

**Programa de Habilidades Blandas para la calidad en la Inversión Pública
de la Municipalidad Provincial de Cutervo**

**Soft Skills Program for quality in Public Investment of the Provincial
Municipality of Cutervo**

Mg. Linares Alarcón, Jaime (ORCID: 0000-0002-7091-7688)

E-mail: lalarconj@ucvvirtual.edu.pe

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo (ORCID: 000-0002-5224-4854)

E-mail: mcamachola@ucvvirtual.edu.pe

Mg. Linares Alarcon, César Ludiwn (ORCID: 0000-0003-3780-1488)

E-mail: clinaresa@ucvvirtual.edu.pe

Mg. Núñez Sánchez, Guillermo (ORCID: 0000-0002-8935-9575)

E-mail: nnunezsa63@ucvvirtual.edu.pe

RESUMEN

Ante la eminencia de alcanzar el éxito profesional, laboral y social, ante el horizonte de un mundo innovador y multifacético, las empresas privadas y entidades públicas en su afán de sobrevivencia y de otorgar un mejor servicio eficiente y de calidad. No basta con ostentar grados académicos de magnífico nivel, sino que tiene que complementarse con ciertas características originarias o adquiridas en el vaivén de la vida; personas con alto nivel de empatía, flexibles, dispuestas a los cambios y adaptarse a las circunstancias del tiempo y espacio. Ante la preocupación constante de mejorar la brecha en la calidad de inversión pública de la municipalidad provincial de Cutervo y el abnegado fervor que genera ciertas actitudes y aptitudes del ser humano, recurrimos a la siguiente interrogante ¿Cómo un programa de habilidades blandas mejorará la calidad de la inversión pública de la municipalidad provincial de Cutervo? Cómo es la relación entre las habilidades blandas en la Calidad de la inversión pública en la municipalidad provincial de Cutervo 2021. En el aspecto metodológico está ubicado en el paradigma mixto con datos de carácter descriptivo-propositivo. La población estuvo conformada por 150 trabajadores de la institución como objeto de estudio. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicándose un cuestionario de 16 ítems distribuidas en tres dimensiones: confiabilidad, tangibilidad y capacidad de respuesta, predominó una escala de cuatro (4) alternativas de respuestas, su confiabilidad fue computada con el coeficiente de

Alpha de Cronbach, el mismo que arrojó un resultado de confiabilidad 0,80. En mención al marco teórico- conceptual recurrimos a los aportes de Gómez (2018) en una publicación realizada en la revista "Gestión" titulada "Soft Skills" con referencia a las entidades públicas y basado en un estudio de Manpower, manifiesta que: dos de cada diez municipios del Perú no cuentan con personal idóneo que ostenten habilidades blandas necesarias para desarrollarse como integrante de la institución, pues el Perú tiene una escasez de estas habilidades en el personal, por lo que no se puede lograr una adecuada introducción al trabajo y el servicio que ofertan. Por otro lado, Jaramillo, Monroy & Villamizar (2005) aluden lo siguiente: "la inversión pública, son actividades diseñadas para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad, las cuales se brindan de manera metódica, consistente y persistente, ya sea de forma gratuita o contra pago." Para la interpretación de resultados se utilizó un método cuali – cuantitativo, descrita mediante el análisis documental y de la diferente a través del uso de la estadística descriptiva. En la fase estadística se obtuvo los siguientes parámetros: el 52,7% de la muestra encuestada manifiestan que la inversión pública se ubica en un nivel regular; así mismo el 15,3%. indican que se ubica en un nivel bueno; ante lo sustentado, es viable desarrollar un programa de habilidades blandas para determinar la calidad de la inversión pública en la municipalidad provincial de Cutervo, 2021. Por consiguiente, ante la eminencia de falencias en la calidad de la inversión pública como parte de lo sustentado se complementará con talleres, fuentes informativas, dinámicas grupales y simulaciones en mención a liderazgo, comunicación transversal, trabajo en equipo y empatía, aplacando y fortaleciendo habilidades blandas en los servidores de la institución municipal.

Palabras clave: Habilidades blandas, calidad de la inversión pública.

ABSTRACT

In the face of the eminence of achieving professional, labor and social success, in the face of an innovative and multifaceted world, private companies and public entities in their desire to survive and to provide a better efficient and quality service. It is not enough to hold academic degrees of a magnificent level, but it has to be complemented with certain original characteristics or acquired in the swing of life; people with a high level of empathy, flexible, willing to change and adapt to the circumstances of time and space. Faced with the constant concern to improve the gap in the quality of public investment in the provincial municipality of Cutervo and the selfless fervor that certain attitudes and skills of the human being generate, we turn to the following question: How will a soft skills program improve the quality of the public investment of the provincial municipality of Cutervo? How is the relationship between soft skills in the Quality of public investment in the provincial municipality of Cutervo 2021. In the methodological aspect, it is located in the mixed paradigm with descriptive purposeful data. The population consisted of 150 workers from the institution as the object of study. The data collection technique was the survey, applying a questionnaire of 16 items distributed in three dimensions: reliability, tangibility and response capacity, a scale of four (4) alternative responses predominated, its reliability was computed with the Alpha coefficient of Cronbach, the same one that gave a reliability result of 0.80 In reference to the theoretical-conceptual framework, we resort to the contributions of Gómez (2018) in a publication made in the magazine "Gestión" entitled "Soft Skills" with reference to public entities and based on a study by Manpower, states that: two of Every ten municipalities in Peru do not have suitable personnel who have the soft skills necessary to develop as a member of the institution, since Peru has a shortage of these skills in personnel, so it is not possible to achieve an adequate introduction to work and employment service they offer. On the other hand, Jaramillo, Monroy & Villamizar (2005) allude to the following: "public investment are activities designed to satisfy the basic needs of the community, which are provided in a methodical, consistent and persistent manner, either free of charge. or against payment. "A qualitative - quantitative method was used to interpret the results, described through documentary analysis and the different one through the use of descriptive statistics. In the statistical phase, the following parameters were obtained: 52.7

% of the sample surveyed state that public investment is at a regular level; likewise 15.3% indicate that it is at a good level; given the evidence, it is feasible to develop a soft skills program to determine quality of public investment in the provincial municipality of Cutervo 2021. Consequently, given the eminence of shortcomings in the quality of public investment as part of the support, the It will include workshops, informational sources, group dynamics and simulations in mention of leadership, transversal communication, teamwork and empathy, appeasing and strengthening soft skills in the servers of the municipal institution. Keywords: Soft skills, quality of public investment.

1. Introducción

El conocimiento y aplicación de Habilidades Blandas y la calidad de la Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo genera una serie de dificultades y consecuencias, tales como: un pobre nivel de inversión del gasto en proyectos, desconocimiento de habilidades blandas, dificultades en la atención al público en los servicios asistenciales, incertidumbre en los trabajadores, entre otras.

La preocupación latente de las entidades públicas y privadas, regentadas por el sistema de control interno y externo exige una categórica noción de habilidades y competencias profesionales que le faciliten desempeñarse de manera superlativa en el cargo o función que desempeña. Para cristalizar el desarrollo sistémico de una persona no es suficiente con el vasto conocimiento o conceptos que engendre en su cerebro, sino que es prioritario tener un legado acervo de habilidades blandas que le permitan ser comunicativo, confianza en sí mismo, un buen tino de autocontrol. En la actualidad aferrada al mundo de la competitividad y la supervivencia los empleadores solicitan de profesionales innovadores y competentes con un retórico dominio de habilidades blandas, es decir que conjuguen el saber hacer con el saber ser y saber convivir.

Las instituciones educativas especialmente superiores por el mismo contexto de encontrarse ligadas a la formación y bienestar personal, convivencia y ajuste social y al campo laboral deben tomar como prioridad y necesidad primordial implementar en su currículo el manejo de habilidades blandas

donde el ciudadano esté preparado para resolver problemas cotidianos, comandar y liderar grupos, ser dinámico tener la capacidad de generar y emprender ideas y actitudes ante la atención al público y el servicio que brindan.

El problema de investigación se direcciona en la Municipalidad Provincial de Cutervo, donde vamos a concatenar las variables de estudio y su relación entre sí, ante los inesperados cambios globales que se experimenta se observa en los trabajadores y funcionarios públicos, el desconocimiento y el poco manejo de habilidades blandas en la calidad de inversión pública, limitando los servicios que se brindan, falta de comunicación, pocos proactivos, ser más empáticos, trabajo en equipo, falta de liderazgo y la carencia de representatividad a su entidad, parámetros que se reflejan al limitar la calidad de servicios e inversión pública, de forma que para concretizar un desempeño óptimo y eficazmente es necesario ejecutar un programa de habilidades blandas para la calidad en la inversión pública.

Según Cardona (2018), en un artículo de opinión en el diario "LR" de Medellín, dice que: "Las Habilidades blandas son clave para fortalecer el intelecto de las identidades Públicas" nos manifiesta que la habilidad blanda en las identidades públicas es de suma importancia porque ayudaran a sus miembros a saber comunicarse y mantener el contacto, ser empático, carismático ya que este tipo de capital humano contribuirá a incrementar la rentabilidad y el crecimiento institucional.

Por su parte Gómez (2018) en su publicación del periódico "Gestión", titulada "Habilidades Blandas" manifiesta en referencia a las entidades públicas para tener éxito dentro de la Institución, según un estudio de Manpower, dos de cada diez Municipalidades en el Perú no cuentan con el personal idóneo que posee las habilidades necesarias para desarrollarse como miembro de la institución, ya que el Perú cuenta con un déficit de estas habilidades en el personal, de manera que no se puede lograr una adecuada inserción al trabajo y una vida plena.

De vital importancia para un servidor público desprender ciertas habilidades y competencias, perseverancia, autocontrol, desprendimiento, abierto y flexible, actitudes socioemocionales, dispuesto al cambio e innovación, empático,

entre otras características, de este estilo el éxito y progreso de las instituciones serán expresadas en la calidad del servicio que brindan.

A si mismo durante el desarrollo del evento del FORO APEC (2016) “Andina Noticias” resaltó expresiones del Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo donde, “enfaticó priorizar el fortalecimiento de las habilidades blandas para mejorar y refinar el ímpetu laboral del trabajador”, esto en referencia a que las instituciones y empresas lidian con contar con personal eficaz para la buena reputación y la sobrevivencia en el mercado y el fortalecimiento organizacional.

Ante circunstancias expuestas nos motivan realizar el estudio de investigación, interrogante planteada donde especifica el problema general ¿Cómo establecer correlación entre Habilidades Blandas y la Calidad de Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo?, delineando los reducidos determinamos: ¿Cuál es la eminencia de Calidad en Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo?, ¿Cuáles son las habilidades blandas que se aplica en la Municipalidad Provincial de Cutervo? Y ¿Cómo es la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas con las extensiones de la calidad de la Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo?

El proyecto ostenta testimonio teórico porque tiene el propósito de contribuir al conocimiento científico existente sobre la relación entre las habilidades blandas y la calidad de la inversión pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo, como instrumento estratégico permitiendo a los trabajadores municipales a mejorar sus relaciones interpersonales, clima laboral satisfactorio y armónico, trabajo en equipo, compromiso de fortalecer la visión y misión de la entidad y confraternizar con éxito sus vínculos laborales cooperando a cristalizar los objetivos y metas institucionales.

Como antecedente justificatorio, es latente la necesidad de fortalecer habilidades blandas en los trabajadores y funcionarios municipales para que se tome un mejor rumbo y las acciones emprendidas satisfagan las necesidades de los usuarios y población en su conjunto, donde exista representatividad, motivación intrínseca, reciprocidad y trato cordial. Estas acciones serán pilares fundamentales para medir la calidad de Inversión Pública y el impacto significativo en la toma de decisiones.

Como insigne general es estipular la relación entre habilidades blandas y la Calidad de Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo y los específicos que van a concretizar este propósito regentan los siguientes: Identificar nivel de la Calidad de la Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo, conocer las habilidades blandas que se aplica en la Municipalidad Provincial de Cutervo y analizar concordancia entre dimensiones de habilidades blandas con las dimensiones en la calidad de Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Al patrocinar como hipótesis (Hi): graficaremos existencia de concordancia significativa entre las habilidades blandas y el impacto de mejora en la Calidad de Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

2. Metodología

La investigación es básica o fundamental, sus resultados están orientados a una búsqueda del bien común en la Calidad de la Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Cutervo, de corte transversal de tipo descriptiva.

Al respecto Hernández y Sampieri, (2014) manifiesta que: “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Por lo tanto, la investigación es de tipo descriptiva basado en dos variables de estudio donde se determinará las características de la población, eventos educacionales, epidemiológicos, etc. No existió manipulación de las variables ni grupos de comparación, se realizó a nivel de aplicada.

En la metodología se usó el método hipotético – deductivo es la tesis que el método de la ciencia empírica, en la aceptación de hipótesis y teorías, no sigue la vía señalada por el verificacionismo; es decir, no induce leyes a partir de enunciados observacionales verificados, sino que formula hipótesis y de ellas deduce consecuencias observacionales. Se trata de una concepción que incluye al refutacionismo como una de sus variantes, pero también al confirmacionismo.

Por otro lado el diseño de Investigación es Descriptivo, No experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; asimismo, es **investigación transeccional o transversal**, porque se recolectará datos de la Municipalidad Provincial de

Cutervo, en un solo momento, en un tiempo único, en el año 2020. Su propósito fue describir las variables Habilidades blandas y calidad de la Inversión Pública en la Municipalidad de Cutervo y se analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La población estuvo regentada por 150 trabajadores nombrados y contratados por servicios personales de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Obteniendo una Muestra de 35 PEAS, es decir el 30% del total de 1,134 PEAS. Utilizando un Muestreo no probabilístico, su selección responde al criterio de conveniencia o intencional del investigador quien predice los que participan en la investigación, lo integran ciudadanos que actualmente laboran en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Asimismo, se utilizó las técnicas de observación, entrevista, encuestas y registros documentarios. La investigación operativa se realizará durante los meses de enero a diciembre 2020, en los ambientes de la Municipalidad Provincial de Cutervo; por otro lado, para evaluar el grado de influencia de las Habilidades Blandas en la Inversión del gasto de la Municipalidad Provincial de Cutervo, se empleó un cuestionario a los responsables del manejo presupuestal y de la inversión y ejecución del gasto público.

3. Resultados

Tabla 1: Nivel de la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

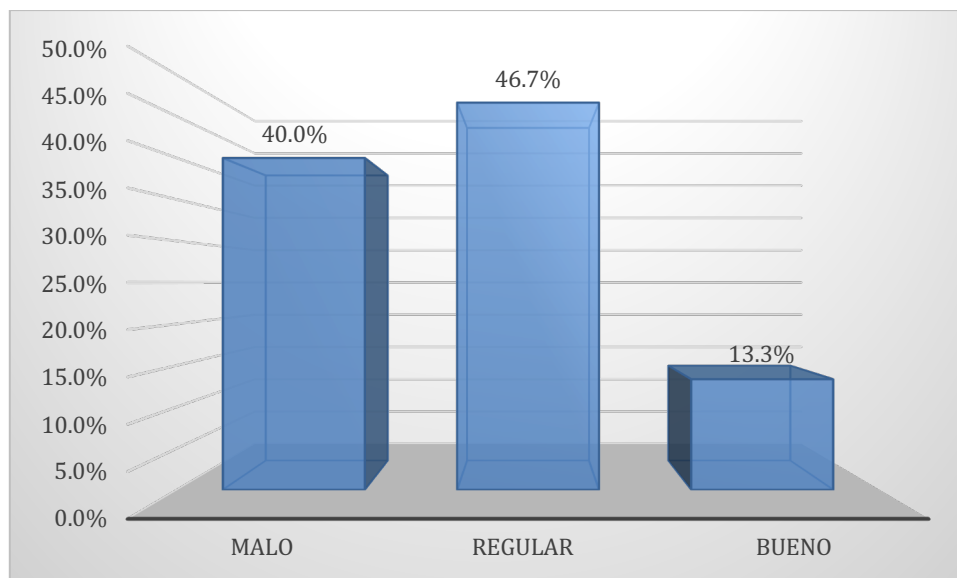
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	60	40.0%
Regular	70	46.7%
Bueno	20	13.3%
Total	150	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

En la tabla 1; se observa que, el 46.7% de los trabajadores manifiestan que la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo es regular, mientras

que el 40% indica que existe una mala calidad de inversión y solo el 13.3% revela que la municipalidad alcanza una buena calidad de inversión pública.

Figura 1: Nivel de la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo



Fuente: Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

Tabla 2: Nivel de habilidades blandas para la confiabilidad de la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	55	36.7%
Regular	66	44.0%
Bueno	29	19.3%
Total	150	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

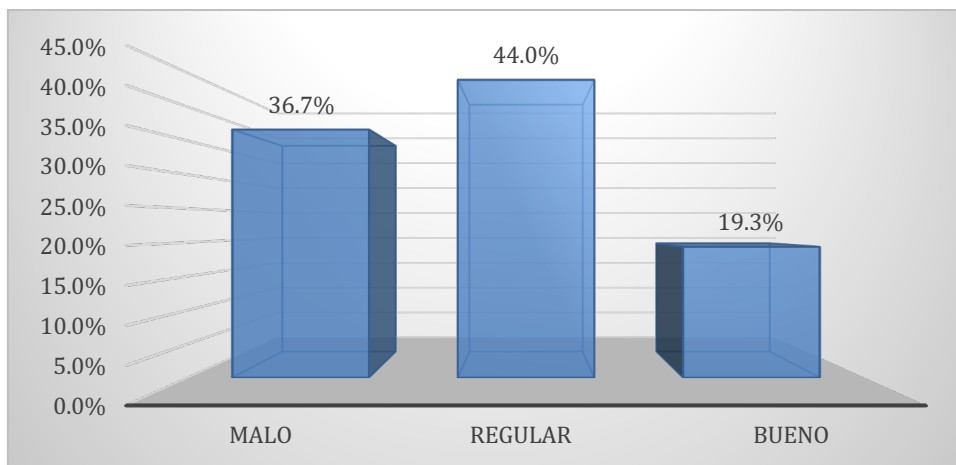


Tabla 3: Nivel de habilidades blandas para la tangibilidad de la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	48	32.0%
Regular	79	52.7%
Bueno	23	15.3%
Total	150	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

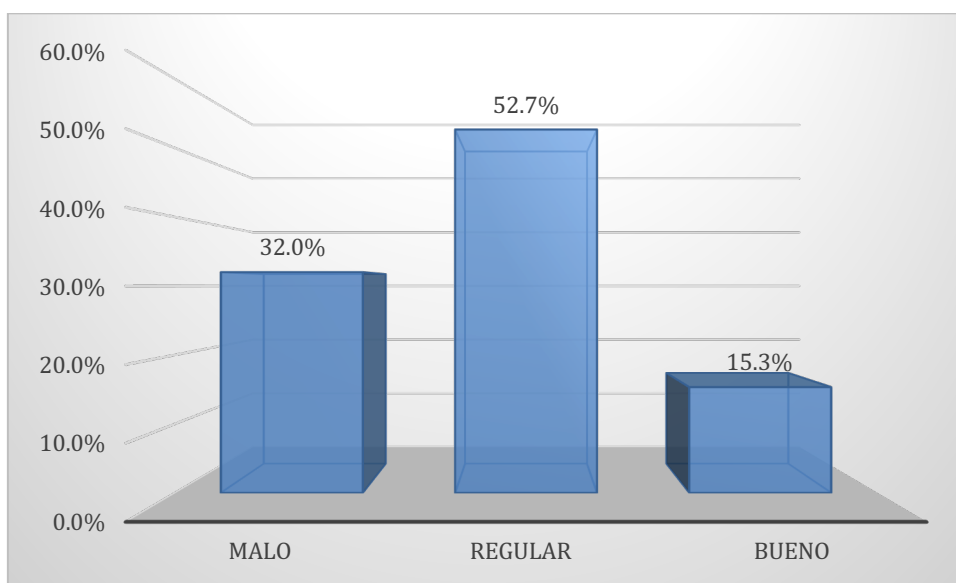


Tabla 4: Nivel de habilidades blandas para la capacidad de respuesta de la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	66	44.0%
Regular	72	48.0%
Bueno	12	8.0%
Total	150	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

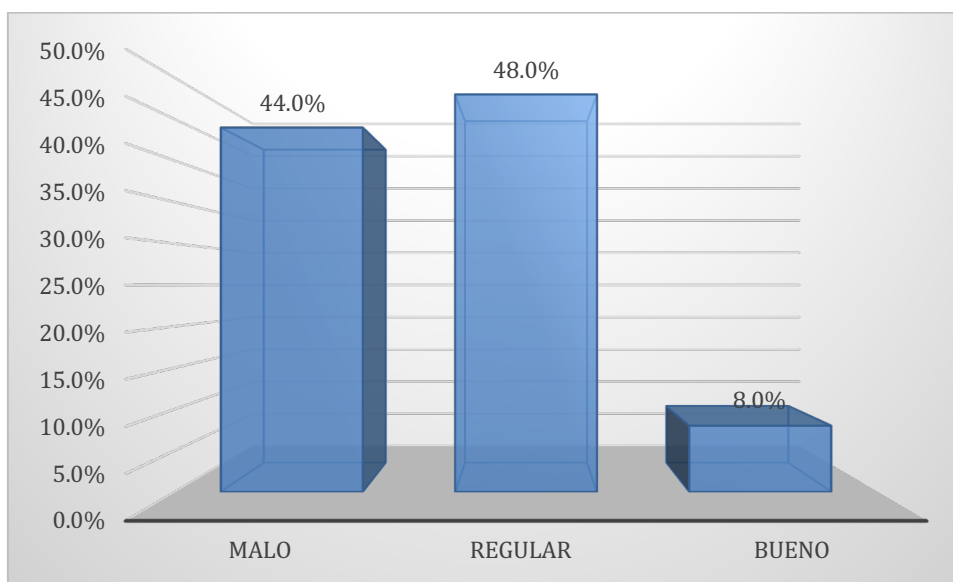


Tabla 5: Nivel de habilidades blandas para el trabajo en equipo de la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	58	38.7%
Regular	77	51.3%
Bueno	15	10.0%
Total	150	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

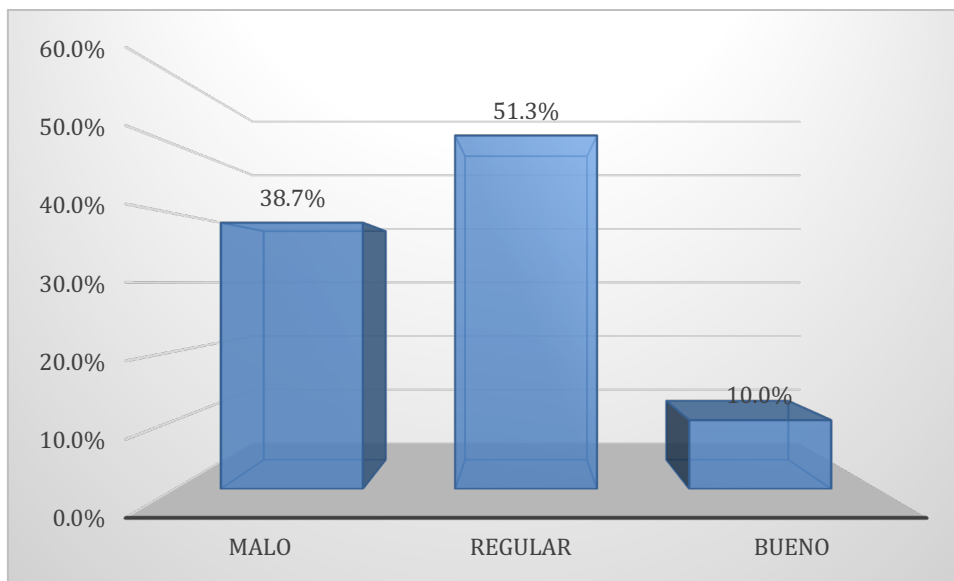


Tabla 6: Nivel de comunicación de la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	63	42.0%
Regular	68	45.3%
Bueno	19	12.7%
Total	150	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

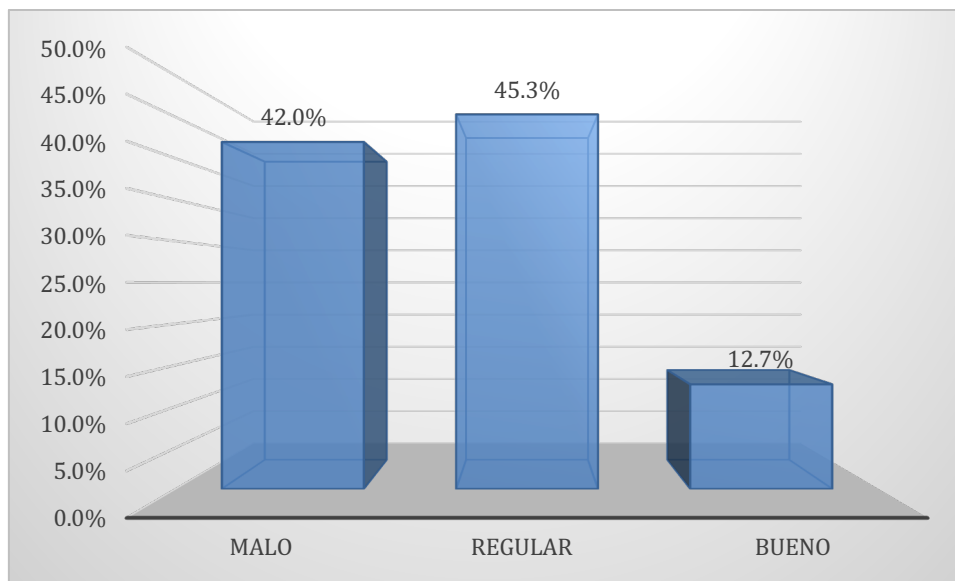


Tabla 7: Habilidades blandas para la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.	30%	47%	13%	10%
2. Termine el trabajo, aunque sea difícil	27%	49%	12%	10%
3. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga	31%	43%	15%	11%
4. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás, aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.	33%	44%	13%	10%
5. Controlo situaciones de estrés en el trabajo	28%	48%	14%	10%
6. soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva	26%	46%	16%	12%
7. Conozco la misión y visión de la Municipalidad Provincial de Cutervo	25%	44%	16%	15%
8. Conozco mi rol de trabajador en la Municipalidad Provincial de Cutervo y sirvo a mi comunidad desde mi trabajo	29%	49%	12%	10%
9. Soy empático con los ciudadanos que se acercan a mi oficina y les soluciono sus problemas inmediatamente.	26%	48%	12%	12%
10. Estoy comprometido con el desarrollo y mejoramiento de calidad de vida de mi comunidad	24%	48%	15%	13%
11. Su área cuenta con un plan de trabajo y lo ejecutan en equipo.	21%	53%	14%	12%
12. Comparto mis ideas y opiniones de trabajo con mis compañeros de área.	33%	44%	13%	10%

13. El jefe de área promueve reuniones constantes para evaluar el trabajo en equipo y medir los avances del área.	36%	46%	11%	7%
14. Su opinión es importante sobre la inversión de un proyecto antes de que sea ejecutado	29%	49%	12%	10%
15. Existe una comunicación entre los funcionarios de la gestión municipal en la inversión pública	22%	53%	14%	11%
16. Sus ideas se toman en cuenta en los proyectos de inversión pública	24%	50%	14%	12%

Fuente: Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

4. Discusión

Ante la aplicación de un instrumento de estudio generando un debate sobre las deducciones cristalizadas e investigaciones estimadas, se llega a la conclusión siguiente: Al determinar la relación existente entre las habilidades blandas y la calidad de inversión pública en la municipalidad provincial de Cutervo 2021, se obtuvo el valor de 52,7% por lo referente existe una relación evidente entre las dos variables de estudio. Concerniente a los entes de estudio estuvo compuesta por 150 trabajadores de la municipalidad provincial de Cutervo. Referente a la técnica de recaudación de fundamentos se utilizó una encuesta, el sondeo se estableció en base a 16 ítems mercantilizadas en tres dimensiones: proactividad, Trabajo en Equipo y responsabilidad social y personal distribuidas en una escala de cuatro (4) dilemas de refutaciones; el nivel de automatizada con el coeficiente de Alpha de Cronbach, proyectando derivaciones auténticos de confiabilidad de 0,80. Para la interpretación de derivaciones se esgrimió un encausamiento cuali – cuantitativo; basándose en el análisis de trascendencia documental y la siguiente a través del uso de la estadística descriptiva. En determinación percibimos que existe fusión por parte de las entidades objeto de estudio; por consiguiente y en efecto resulta viable desarrollar un programa de habilidades blandas en la municipalidad provincial de Cutervo.

Es importante describir la realidad presentada durante el trabajo de investigación, toda vez que nos encontramos inmersos en un estado de emergencia sanitaria debido la presencia de la COVID 19, por lo que debo manifestar dificultades encontradas durante el trabajo tales como:

restricciones en el acceso a las oficinas para recabar la información coherente y suficiente, ausencia del personal competente al área de investigación, carencia de conectividad al internet, riesgo al contagio de la pandemia y mucha incertidumbre en la población. Empero, a pesar de lo indicado, se logró encaminar la investigación llegando a las conclusiones siguientes:

En la tabla N°1: Referente al nivel de la dimensión de confiabilidad, en la calidad en la inversión pública de la municipalidad provincial de Cutervo 2021; se percibe que, el 46.7% de la muestra encuestada expresan que el estatus de confiabilidad en la inversión pública se encuentra en una situación regular en referencia a la calidad en la Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Cutervo, mientras que el 40% indica que existe una mala calidad de inversión y solo el 13.3% revela que la municipalidad alcanza una buena calidad de inversión pública. Ante los porcentajes obtenidos, es apto plantear un programa de habilidades blandas para mejorar la calidad en la inversión pública en la municipalidad provincial de Cutervo 2021.

Secuencialmente en la Tabla N°2 en mención a la dimensión de tangibilidad, sobre inversión pública, se esgrima que el 52.7% expresa la inversión pública se estandariza en una escala regular, mientras que el 32.0% manifiesta que es bajo o malo y solo el 15.3% revela que la municipalidad alcanza un buen nivel de inversión pública. Ante los juicios obtenidos producto de la investigación, concluyo que la municipalidad no cuenta con los profesionales idóneos para ejercer los puestos requeridos debido a que particularmente no son ejercidos por meritocracia y en los perfiles técnicos para la ejecución de proyectos existen vacíos y que no generan el impacto social requerido, por lo que la información productos re los resultados obtenidos es transversal.

De igual forma en la tabla N°3: Nivel de la dimensión capacidad de respuesta sobre la calidad de inversión pública en la municipalidad provincial de Cutervo 2021, se observa que, el 48.0% de los trabajadores manifiestan que, en referencia a la dimensión y variable de estudio, es regular, sin embargo, el 44.0% indica que existe una mala capacidad de respuesta de inversión y solo el 8.0% revela que la municipalidad alcanza una buena capacidad de respuesta de inversión pública. Ante lo concluido es determinante reforzar el

nivel óptimo en la atención y asistencia ofertada, cerrando las brechas sociales con una oportuna e inmediata atención a los servicios y necesidades, para ello con la implementación de una propuesta de habilidades blandas contribuirá satisfactoriamente ante lo requerido.

En la tabla N°4: Correspondiente al nivel de habilidades blandas para la calidad en la inversión pública de la municipalidad provincial de Cutervo 2021; son los siguientes: el 53% de los trabajadores manifiestan que los servicios brindados en la municipalidad satisfacen necesidades e intereses de la población y que una inversión pública bien ejecutada genera progreso y desarrollo en los pueblos y se encuentra en un nivel regular; el 50% considera que a veces ser empáticos delinear con facilidad la solución de problemas en los proyectos de inversión pública; el 49% indica que a veces conocer la misión y visión de la municipalidad provincial tiene relevancia en la inversión pública; y el 48% manifiesta que a veces los proyectos de inversión pública deben contar como mínimo con un perfil elaborado y registrado en el Banco de Proyectos del Sistema Nacional de Inversión Pública para cerrar las brechas y beneficiar a la población en conjunto. En tal sentido se reafirma la urgencia de proponer un programa de habilidades blandas y aplicarla en la entidad indicada.

En cuanto a las limitaciones señaladas durante el proceso de investigación, para ser honesto observo que el principal obstáculo fue el tema de la pandemia provocada por el COVID 19, situación que mantuvo a las instituciones cerradas durante casi toda la investigación y en contacto con casi la mayoría de los funcionarios y / o empleados de las instituciones examinadas. También influyeron en las cuarentenas y, entre otras cosas, no permitieron ninguna movilización social en la región y en el país.

Ante las conclusiones derivadas se avizora una hipótesis alternativa general que establece que existe relación eminente entre la aplicación de un programa de habilidades blandas y la mejora en la inversión pública de la municipalidad

provincial de Cutervo 2021. Para fortalecer lo sustentado recurrimos a fuentes de estudio:

Según, Cardona (2018) hace mención en un diario "LR" de Medellín que: "Las habilidades blandas son la clave para fortalecer el intelecto y son de suma importancia en las identidades públicas". Jerarquía que engalana a los integrantes a saber comunicarse y mantener el contacto, ser empáticos, carismáticos ya que este tipo de capital humano contribuirá a una mayor rentabilidad y crecimiento institucional.

De otro modo, Goleman (1996) afirmando que: "La inteligencia 48 emocional es una herramienta fundamental para impartir las cualidades que se necesitan para tener éxito y ser feliz en la vida. También explicó que la inteligencia emocional no es un factor inmutable sin capacidad de cambio, sino un constructo que se puede desarrollar y mejorar a lo largo de la vida." Ante lo expresado el ser humano en el proceso de interactuar y socializarse muestra características propias engendradas en el espacio familiar y otras asimiladas y adquiridas de su entorno, denota la capacidad del individuo de examinar y esgrimir sentimientos propios como también ajenos, de allí el embrión de caracteres ineludibles para bregar la felicidad y el éxito en los puestos que representa, en los servicios que oferta y las grandes responsabilidades que asume, perfiles de van evolucionando, modificándose y fortaleciéndose en lo difuso de la vida.

En referencia a inversión pública, Jaramillo, Monroy & Villamizar (2005) aluden a lo siguiente: "son actividades diseñadas para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad, las cuales se brindan de manera metódica, consistente y persistente, ya sea de forma gratuita o contra pago. En tal sentido, ante lo comentado anteriormente y al analizar estos resultados aludimos que mientras más conozcan y manejen habilidades blandas los servidores públicos y de entidades privadas, mejorará los niveles de atención y viabilidad en la inversión pública de la municipalidad provincial de Cutervo.

5. Conclusiones

1.- Según la aplicación del cuestionario para computar el estado de la variable dependiente, se obtuvo que el 13.3% en referencia a la variable de estudio inversión pública en la dimensión de confiabilidad, un 15.3% en dimensión de tangibilidad y en la capacidad de respuesta se obtuvo un 8.0% de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de la calidad en la inversión pública de la municipalidad provincial de Cutervo es buena, por lo que es precaria el nivel porcentual obtenido en los diversos servicios y proyectos que ejecuta la municipalidad provincial de Cutervo 2021.

2.- Referente al primer objetivo específico concerniente en identificar la calidad de la inversión pública en la municipalidad provincial de Cutervo 2021, se aplicó una encuesta basada en 16 ítems distribuidas en sus correspondientes dimensiones; como resultado se obtuvo que el 15,3% de la muestra encuestada manifiestan que la inversión pública se ubica en un nivel bueno; así mismo el 52,7%. Indican que se ubica en un nivel regular. En tal sentido nos permitió proponer un programa de habilidades blandas para determinar la calidad de la inversión pública en la municipalidad provincial de Cutervo 2021.

3.- Concluyendo, y en relación al cuarto objetivo específico para validar el programa de habilidades blandas y la mejora en la calidad de inversión pública; la validez fue calculada con el coeficiente de Alpha de Cronbach, el mismo que arrojó un resultado de confiabilidad 0,80. Para el análisis de resultados se utilizó un encausamiento cuali – cuantitativo; de una parte, mediante el análisis documental y de la otra a través del uso de la estadística descriptiva. En conclusión, observamos que es indispensable y viable desarrollar un programa de habilidades blandas para la mejora en la calidad de inversión pública en la municipalidad provincial de Cutervo 2021

6. Referencias bibliográficas

Andrade, E. (2006). *Derecho Municipal*. México DF: Oxford University Press.

Antúnez, I. y Galilea, S. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina: problemas, metodologías y políticas*. Chile: Cepal.

Balaguer-C., M. (2004). La eficiencia en las administraciones locales ante diferentes medidas de output. *Hacienda Pública Española*, 170(3), 37-58.

Bar-On, Reuven. 1997. The bar-on emotional quotient inventory. Canada: Multi-Health Systems. Batista, Judeira y Mabel Bermúdez. 2009. Inteligencia emocional y liderazgo femenino en cargos de dirección en organismos públicos. *Revista REDHECS*, 7 (4): 45-56.

Bemowski, K. (1991). The benchmarking bandwagon. *Quality Progress*, 24(1), 19-24

Bernardo, J. S., Almeida, F. M. de, & Nascimento, A. C. C. (2020). Qualidade geral da educação municipal e as influências dos gastos públicos. *Arquivos Analíticos de Políticas Educativas*, 28(23). <https://doi.org/10.14507/epaa.28.4969>.

Best Alva César Eduardo (2018). Tesis: Programa de gestión basado en habilidades blandas para mejorar la convivencia escolar en la I.E. N° 80409 del Distrito Pueblo Nuevo, Chepén –2018 tesis doctoral – Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37336>

Broid, D. (2010). La evolución del predial en México: Los incentivos cruzados de la descentralización fiscal y política, 1990-2007. *Finanzas públicas*, 2(3-4), 69-192.

Cabrero, E. y Arellano, D. (2011). *Los gobiernos municipales a debate. Un análisis de la institución municipal a través de la encuesta Inegi 2009*. México DF: CIDE.

Carnota Lauzán, O. (2017). El crecimiento de los costos en salud visto desde la ineficiencia. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 586–609. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=126337001&lang=es&site=eds-live>.

Charnes, A., Cooper, W. et al. (1978). Measuring the efficiency of decision-making units. *European Journal of Operational Research*, 2(6), 429-444.

Chenet, E., Bollet, F., Vargas, J. y Canchari, Y. (2019). STUDIO COMPARATIVO DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL MÉDICO DE DOS HOSPITALES PÚBLICOS DE LA REGIÓN JUNÍN EN EL PERÚ. *Revista de investigación científica Universidad Privada de Pucallpa*. DOI: <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i3.157>

Collins, Christopher y Kevin Clark. 2003. Strategic human resource practices, top management team social networks, and firm performance: The role of human resource practices in creating organizational competitive advantage. *Academy of Management Journal*, 46: 740-751. DOI: <https://doi.org/10.2307/30040665>

Cooper, Robert y Ayman Sawaf. 1988. *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y las organizaciones*. Colombia: Editorial Norma.

Cruz Sanabria, R. A. (2016). Respuestas locales a necesidades sociales en puerto rico: Un análisis mixto de la inversión municipal en programas y servicios sociales, y el significado de estos esfuerzos desde la perspectiva de una muestra de alcaldes (Order No. 10602678). Available from ProQuest Central. (1936690750). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1936690750?accountid=37408>.

Del Pino, Rebeca y María de los Ángeles Aguilar. 2013. La inteligencia emocional como una herramienta de la gestión educativa para el liderazgo estudiantil. *Cuadernos de Administración*, 29 (50): 132-141.

Farrell, M. (1957) The measurement of productive efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society Series A (General)*, 120(3), 253-281.

Fernández, J. (2002). *Servicios Público Municipales*. México DF: UNAM.

García, R. y Gómez, P. (2011). Servicios Públicos en los gobiernos locales: Un análisis a través de las encuestas municipales. En E. Cabrero (ed.), *Los gobiernos municipales a debate. Un análisis de la institución municipal a través de la encuesta Inegi 2009* (pp. 157-213). México DF: CIDE.

Gardner, Howard. 1983. *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Londres: William Heine-mann.

Giménez, V. y Prior, D. (2003). Evaluación frontera de la eficiencia en costes. Aplicación a los municipios de Cataluña. *Papeles de Economía Española*, 95, 113-124.

Goleman, Daniel. 1996. *La inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós

Goleman, Daniel. 1998b. What makes a leader? *Harvard Bussiness Review*, 76 (6): 93-102.

Goleman, Daniel. 2011. *The brain and Emotional intelligence: New insights*. Florence, MA: More ThanSound.

Hernández, A. C. (2008). El método hipotético_deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la economía. *Ciencias Económicas*, 2(26), 183-195.

Hernández_Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición ed.). (S. D. NTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México D.F.: McGraw Hill Education.

Herrera, P. y Fracke, P. (2007). *Análisis de la eficiencia del gasto municipal y sus determinantes*. Perú: Pontifica Universidad Católica del Perú.

Herrera, P. y Málaga, R. (2007). *Indicadores de desempeño y análisis de eficiencia de los municipios peruanos: Una aproximación no paramétrica en un contexto de descentralización*. Perú: CIES.

Jaramillo, R., Monroy, G. et al. (2005). *La encrucijada de los Servicios Públicos*. Bogotá: Grupo Editorial Norma

Klimovsky, G. y de Asúa, M.. *Corrientes epistemológicas contemporáneas*. Editores de América Latina. Buenos Aires,1997.

López-Boudet, Roberto y Ángel Martínez-Vázquez.2014. Inteligencia emocional y “La ventana del líder” en los directivos turísticos. *Ingeniería Industrial*, 35(2): 229-239.

Madrigal, Berta. 2009. *Habilidades directivas*. México: McGraw-Hill.

Marenco, A., Strohschoen, M. T. B. & Joner, W. (2017). Capacidade estatal, burocracia e tributação nos municípios brasileiros. *Revista de Sociologia e Política*, 25(64), 3-21.

Mendes, M., Miranda, R. B. & Cosio, F. B. (2008). Transferências intergovernamentais no Brasil: Diagnóstico e proposta de reforma. Texto para discussão da Consultoria Legislativa do Senado Federal, nº 40

Morán Figueroa, J. C., & Francisco Javier, A. C. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en michoacán, México. *Revista De Economía Institucional*, 22(43), 277-299. doi: <http://dx.doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>.

Oates, W. (1999). An essay on fiscal federalism. *Journal of Economics Literature*, 37(3), 1120-1149.

Ortega, C. Ph.D.(2017) “Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas” MSc. Nadia Aurora González Rodríguez Centro de Publicaciones - Universidad ECOTEC Guayaquil – Ecuador.

Olivera, D. y Cano, M. (2012) La evaluación del desempeño a nivel municipal. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 117-121.

Olson, M. (1969) The principle of fiscal equivalence: The division of responsibilities among different levels of government. *American Economic Review*, 59(2), 479-487.

Osuna, J. y Márquez, C. (2013). Guía para la evaluación de políticas públicas. Instituto de Desarrollo Regional, [<http://coeval.morelos.gob.mx/Acervo-Bibliografico/Libro-GuiaEvaluacionPolíticasPublicas>]

Pereda Pérez, F. J., López-Guzmán, T., & Santa Cruz, F. G. (2018). La Inteligencia Emocional Como Habilidad Directiva. Estudio Aplicado en Los Municipios De La Provincia De Córdoba (España). *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53), 98–120. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>

Peres, Ursula Dias, & Santos, Fábio Pereira dos. (2020). GASTO PÚBLICO E DESIGUALDADE SOCIAL O orçamento do governo federal brasileiro entre 1995 e 2016. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 35(103), e3510307. Epub May 08, 2020. <https://doi.org/10.1590/3510307/2020>.

Peterson, P.E. (1981) *City Limits*. University of Chicago Press. Chicago, USA.

Peterson, P.E. (1995) The Price of Federalism. The Brookings Institution. Washington, D.C.

Ryback, David. 2005. EQ: Trabaje con su inteligencia emocional. Madrid: Eda

Salovey, Peter y John Mayer. 1990. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9: 185-211. DOI: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Starling, R. (1988). Strategies for Policy making. Estados Unidos: The Dorsey Press.

Valencia, S. (2006). Derecho municipal. México DF: Porrúa.

Wang, Jiankang y Jiuling Xiao. 2009. Knowledge management audit framework and methodology based on processes. *Journal of Technology Management in China*, 4(3): 239-249. DOI: <https://doi.org/10.1108/17468770911013546>

Zárate, Rodrigo y Sergio Matviuk. 2012. La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: comparación entre Chile y Colombia. *REAL-Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1 (1): 43-50. https://es.wikipedia.org/wiki/soft_skills#cite_note_5