
1	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	
4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3		
5	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3		
6	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
7	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
8	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
9	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
10	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	
11	4	4	5	4	4	3	3	3	2	5	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4	2	3	4	4	3	3	2	
12	4	4	5	4	4	3	3	3	2	5	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4	2	3	4	4	3	3	2	
13	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
14	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	
15	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
16	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
17	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
18	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
19	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
20	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4
21	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	
25	2	2	2	3	3	2	1	2	2	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
26	2	2	2	3	3	2	1	2	2	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3
27	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5
28	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
29	3	3	2	2	3	2	1	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3
30	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
31	3	3	2	2	3	2	1	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
33	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3
34	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2
36	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	2
37	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	2	2



	pco1	pco2	pco3	pco4	pco5	pco6	pco7	pco8	pco9	pco10	pco11	pco12	pco13	pco14	pco15	pco16	pco17	pco18	pco19	pco20	pco21	pco22	pco23	pco24	pco25	pco26	pco27	pco28	pco29	pco30	pco31	pco32	pco33	pco34	
31	3	3	2	2	3	2	1	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
33	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	
34	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
35	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
36	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2
37	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2
38	3	2	3	3	4	3	1	5	5	4	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
39	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2
40	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
41	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
42	5	2	5	5	5	4	2	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4
43	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	
44	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
45	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
46	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
47	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
48	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	
49	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
50	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4
51	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
52	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3
53	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4
54	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
55	3	4	4	3	5	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
56	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
57	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4
58	3	3	3	4	4	4	2	3	1	5	2	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	5	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	1	
60	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
61	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
62	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4
64	5	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	1	
65	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
66	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4	3

Anexo 5 Evidencias de recojo de datos







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 31/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LISBETH LUCERO CONDORI LOPE

Dirección: Jr. SANTA ROSA 786

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73744784

Teléfono: 914 312 400 email: lucerolisbethcl22@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Administración, comunicación organizacional, gestión

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

31/12/2024

Fecha