



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de  
la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Ganoza Morales, Ana Elizabeth ([orcid.org/0000-0003-1387-3102](https://orcid.org/0000-0003-1387-3102))

**ASESOR:**

Ms. Adrianzen Centeno, Xandder Luis ([orcid.org/0000-0003-3671-2571](https://orcid.org/0000-0003-3671-2571))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de tanto esfuerzo primero es dedicado a Dios por darme las fortalezas de seguir adelante y poder graduarme, también va dedicado a mis padres que son mi apoyo incondicional en este largo camino, donde podremos alegrarnos por ver nuestras metas logradas y a todos quienes confiaron en mí día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de todo corazón a mi familia, a mi mamá por darme tanto amor y por creer en mí siempre, gracias por creer en mis habilidades para lograr ser la profesional que espere ser y por ser la motivación para seguir creciendo.

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo quienes me condujeron hacia más conocimientos a lo largos de estos años.

A nuestro Profesor, el Ms. Adrianzen Centeno, Xandder Luis, por guiarme y ayudarme en el desarrollo de la investigación con su amplia experiencia y profesionalismo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022", cuyo autor es GANOZA MORALES ANA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 12 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS <b>DNI:</b> 40166110 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3671-2571	Firmado electrónicamente por: XADRIANZENC el 14-07-2023 07:37:54

Código documento Trilce: TRI - 0587514



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GANOZA MORALES ANA ELIZABETH estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GANOZA MORALES ANA ELIZABETH <b>DNI:</b> 70654748 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1387-3102	Firmado electrónicamente por: AGANUZAMO12 el 03- 12-2023 22:22:48

Código documento Trilce: INV - 1392105

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Nivel de relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022 .....	19
<b>Tabla 2:</b> Nivel habilidades blandas .....	20
<b>Tabla 3:</b> Nivel de habilidades personales .....	21
<b>Tabla 4:</b> Nivel de habilidades sociales .....	22
<b>Tabla 5:</b> Nivel de desempeño laboral .....	23
<b>Tabla 6:</b> Correlación de las dimensiones de habilidades blandas y desempeño laboral .....	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Esquema de investigación correlacional.....	13
<b>Figura 2:</b> Nivel de Habilidades Blandas.....	20
<b>Figura 3:</b> Nivel habilidades personales.....	21
<b>Figura 4:</b> Nivel habilidades sociales .....	22
<b>Figura 5:</b> Nivel de desempeño laboral .....	23



## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como finalidad, “Determinar la relación de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote, 2022”. Esta investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transversal descriptivo. Se considero a una muestra de 114 trabajadores, aplicando una encuesta, siendo el instrumento el cuestionario, constituido por 41 ítems, logrando un 0,846 de confiabilidad de la primera variable y 0,801 de confiabilidad de la segunda variable. Incluyendo una Rho de Spearman de 0,593, con una significancia de 0.01, podemos agregar diciendo que el nivel de las habilidades blandas es de 96% y de desempeño laboral fue de 98.2%, lo cual nos indica una correlación de habilidades blandas y desempeño laboral de 0,534, de esta manera podemos concluir diciendo que las habilidades blandas son fundamentales para el desempeño laboral de los trabajadores y si existe relación entre ambas variables, por tanto, podemos afirmar que las habilidades blandas potencian al desempeño laboral de cada trabajador, teniendo en cuenta que se deben mejorar muchos aspectos para que se logre más presencia y cambios más notorios.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, Desempeño laboral, Organización.

## **ABSTRACT**

The following research work had as its purpose, "To determine the relationship between soft skills and job performance of the workers of the company CM&L PADILLA, Chimbote, 2022". This was an applied research, with a non-experimental - transversal descriptive design. A sample of 114 workers was considered, applying a survey, being the instrument the questionnaire, consisting of 41 items, achieving a 0.846 reliability of the first variable and 0.801 reliability of the second variable. Including a Spearman's Rho of 0.593, with a significance of 0.01, we can add by saying that the level of soft skills is 96% and job performance was 98. 2%, which indicates a correlation between soft skills and job performance of 0.534, so we can conclude by saying that soft skills are fundamental for the job performance of workers and there is a relationship between both variables, therefore, we can affirm that soft skills enhance the job performance of each worker, taking into account that many aspects must be improved in order to achieve more presence and more noticeable changes.

**Keywords:** Soft skills, Job performance, Organization.

## I. INTRODUCCIÓN

Habitamos un planeta más actualizado y por ello es cada vez más importante tener diferentes habilidades que nos ayuden a relacionarnos con los demás. Las empresas hoy en día valoran mucho esas actitudes que antes eran irrelevantes como lo son el ser guía, la cooperación, la conexión asertiva, etc. Actitudes que pueden ser descritas como las habilidades blandas que conllevan diferentes cualidades que prevalecen en las empresas, ya que por mínimas que parezcan son de gran importancia para llevar una organización a la mejoría.

En un ámbito internacional nos indican que algunas de las habilidades blandas más desarrolladas entre los jóvenes son el liderazgo, el trabajo en equipo, una relación activa y la resolución de conflictos, pero aun así solo el 36.4% expresaron que se las han pedido en las entrevistas de trabajo. (Espacios,2020)

Tenemos a la firma Durán (2021), nos informa que después de varias investigaciones concluyeron que las habilidades blandas son de gran valor en las empresas que desean progresar y renovarse, ya que según los diversos estudios el 50% de las compañías encontraron diversas formas de poder fortalecer este aspecto en sus trabajadores actuales y en los que en un futuro serán contratados, teniendo en cuenta esto también nos informas que el 50% de las habilidades más valoradas son el trabajo en equipo, el 29% comunicación activa y el 25% inteligencia emocional. (Ibargüen, 2022)

Según varias investigaciones internacionales afirman que hoy en día las empresas buscan personal con habilidades sociales, ya que en todas las ofertas laborales 10 de las habilidades 7 eran blandas, siendo estas como la comunicación, la resolución de conflictos y la planeación, muchos de los puestos de trabajo priorizan las habilidades blandas en sus trabajadores, ya que el 91% de las empresas técnicas tienen esto en consideración a la hora de contratar personal. (BBC News mundo, 2022)

En el Perú se han demostrado con estudios que las habilidades blandas son fundamentales para las sociedades en la actualmente, muchos estudios argumentan que la inversión en capacitar a los trabajadores sobre los temas de las

habilidades blandas como el liderazgo, la creatividad y el pensamiento crítico, ayudaría a reducir entre 4% y 10% de riesgos en el trabajo. (Gestión,2021).

En una encuesta realizada por Aptitus se encontró que de todos los trabajadores entrevistados el 81% recalcaron que para ellos es muy importante un clima laboral para desempeñar mejor sus tareas diarias; también el 86% estaban dispuestos a renunciar a sus trabajos sino tenían un buen clima laboral; aun así, se consideró que el 36% de los trabajadores no se sentía valorados en sus trabajos. (Andina, 2022)

Según nuestra realidad problemática que se presenta en nuestra ciudad, podemos preguntarnos, ¿Existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022?

Esta investigación tiene una justificación social, ya que tratamos de ayudar a que un problema bastante común desaparezca dentro de las empresas, ayudando a los dirigentes y colaboradores a que tengan un espacio de trabajo más armónico y que pueda disminuir problemas como el estrés y la falta de respeto, entre otros malestares que existen en la organización por la falta de empatía y comunicación, habilidades que se desea incluir en todas las organizaciones.

Continuamos con la justificación teórica, este estudio cuenta con dicha justificación, ya que hemos recopilado información práctica de artículos científicos, libros, antecedentes, etc. Esto nos sirve para que nuestro estudio pueda tener una base sólida y así poder analizar el comportamiento de los trabajadores y de las empresas, teniendo en cuenta la relación de ambos.

Tenemos que considerar que la investigación propuesta tiene justificación práctica, ya que se realizó diversos estudios y acciones físicas para encontrar una solución y ayudar a los trabajadores a manejar sus estados de ánimo y/o sus conductas para el bienestar de ellos mismos y de la compañía.

También consideramos que el estudio contiene una justificación metodológica, ya que para que la investigación se llevara a cabo se debió realizar diversos procedimientos propios del estudio, así como también se utilizaron diversos

métodos, una de ellas siendo la formulación de encuestas son validadas por juicio de expertos y confiables estadísticamente.

Como objetivo general tenemos esclarecer la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022; Por consiguiente, para los objetivos específicos se establece analizar las habilidades blandas de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022. Como segundo objetivo específico, analizar en nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022. Como tercer objetivo específico tenemos que determinar la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022.

Para resaltar la investigación se planteó las siguientes hipótesis, como hipótesis alternativa tenemos que, si existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022 y como hipótesis nula podemos decir que las habilidades blandas no tienen relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo es muy notable, ya que podremos observar las diferentes investigaciones que se han realizado con anterioridad con relación a nuestras variables de estudio.

Continuamos describiendo los análisis previos ejecutados en el ámbito internacional; Suleman et al (2021), en su investigación realizada precisó conocer la conexión de los soft skills y Job performance de los trabajadores, su estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlativo, se recogió como muestra 117 dirigentes, concluyo según la correlación de Pearson 0.898, efectivamente se puede observar positivamente una coherencia entre ambas variantes mencionadas.

También podemos considerar Oladokun y Gbadegesin (2017), explican que el objetivo de estudio era poder examinar las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores, investigación tipo correlacional, una muestra fue de 264 encuestados, representando un 65% de la población, teniendo una confiabilidad de 0.811, dando como conclusión que los trabajadores poseen algunas habilidades blandas, por lo cual los colaboradores tienen un buen desempeño laboral.

Tenemos a Ibrahim, Boerhannoeddin y Bakare, (2017), en su estudio tuvieron el propósito de investigar la consecuencia al adquirir las habilidades blandas para el rendimiento profesional, su investigación tuvo un diseño cuantitativo, teniendo una muestra de 260 empleados, se tuvo una correlación de 0,875, como conclusión podemos afirmar que las habilidades blandas influyen en el rendimiento laboral y en la formación personal y laboral del trabajador.

Según Hardika y Aima (2020), el propósito de su investigación era poder determinar y lograr explicar las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo una investigación tipo cuantitativa y muestreo probabilístico, teniendo una muestra de 42 funcionarios, con una correlación de 0,810, como conclusión podemos afirmar que habilidades blandas si tienen un efecto significativo en los trabajadores, una habilidad que ha rendido frutos es el trabajo en equipo represento una mejoría para la empresa en muchos aspectos.

Tenemos a Deshpande y Munshi (2020), su investigación se estableció conocer la notoriedad de las habilidades blandas en los trabajadores, el tipo de estudio fue de naturaleza descriptiva cuantitativa, teniendo como muestra a 600 trabajadores, con una correlación de 0,482, para concluir podemos decir que es necesario poder formar las habilidades blandas, ya que es eficaz para mejorar el comportamiento y desempeño en la empresa.

Consideramos a Torres et al. (2021), en su estudio analizo el entusiasmo y el desempeño laboral, con una metodología correlacional y una muestra de 173 personas, se observó que la motivación represento un 66% y el desempeño un 60%, se concluyó que los trabajadores desempeñan mejor su trabajo cuando tienen diversos incentivos y valoraciones profesionales.

Cadena (2019), su investigación se basó en analizar las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores, con un diseño no experimental, tendiendo como muestra a 50 asistentes y correlación de 0,758, dando como resultado que en la organización existe una similitud entre ambas variables, sin embargo, muchos de los asalariados afirmaron que no tenían incentivos para poder sentirse motivados.

Ahora bien en un contexto nacional tenemos a Castillo (2019) su trabajo se precisó en conocer la relación de las habilidades sociales y el desempeño profesional del asalariado, investigación correlacional no experimental, cuya muestra fue de 44 personas, con una correlación de 0,835, se concluyó que las habilidades blandas y el desempeño laboral si logran tener una similitud reciproca, se considera el 56,82% de los participantes consideran que tienen y saben manejar el liderazgo, mientras que el 65.91% saben desempeñarse en su labor, lo cual podemos decir que es un resultado positivo y favorable.

Asimismo, Fernández (2021), en su exploración determino la unión de las habilidades blandas y el desempeño laboral, donde se tuvo una orientación aplicada, de tipo no experimental, transversa, el tipo de investigación fue correlacional, población de 176 trabajadores, teniendo en cuenta una correlación de 0,756, concluyendo que si existe una relación directa de ambas variables y según lo visto anteriormente.

Consideramos a Bances (2022), el cual realizo su investigación donde su objetivo fue precisar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los asalariados en Lambayeque, donde aplico un enfoque cuantitativo, su muestra se consideró 88 trabajadores, teniendo una correlación de 0,642, como conclusión tenemos que la investigación es confiable, por lo cual si se logra tener relación entre ambas variables.

Asimismo, Echevarria (2020), desarrollo su investigación donde determino la conexión de las habilidades blandas y el desempeño laboral del trabajador de la universidad Cesar Vallejo, siendo la investigación no experimental transversal correlacional, teniendo 30 trabajadores, una correlación de 0,777, para finalizar se pudo demostrar que en la investigación si existe una coherencia entre las variables.

También tenemos a Morales (2020), su exploración se fundamentó en analizar las habilidades blandas y el desempeño laboral del comité de gobierno, teniendo un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, con una población de 101 trabajadores, teniendo una correlación de 0,652, siendo interpretados por gráficos y tablas, como conclusión se obtuvo una conexión favorable de ambas variables.

Lopez (2021), en su investigación trato de encontrar la repercusión de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores, estudio descriptivo correlacional de forma transversal, muestra de 30 trabajadores, correlación de 0,794, como conclusión se tiene que los participantes manifestaron que efectivamente las habilidades blandas se relacionaban con su desempeño laboral, lo cual significa que si existe una relación entre las dos variables

Tenemos a Torres y Atencio (2020), desearon conocer la relación de las habilidades blandas y el desempeño laboral de todo el personal administrativo, teniendo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, teniendo 86 trabajadores, una correlación 0,436, se evidencia una similitud moderada entre ambas variables y una gran confiabilidad de la investigación.

Según Cordova (2021), en su investigación donde se deseaba entender la unión de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los administrativos, se tuvo un estudio no experimental, 162 trabajadores, correlación de 0,723, como conclusión se demostró que ambas variables están estrechamente ligadas, por lo cual existe una relación colateral entre ellas.



Para Guerrero (2022), con su investigación logro entender las habilidades blandas y el desempeño laboral, por ello tuvo un diseño no experimental, descriptivo correlacional, teniendo una muestra de 67 trabajadores, con una correlación de 0,354, teniendo como conclusión que no se tuvo una relación significativa entre ambas variables.

Seguimos con Granados (2022), con su investigación logro determinar la relación del desempeño laboral y las habilidades blandas, teniendo un estudio no experimental, descriptivo - correlacional, con 58 trabajadores, concluimos más del 90% de los trabajadores piensa que la conexión de los indicadores es importante

Para Quispe (2022) en su investigación, soft skills and work performance, con un diseño no experimental – correlacional, con 55 colaboradores y una correlación de 0,894, confirmando que se tiene motivados a los trabajadores dando como resultado mayor desempeño.

Sandoval (2022), en su investigación logro encontrar la unión de los soft skills and job performance, con un diseño no experimental, 129 trabajadores y con la correlación 0.618, por tanto, existe una coherencia de ambas dimensiones ya que el 90% de los trabajadores se sienten satisfechos trabajando cuando el clima y sus condiciones laborales son buenas.

Capcha (2018), en su investigación logró demostrar los soft skills and job performance, diseño no correlacional, una muestra de 50 colaboradores y con una correlación de 0,814, lo que nos indica que existe una relación entre ambas variables.

Maza (2021), en su investigación logro determinar la relación entre los soft skills and job performance, con un diseño no experimental transversal – correlacional, una muestra de 40 trabajadores y una correlación de 0,420, el autor nos explica que el tener un clima laboral sano, una motivación y diversas habilidades sociales son de gran importancia para que los trabajadores se desarrollen correctamente.

Continuamos con Mendoza (2018), determino la relación de los soft skills and work performance con un estudio correlacional, una muestra de 59 colaboradores y una correlación 0,424, por lo cual nos indica que el 61% de los trabajadores se sienten motivados y el 69% logran un buen desempeño laboral.

Tenemos a Ochoa (2019), en su investigación logro analizar los soft skills and job performance de los trabajadores, con un estudio no experimental, teniendo una muestra de 244 trabajadores y una correlación de 0,441, concluyendo que la motivación representa un indicador que puede causar consecuencias en el desempeño laboral dependiendo de cómo es manejada.

Continuamos con Labajos y Tarrillo (2020), las habilidades blandas y el rendimiento laboral de los asalariados, con un diseño no experimental y con 41 trabajadores, con correlación de 0,891, concluyendo que la motivación debe ser fuerte para lograr un rendimiento alto, ya que están estrechamente ligadas.

Según Vasquez (2017), tuvo como objetivo de investigación conocer la coherencia de las habilidades personales y el desempeño laboral, con un diseño no experimental, 59 trabajadores y correlación de 0,827, como conclusión tenemos una relación favorable entre ambas signaturas.

Tenemos a Bardales (2019), logro determinar la relación de las habilidades personales y el desempeño laboral de los trabajadores, con un diseño transversal no experimental, con 82 colaboradores y una correlación de 0,461, concluyendo que claramente existe una relación con un 61% de desarrollo de las habilidades personales.

Conociendo algunas investigaciones nacionales e internacionales, ahora conoceremos algunos estudios hechos de manera local, investigaciones que nos ayudaran a esclarecer cualquier duda.

Tenemos a Tesen (2019), con su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación de las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores, su estudio fue de tipo no experimental con corte transversal, teniendo como población a 234 trabajadores, con una correlación de 0,744, como conclusión se tuvo que ambas variables anteriormente mencionadas si tienen relación entre ellas para lograr un buen funcionamiento de la organización.

También consideramos a Enriques y Rodriguez (2018), nos explican que en su investigación desearon determinar o analizar las habilidades sociales y el desempeño laboral de los asalariados en Chimbote, utilizaron un diseño transversal, no experimental con un estudio descriptivo, conformando una

población de 95 colaboradores, teniendo una correlación de 0,824, como consecuencia se identificó que los trabajadores necesitan un mayor desempeño en el trabajo, ya que no tienen desarrollado las habilidades blandas como se debería, por ello se empezara a trabajar talleres y charlas para fomentar un desarrollo personal en cada colaborador

Consideramos la teoría de Maslow (1991), las habilidades blandas forman a cada persona para que pueda comunicarse y relacionarse de manera asertiva y eficaz combinando habilidades de comunicación y de relación.

Para poder entender mejor los antecedentes presentados tenemos a diversos personajes que nos ayudaran a comprender y aterrizar nuestras ideas, por ello tenemos a Ortega (2017), en su libro titulado “Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas”, desarrollado en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, nos comenta que las habilidades blandas vienen siendo el conjunto de diferentes destrezas que ayudan a desenvolvemos mejor en un ámbito laboral y social, teniendo en cuenta grandes habilidades de comunicación y negociación.

Por ello, Larrea (2018). indica que la destreza viene siendo el desempeño para ejecutar una tarea que al pasar del tiempo y de su repetida ejecución se vuelve un hábito lo que facilita la realización de esta.

También tenemos a Castro (2015) que nos indica que llamamos destreza a aquellas habilidades enseñadas para que puedan ser desarrolladas y aprendidas de manera cotidiana y así poder resolver diversos problemas que diariamente se presentan.

Las habilidades blandas son de gran importancia en el actual mundo laboral, ya que facilitan muchas actividades diarias y ayuda a resolver problemas de manera más eficiente y eficaz, ayudando a los trabajadores a que compartan un ambiente de paz y cortesía, por ello Vasantrao (2020), en su artículo llamado “The Importance of Soft Skills” desarrollado en la India, nos comenta que las habilidades blandas o los soft skills que se conocen comúnmente, son aquellos atributos personales que nos ayudan a relacionarnos de manera fiable y confiable, esto nos ayuda no solamente en el trabajo sino también en nuestra vida personal, ya que muchas interacciones que tenemos necesitan cierto grado de habilidades, en muchos aspectos laborales como cerrar un trato, hablar a un compañero, relacionarnos en sí. El poder desarrollar diferentes habilidades que nos ayuden a progresar es

indispensable, ya que de lo contrario sería un tanto triste el no poder demostrar nuestro potencial, ya sea no pudiendo trabajar en equipo, liderar un proyecto, ofrecer resultados en un tiempo establecido, etc.

Para entender mejor la importancia de las habilidades blandas tenemos a Prada, Rucci y Urzúa (2019), nos comparten su investigación donde nos confirman los resultados de invertir en las habilidades blandas, esto porque según las investigaciones provocan una productividad estable dando como resultado un impacto positivo en los niveles de rendimiento de los colaboradores, ya que según el estudio cuando se empezó con esta inversión la productividad y las ventas diarias aumentaron en un doce por ciento, ya que todo el personal recibió la información, esto queda como evidencia la relación tan importante entre ambas variables.

Ahora tenemos un artículo científico de la universidad de Parma ubicada en Italia, realizada por el autor Palumbo (2013), nos comenta que, en la psicología de los trabajadores las habilidades blandas tienen una relación directa con la satisfacción y motivación laboral. En un área de investigación el factor para motivar a los trabajadores no recae en mejorar lo que uno está capacitado para hacer, sino en mejorar en lo que no se sabe hacer, teniendo como consecuencia que un pequeño logro, se vuelve un gran éxito, no debemos olvidar que las habilidades blandas ayudan a mejorar la autoestima y la confianza en cada uno de nosotros, logrando una adquisición de nuevas habilidades.

Tenemos a González et al. (2020), nos habla que las habilidades blandas nos ayudan y sirven para poder ofrecer un buen manejo a los problemas que ocurren dentro de las organizaciones, logrando que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera y así, siendo productivos y afectivos.

Las habilidades blandas nos ayudan a desarrollarnos de mejor manera ante las adversidades, si contar que las habilidades blandas en el trabajo nos ayudan a construir confianza, promover las metas en común y trabajar en equipo, logrando fomentar un sentido de pertenencia. (Vásquez, Vila y Tuesta, 2021)

Respecto a las teorías de la variable habilidades blandas, Muñoz y Huacón (2021), explican algunas habilidades que caracterizan y ayudan a las organizaciones como la comunicación valorada y asertiva, el respeto, la confianza, la ética, el liderazgo,

etc. Estas habilidades, las cuales ayudan a formar un ambiente de trabajo más amable, cálido y respetuoso entre todos.

Según Rodríguez (2021), nos comenta que las dimensiones de las habilidades blandas o también llamadas comúnmente sociales son:

**Habilidades personales:** Las habilidades personales vienen siendo un conjunto de cualidades que nos ayudan a desarrollarnos de manera proactiva y a poder entender como maximizar nuestro potencial. (Bardales, 2019)

**Habilidades sociales:** Las habilidades sociales vienen siendo una agrupación de diversas capacidades que nos ayudan a poder desenvolvemos con otras personas de una manera cordial, logrando expresar nuestras opiniones, necesidades, deseos, etc. (Benites, 2022)

De acuerdo con la teoría de Chiavenato (2000), el desempeño laboral viene siendo los hechos y/o movimientos que se observan en cada colaborador que vienen siendo especiales para que la organización logre diversos objetivos, por lo cual un trabajador que se desempeña correctamente es más fuerte para la empresa.

Tenemos a Koopmans (2015), nos comenta que el desempeño laboral viene siendo el conjunto de actitudes y comportamientos que desempeñan los trabajadores en una organización que muchas veces influye con el objetivo de esta.

Continuamos con Pedraza et al (2010), plantea que el desempeño laboral viene siendo las aportaciones que hace cada colaborador a la empresa, considerando un valor agregado a las tareas diarias en un tiempo determinado.

Ticahuanca y Mamani (2021), en su artículo donde desean conocer teóricamente al desempeño laboral, nos confirman que este es de gran importancia ya que son todas acciones que se deben realizar de manera eficiente, logrando cumplir metas y roles que se han ido definiendo y desarrollando un ambiente agradable, con una destreza laboral al transcurrir el tiempo

Teniendo claro esas habilidades, Medina (2017), nos indica que para poder tener un buen desempeño en nuestro trabajo debemos tener en consideración diversos factores como la innovación, el desarrollo personal, un grato ambiente laboral, la seguridad en el trabajo y el tiempo, diversos factores que nos ayudaran a poder desarrollarnos adecuadamente dentro y fuera de la organización.

Ahora tenemos a Castillo (2019), que nos habla sobre las dimensiones del desempeño laboral siendo estas:

**Desempeño de labores:** El desempeño de tareas es un proceso estructurado, donde seguimos cierto sistema para poder completar diversas tareas con un seguimiento contante para poder observar los resultados obtenidos. (Sánchez y Calderón, 2012)

**Desempeño contextual:** El desempeño contextual evalúa el comportamiento de los trabajadores para poder llegar a las diversas metas propuestas, de esta manera se puede ir creando un espacio de trabajo más ameno y próspero para trabajar diariamente. (Bernal, 2021)

**Desempeño adaptativo:** El desempeño adaptativo viene siendo el cambio que tiene que hacer el colaborador para poder pertenecer o migrar a una nueva situación, que muchas veces nos ayuda a superarnos y obtener grandes gratificaciones laborales. (Torner, 2021)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

**3.1.1 Tipo de Investigación.** Se considera una investigación aplicada cuando el estudio se orienta a resolver algún problema, teniendo como base una investigación básica ocasionando la formulación de un problema y una hipótesis. (Nicomedes, 2018)

Esta investigación es de tipo aplicada, ya que netamente se deseó analizar y de aclarar el comportamiento de ambas variables estudiadas. También decimos que aplicada ya que se buscó solucionar un problema con ayuda de diversas fuentes teóricas.

**3.1.2 Diseño de Investigación.** Un diseño de investigación no experimental, de corte transversal– descriptivo y correlacional

No experimental se refiere a la nula manipulación de las variables, ya que en este tipo de investigación se establece en observar los fenómenos en su contexto natural, logrando analizarlos para conocer sus efectos. Es de corte transversal– descriptivo y correlacional, esto porque se midieron las variables en un solo, descriptivo porque mide el comportamiento de las variables por frecuencias y correlacional porque buscó determinar la asociación o correspondencia entre las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

#### Figura 1

*Esquema de investigación correlacional*

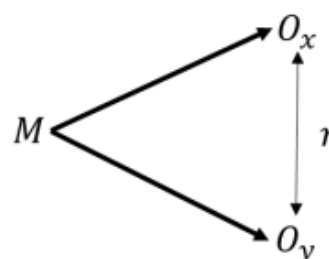
Donde:

M: Muestra de investigación

Ox: Variable de habilidades blandas

Oy: Variable de desempeño laboral

r: Relación



### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Habilidades blandas**

**Definición conceptual:** Según Rodríguez (2021), estas habilidades nos ayudan a poder socializar e interactuar con los demás de manera agradable y respetuosa, logrando una comunicación que fomente una inteligencia emocional, de esta manera se podrán obtener resultados positivos y permanentes a largo plazo.

**Definición operativa:** Las habilidades blandas se midieron basándose en las dos dimensiones siendo las habilidades personales y habilidades sociales.

**Indicadores:** Según el autor mencionado anteriormente nos dice que algunos indicativos son la capacidad de escucha, la comunicación asertiva, la empatía, el trabajo en equipo y la adaptabilidad.

**Escala de medición:** La medición fue ordinal

#### **Desempeño laboral.**

**Definición conceptual:** Según Gorriti (2010), nos indica sobre todas las actitudes que un colaborador posee y como las demuestra con el fin de lograr objetivos personales o comunes dentro de la organización, entre algunas de las cualidades pueden ser la iniciativa o la facilidad para aprender y desempeñar las tareas.

**Definición operativa:** El desempeño laboral se midieron basándose en las tres dimensiones siendo el desempeño de labores, desempeño contextual y desempeño adaptativo.

**Indicadores:** Nos hablan de que muchos aspectos pueden influir en el desempeño de cada colaborador de diferentes formas estos pueden ser la creatividad, honestidad, la facilidad para aprender y capacidad de respuesta.

**Escala de medición:** La medición fue ordinal.



### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

**3.3.1. Población:** La población viene siendo la agrupación de personas que son objetivo de estudio, esta agrupación puede ser de personas cosas o animales (López, 2017)

La población de la empresa es de 114 trabajadores.

- **Criterio de inclusión:** Se incluyen a todos los colaboradores de la empresa CM&L PADILLA que operan con responsabilidad social y ambiental, que están en ley con todos los reglamentos que se les pide y que tengan años operando en el distrito de Chimbote.
- **Criterio de exclusión:** No se consideran a los practicantes porque no tienen un vínculo formal con la empresa, ya que solo tienen un convenio, por lo cual no cumplen una jornada laboral normal de trabajo.

**3.3.2. Muestra:** La muestra es aquel subgrupo de la población representativa que nos ayudaran a recolectar los datos y/o información necesaria para la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Se consideran a todos los trabajadores siendo 114.

**3.3.3. Muestreo:** El muestreo viene siendo el instrumento de validez para la investigación, con el cual se selecciona una cantidad representativa que ayudara a obtener información acerca de la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

No se considera una técnica para determinar la muestra ya que se consideró a toda la población para la aplicación de los instrumentos.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Cada trabajador de la muestra de la empresa CM&L PADILLA en la ciudad de Chimbote.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica viene siendo lo diversos procedimientos que ayudan al investigador a poder obtener y recolectar datos necesarios para responder la pregunta de la investigación. (Hernández y Duana, 2020)

En esta investigación se utilizó la encuesta para poder recolectar información importante y/o necesaria de ambas variables para poder analizarlas.

La encuesta permite obtener resultados a diversas problemáticas, recopilando diversa información, conteniendo un diseño fiable para asegurar los datos. (Tamayo y Tamayo, 2008)

El instrumento viene siendo la condición para poder medir los datos teniendo en cuenta que este representa el camino que va a seguir la investigación. (Hernández y Duana, 2020)

El cuestionario viene siendo el instrumento para lograr medir las variables que se están estudiando, siendo diversas preguntas, logrando recolectar datos. (Hernández, 2012)

Se optó por utilizar el cuestionario como un instrumento para poder recolectar información de cada variable. Para el cuestionario de Habilidades Blandas se consideró 22 ítems, y para el cuestionario de Desempeño Laboral se consideró 19 ítems.

Asimismo, la aplicación de los instrumentos depende de su nivel de confiabilidad y de la validación de juicio de expertos, para ello se validó por tres expertos y la confiabilidad para Habilidades Blandas según Alpha de Cronbach fue de .845 y para la variable Desempeño Laboral fue de .801.

### **3.5. Procedimientos.**

Para comenzar se elaboró el instrumento para recolectar información, una vez hecho se procedió a verificar y a pedir autorización a la empresa para su aplicación, una vez conseguida la aprobación se decidió como sería aplicado si de manera física o virtual, después se propuso una fecha con los gerentes de la empresa para que el instrumento en este caso la encuesta sea aplicada, posteriormente se mandó el link de Google Forms presentando siempre el consentimiento para ser publicada y llenada por los trabajadores y por último se aplicó la encuesta a los colaboradores de la organización. Una vez obtenido sus respuestas se procedieron a analizar en un Spss y así con ayuda de Excel pudimos entender y resolver la pregunta de esta investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

El método descriptivo recolecta y simplifica la información, la cual posteriormente la resume en diversas tabulaciones y gráficos, que nos ayudan a entender la conducta de los datos obtenidos. (Acosta et al., 2014)

En este espacio fue para poder realizar el análisis de nuestras variables (habilidades blandas y desempeño laboral), se utilizó el software Spss, logrando procesar los datos para que luego sean tabulados.

El método inferencial realiza los procesos de análisis con la finalidad de comprobar las hipótesis, teniendo como principal función lograr conclusiones científicas adecuadas teniendo en cuenta la información obtenida. (Acosta et al., 2014)

Para este método se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, ayudándonos a verificar nuestras hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se considero algunos puntos en esta investigación:

Se respetaron los derechos de los autores de las diversas fuentes de información, siguiendo las normas APA como referencia, también esta investigación fue elaborada de manera transparente y honesta, eliminando la similitud mediante el programa Turnitin que nos ayuda a corregir cualquier coincidencia teniendo en

cuenta que los resultados obtenidos de la empresa se guardaron y protegieron para mantener la discreción, se utilizó el consentimiento informado para informar y asegurar a la empresa que los datos registrados eran netamente para nuestro estudio, se aseguró el principio de no maleficencia hacia la empresa y los trabajadores, lo cual nos impide hacer algún tipo de daño con los registros y resultados obtenidos por los colaboradores.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA.**

**Tabla 1**

*Nivel de relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022*

Correlación		Desempeño laboral
Rho de Spearman		
Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,593**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	114

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

*Nota. Resultado obtenido mediante Excel y Spss, elaboración propia.*

#### **Resultado:**

Podemos observar que la tabla 1, tiene una conexión significativa entre habilidades blandas y el desempeño laboral, con una relación de 0,593\*\*, así mismo el valor de significancia es 0,000.

**Objetivo específico N°1: Analizar las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa CM&L PADILLA.**

**Tabla 2**

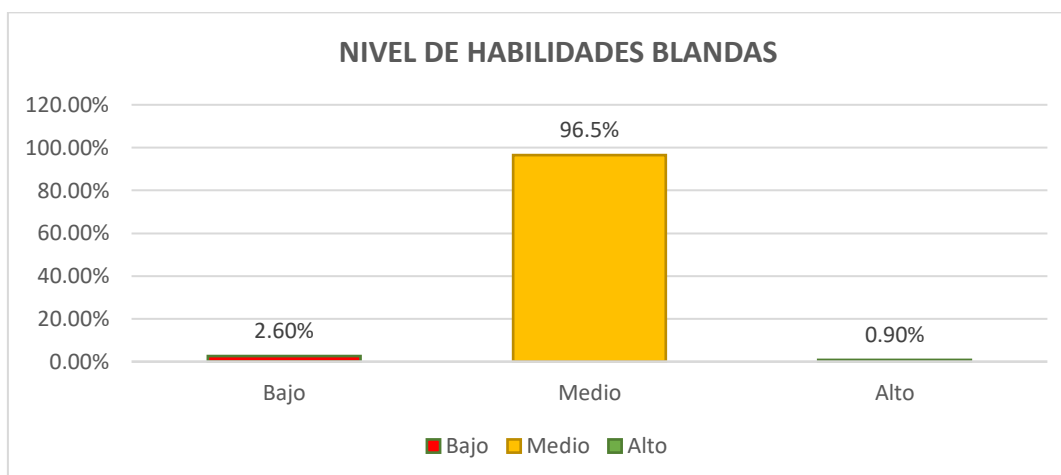
*Nivel habilidades blandas*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	2.60%
Medio	110	96.5%
Alto	1	0.90%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100.00%</b>

*Nota. Resultado obtenido mediante Excel y Spss.*

**Figura 2**

*Nivel de Habilidades Blandas*



*Nota. Podemos observar que el grafico nos indica el nivel de habilidades blandas dentro de la empresa CM&L Padilla.*

**Interpretación:**

En el grafico 1 podemos observar la magnitud de habilidades blandas en la compañía CM&L Padilla, siendo el nivel bajo representado con un 3 (2.60%) de un total de 114 (100%) trabajadores encuestados, como podemos observar en la mayor parte se encuentra en el nivel medio 110 (96.5%) colaboradores y en un nivel alto tenemos a 1 (0.90%) colaborador. Por lo cual podemos decir que las habilidades blandas en la empresa CM&L Padilla está en un nivel medio.

**Tabla 3**

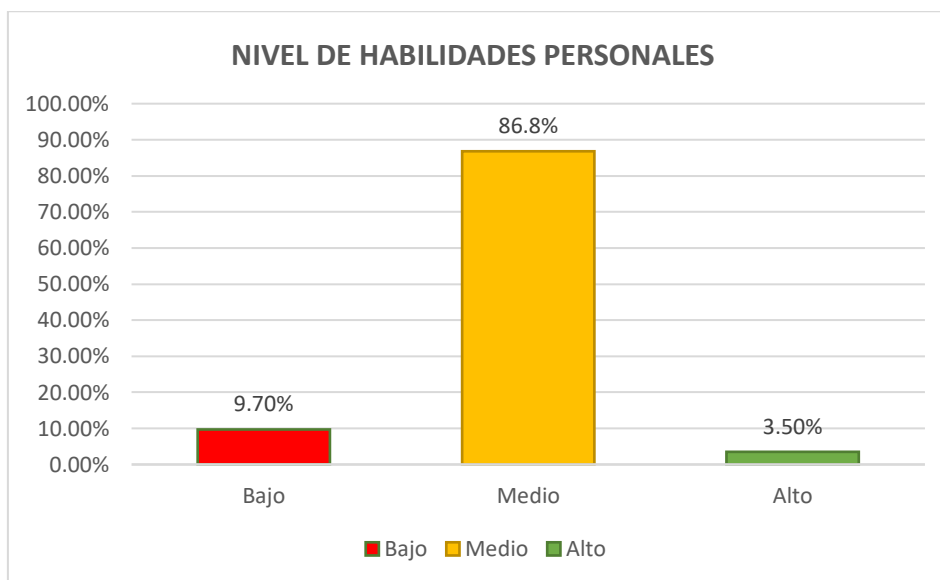
*Nivel de habilidades personales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	9.70%
Medio	99	86.8%
Alto	4	3.50%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100.00%</b>

*Nota. Resultado obtenido mediante Excel y Spss.*

**Figura 3**

*Nivel habilidades personales*



*Nota. Podemos observar que el grafico nos indica el nivel de habilidades personales dentro de la empresa CM&L Padilla.*

**Interpretación:**

En el grafico 2 podemos observar el nivel de habilidades personales en la empresa CM&L Padilla, siendo el nivel bajo representado con un 11 (9.70%) de un total de 114 (100%) trabajadores encuestados, como podemos observar en la mayor parte se encuentra en el nivel medio 99 (86.8%) colaboradores y en un nivel alto tenemos a 4 (3.50%) colaboradores. Por lo cual podemos decir que las habilidades personales en la empresa CM&L Padilla está en un nivel medio.

**Tabla 4**

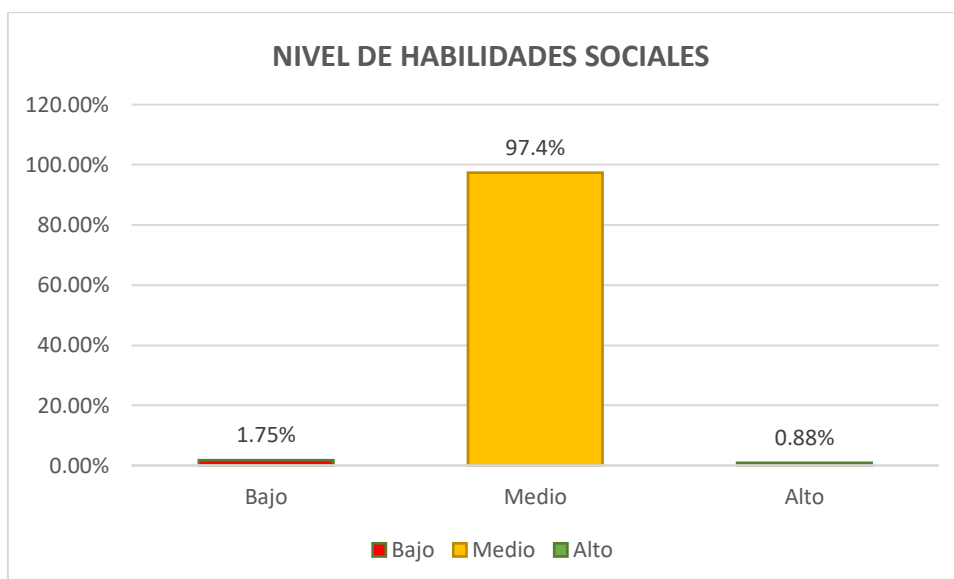
*Nivel de habilidades sociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1.75%
Medio	111	97.4%
Alto	1	0.88%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100.00%</b>

*Nota. Resultado obtenido mediante Excel y Spss.*

**Figura 4**

*Nivel habilidades sociales*



*Nota. Podemos observar que el grafico nos indica el nivel de habilidades personales dentro de la empresa CM&L Padilla*

**Interpretación:**

En el grafico 3 podemos observar el nivel de habilidades sociales en la empresa CM&L Padilla, siendo el nivel bajo representado con un 2 (1.75%) de un total de 114 (100%) trabajadores encuestados, como podemos observar en la mayor parte se encuentra en el nivel medio 111 (97.4%) colaboradores y en un nivel alto tenemos a 1 (0.88%) colaborador. Por lo cual podemos decir que las habilidades sociales en la empresa CM&L Padilla está en un nivel medio.



**Objetivo específico N°2: Analizar en nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA.**

**Tabla 5**

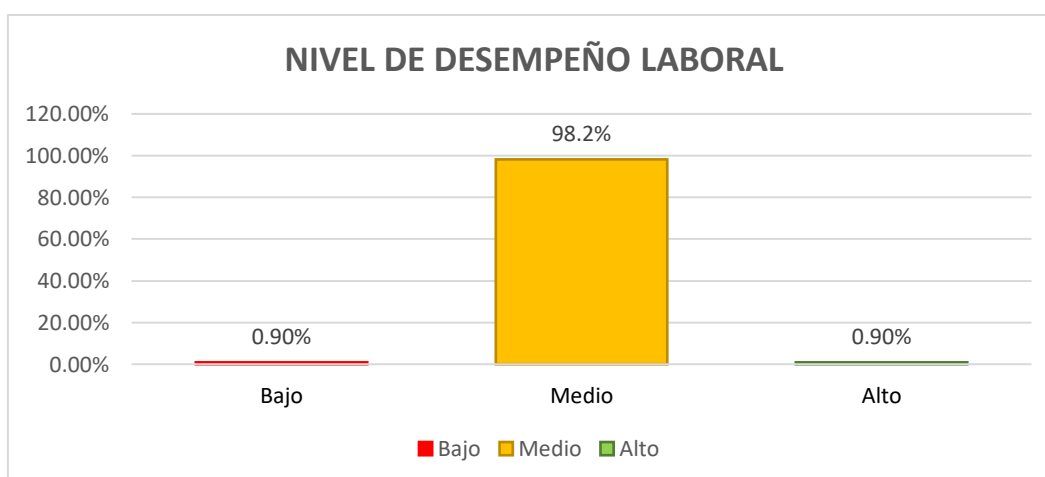
*Nivel de desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.90%
Medio	112	98.2%
Alto	1	0.90%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100.00%</b>

*Nota. Resultado obtenido mediante Excel y Spss.*

**Figura 5**

*Nivel de desempeño laboral*



*Nota. Podemos observar que el grafico nos indica el nivel de desempeño laboral dentro de la empresa CM&L Padilla*

**Interpretación:**

En el grafico 4 podemos observar la magnitud de desempeño laboral en la compañía CM&L Padilla, siendo el nivel bajo representado con un 1 (0.90%) de un total de 114 (100%) trabajadores encuestados, como podemos observar en la mayor parte se encuentra en el nivel medio 112 (98.2%) colaboradores y en un nivel alto tenemos a 1 (0.90%) colaborador. Por lo cual podemos decir que el desempeño laboral en la compañía CM&L Padilla está en un nivel medio.

**Objetivo específico N°3: Determinar la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA.**

**Tabla 6**

*Correlación de las dimensiones de habilidades blandas y desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	HABILIDADES PERSONALES	Coefficiente de correlación	,534**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	114
	HABILIDADES SOCIALES	Coefficiente de correlación	,476**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	114

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

**Resultados:**

En la tabla 6 podemos observar una relación significativa de 0,534 entre las habilidades personales y el desempeño laboral, por otro lado, tenemos una relación positiva de 0,476 entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en la empresa CM&L PADILLA

## V. DISCUSIÓN

Una vez terminado de encontrar los resultados procederemos a discutirlos, logrando observar que en esta investigación se planteó como objetivo general el determinar la relación de las habilidades blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote, 2022. Podemos observar y determinar que en la tabla 1, existe una correlación positiva moderada de 0.593, este resultado pudimos obtenerlo gracias al coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo un alto nivel de significancia, lo cual nos hace validar nuestra hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Los resultados obtenidos podemos compararlos con el descubrimiento de Deshpande y Munshi (2020), ya que en su investigación obtuvieron un Rho de Spearman de 0,482, lo cual nos da un indicio de veracidad en la relación que existe entre ambas variables y lo favorable que son para las organizaciones. No se puede excluir a Ibrahim, Boerhannoeddin y Bakare, (2017), en su estudio pudieron afianzar mejor la idea de la relación de las variables, teniendo una correlación de 0,875, lo cual nos queda como conclusión que efectivamente las habilidades blandas y el desempeño laboral o también mencionadas en inglés los soft skills and job performance, tienen un grado bueno de correlación, por lo cual podemos decir que fomentar estas habilidades ayudan a que las empresas puedan tener un ambiente más adecuado para sus trabajadores, teniendo como resultado una mayor productividad.

Podemos respaldar nuestra afirmación con la argumentación de Ortega (2017), en su libro nos expresa que las habilidades blandas influyen de manera positiva o negativa respectivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, explicando que diversas habilidades sociales como una comunicación asertiva o una escucha activa constante en un equipo de trabajo marca una diferencia a largo plazo, teniendo en cuenta que estas habilidades sociales o personales tienen que ser debidamente reforzadas en los centros de trabajo, ya que muchas veces se pierde este sentido común, por ello es indispensable que este profesionalismo este constantemente presente para poder lograr más fácil y más rápido diversos objetivos de la empresa, uno de los beneficios más notorios viene siendo la calidad de entrega de diversos proyectos, la aceptación de los diferentes clientes y la promoción visual que se puede ejecutar dentro de una organización.

Continuando con el primer objetivo específico tenemos el analizar las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa CM&L PADILLA. Podemos observar en la tabla 2 el nivel de las habilidades blandas teniendo un 0.90% de nivel alto y un 96.5% de un nivel medio, esto según la percepción de cada trabajador, posteriormente en la tabla 3 podemos visualizar el nivel de habilidades personales que los trabajadores poseen, teniendo un 3.50% de nivel alto y un 86.8% en el nivel medio, continuando en la tabla 4 observamos a las habilidades sociales que los colaboradores poseen, teniendo un nivel alto de 0.88% y un nivel medio de 97.4%, estos datos obtenidos nos ayudan a entender la magnitud de habilidades blandas que poseen los trabajadores, como podemos darnos cuenta en la empresa se tiene un nivel medio, lo cual nos indica que esta variable debe seguir siendo reforzada para incrementar su magnitud, podemos resaltar que aunque el nivel no sea necesariamente lo esperado, aun así podemos decir que existe una significancia de habilidades blandas, lo cual nos queda como reflejo el poder mejorarlas, también tenemos a Bardales (2019), en su investigación podemos observar que tiene una Rho de Spearman de 0,461, siendo este un nivel medio favorable, también podemos decir que encontramos un nivel medio de significancia ya que tiene un nivel de 31.7%.

Pudiendo ver todos estos resultados podemos mencionar a Vasantrya (2020), nos comenta que esta habilidad viene siendo diversos atributos que nos ayudan a poder relacionarnos de manera positiva con los demás, generando una confianza en nuestras interacciones, logrando así un progreso en desarrollar nuestro potencial y poder expresarlo de manera coherente hacia los demás, estableciendo resultados positivos para todos. También tenemos a Prada, Rucci y Urzúa (2019), ellos nos comentan sobre la importancia de invertir en las habilidades blandas, ya que según su investigación se pudieron dar cuenta que al fomentar estas habilidades producimos un impacto positivo en el rendimiento de los colaboradores, por ello fomentar charlas dadas por especialistas en estos temas es importante.

El poder desarrollar un nivel de habilidades blandas aceptable es importante para desarrollar un ambiente de trabajo sano, logrando que los trabajadores se sientan más seguros de aportar diversas ideas y poder expresarse de manera natural, de esta manera se logra que la empresa mejore en sus diversos procesos.

Ahora bien, continuando con el segundo objetivo específico, siendo este el analizar en nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, podemos observar que en la tabla 5 el nivel de desempeño laboral tiene un 0.90% de nivel alto y un 98.2% en el nivel medio, con estos resultados podemos decir que, según la percepción de los trabajadores, en la empresa se tiene un nivel medio de desempeño laboral, estos datos podemos compararlos con la investigación hecha por Bances (2022), como resultado podemos ver que obtuvo un nivel alto del 45,45% y un nivel medio de 36,36%, con esto podemos decir que aunque si se tuvo un nivel alto un tanto favorable, aun así es importante reforzar diversas actividades para afianzar este punto del desempeño laboral en todos los colaboradores. También podemos mencionar a Fernández (2021), en su estudio obtuvo como resultado un 2.6% en el nivel alto y un 47.4% en un nivel medio, esto nos queda como constancia que debemos reforzar este punto en los diversos centros de trabajo, sin considerar su rubro, también hizo una señalización en las dimensiones de esta variable, teniendo como resultado un nivel medio de 56.6%, con esto podemos reforzar lo mencionado anteriormente. Para entender mejor, tenemos a Chiavenato (2000), nos comenta que el job performance es un conjunto de diversos comportamientos, valores y actitudes que tiene un colaborador y que influyen directamente a la empresa, sin olvidar que todo esto es con el fin de realizar diversas actividades, que ayuden a la empresa e indirectamente a los clientes a mejorar diversos procesos.

Considerando a Pedraza et al (2010), nos indica que el desempeño laboral, son todas las aportaciones que realiza un trabajador dentro y fuera de la organización, con un valor agregado a cada actividad realizada, sin olvidar la gran importancia que tiene esto, ya que diversas acciones deben realizar de manera eficiente para poder obtener resultados favorables, por ello el desarrollar un ambiente sano es fundamental para ocasionar una destreza laboral en cada trabajador.

Podemos decir que las aportaciones de los trabajadores son importantes para la empresa, el poder tener un ambiente de trabajo donde valoren las opiniones y/o pensamientos de cada colaborador, fomenta y desarrolla un nivel de desempeño laboral optimo, lo cual se visualizara en resultados favorable en un corto o largo plazo.

Como ultimo objetivo específico tenemos el determinar la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA., obteniendo los siguientes resultados podemos observar una relación media positiva con gran significancia, con una Rho de Spearman de 0,534, en la dimensión de habilidad personal y una Rho de Spearman de 0.476 en la dimensión de habilidad social, teniendo una significancia bilateral (0,01), podemos decir que existe un nivel medio de habilidades blandas en la empresa, para continuar tenemos a Guerrero (2022), en su investigación pudo obtener una correlación de 0.354 y una significancia bilateral ( $p=0.003$ ), con lo visto anteriormente podemos decir que tuvo un resultado bajo, aun así podemos decir que existe una relación que necesita ser reforzada para obtener diversos cambios en la organización, como no comenta se implementan herramientas y conocimientos para implantar estrategias y desarrollar de manera adecuada el desempeño laboral. También tenemos a Hardika y Aima (2020), en su investigación pudo encontrar una correlación de 0.450, representando un resultado positivo y favorable para la empresa, con lo visto anteriormente podemos afirmar que las soft skill and job performance tienen una relación importante y la carencia de alguno de ellos logra un déficit en el desempeño del trabajador, fomentando esta deficiencia en la empresa. Para poder entender mejor esto tenemos a Palumbo (2013), nos explica que según la psicología de los colaboradores los soft skills tienen una relación directa con el job performance, con esto podemos afirmar que un trabajador motivado realiza mejor su labor, teniendo en cuenta que no solo logra realizar trabajos para el cual está capacitado, sino también para trabajos que son nuevos, ayudando a mejorar la confianza en uno mismo y en los equipos de trabajo, de esta manera se adquieren nuevas habilidades, que serán desarrolladas dentro y fuera de la organización, obteniendo grandes resultados beneficiosos para las entidades.

Considerando a Muñoz y Huacón (2021), nos expresan que las diversas habilidades que uno desarrolla ayudan a mejorar el trabajo en una organización, siendo un ejemplo muy claro la comunicación asertiva, el respeto, la confianza, el liderazgo, estos soft skills fomentan un ambiente laboral más cálido y amable, logrando que cada trabajador se sienta valorado y respetado, de esta manera se tendrá una autoestima favorable y una motivación conllevada con unos resultados positivos.

## VI. CONCLUSIONES

Después de presentar los diversos resultados y discusiones, procedemos a fundamentar las conclusiones en conjunto con los objetivos que se plantearon en su inicio.

1. Teniendo en consideración al objetivo general, podemos aceptar la hipótesis alternativa, teniendo como resultado una relación proporcional y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, ya que se encontró un coeficiente de Rho 0,593, por cual podemos afirmar que se tiene una relación media positiva, con visión a la mejora, trabajando constantemente en las actitudes y valores de cada colaborador.
2. El nivel de habilidades blandas de los trabajadores de la empresa CM&L Padilla, observamos que es medio positivo con un 96.5%, considerando que se tiene el potencial para mejorar diversas estrategias y/o valores para que este rendimiento sea mayor y mejor visible en la empresa.
3. En el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L Padilla, observamos un nivel medio de respuesta con un 98.2%, esto debido a la poca difusión de las diversas iniciativas para incrementar las capacitaciones en los trabajadores, que ayuden a tener una mejor calidad de trabajo y relaciones interpersonales.
4. Podemos afirmar que se tiene una correlación significativa entre las habilidades personales y el desempeño laboral de 0,534\*\* lo cual nos indica que existe diversas posibilidades de mejora, ya que los trabajadores poseen habilidades personales a medida de desarrollarse, también podemos decir que se tiene una correlación positiva entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de 0,476\*\*, esto nos afirma que los trabajadores poseen habilidades que pueden ser potenciadas y desarrollarse de manera efectiva.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se hace una recomendación al administrador de la empresa CM&L Padilla para incluir un presupuesto para desarrollar capacitaciones como la gestión del liderazgo y trabajo en equipo para todos los colaboradores, de esta manera fortalecer los puntos débiles que se observaron en los resultados, acerca de las habilidades blandas.
2. También consideramos a la gerencia de recursos humanos implementar un plan de evaluación sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y según los resultados, poder aplicar sus políticas o planes de mejora continua con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción laboral.
3. Consideramos al jefe de HSQ (seguridad), para que implemente, fomente y desarrolle capacitaciones y/o charlas en campo sobre la importancia de desarrollar buenos hábitos de conducta, liderazgo, gestión del cambio y resiliencia teniendo presente que esto influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores.
4. Contamos con la gerencia de recursos humanos, para que se programen diversas actividades grupales, como talleres en campo, que ayuden a afianzar la relación de los colaboradores y sus compañeros, logrando un ambiente de menos estrés y más comprensión.
5. Finalmente, se recomienda al gerente de la empresa su total disposición para que todas estas recomendaciones sean ejecutadas y que posteriormente se lleve un control de las capacitaciones hacia los trabajadores, siempre recalcando la importancia y los resultados que se tienen a futuro.



## REFERENCIAS

- Acosta, S., Laines, B., & Piña, G. (2014). Estadística Inferencial. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/316022/ma148\\_manual\\_2014\\_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/316022/ma148_manual_2014_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Andina. (2022). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. Andina.pe. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Bances, J. (2022). Habilidades blandas y el desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa 10157 Mórrope-Lambayeque [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93410/Bances\\_UJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93410/Bances_UJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bardales, G. (2019). Relación entre habilidades personales y directivas con el clima organizacional. Hospital Distrital Santa Isabel, 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31066/bardales\\_eg.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31066/bardales_eg.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- BBC News Mundo. (2022). Qué son las “habilidades blandas” y por qué cada vez más compañías se fijan en ellas al contratar. BBC. <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-62340757>
- Benites, H. (2022). Habilidades sociales y clima laboral en el personal docente de educación primaria, Trujillo – 2021 [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86132/Benites\\_MHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86132/Benites_MHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bernal, I. (2021). Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior. RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo, 12(23). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.986>
- Cadena, E. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de pichincha [Universidad Católica de Ecuador].  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Castillo, L. (2019). Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46170/Castillo\\_LLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46170/Castillo_LLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, N. (2021). Los modelos de evaluación y las destrezas con criterios de desempeño en la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Ecuador, 2019 [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40836/Castro\\_PNE-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40836/Castro_PNE-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Capcha, E. (2018). Motivación y desempeño laborales de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018 [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35641/capcha\\_i\\_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35641/capcha_i_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)
- Cordova, F. (2021). Habilidades blandas y su relación con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2020 [Universidad Nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18284/Cordova%20Aloyo%2c%20Fiorella%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deshpande, S., y Munshi, M. (2020). The Impact of Soft Skills Training on the Behavior and Work Performance of Employees in Service Organizations. IUP Journal of Soft Skills, 14(1), 7–25.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b2704f75-1060-4486-9c80>

[450fe48e677f%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=144575131&db=bth](https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b2704f75-1060-4486-9c80-450fe48e677f%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=144575131&db=bth)

Durán, C. (2021). Habilidades blandas: el nuevo oro de los profesionales. FORBES.

<https://forbes.co/2021/11/09/capital-humano/habilidades-blandas-el-nuevo-oro-de-los-profesionales>

Echevarria, G. (2020). Habilidades blandas y desempeño de los docentes de la Universidad César Vallejo, año 2020 [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46591/Echevarria\\_VGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46591/Echevarria_VGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Enriques, L., & Rodriguez, D. (2018). Desarrollo del personal y motivación de los trabajadores en el área de producción de la empresa Fundo Los Paltos Chimbote – 2018 [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28970/Enriques\\_RLM-Rodriguez\\_CDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28970/Enriques_RLM-Rodriguez_CDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espacios. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador.

Revistaespacios. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>

Fernández, J. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de independencia, huarazancash-2020 [Santiago Antúnez de Mayolo].

[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4544/T033\\_47450805\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4544/T033_47450805_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gestión. (2021). Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro. Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/10-habilidades-blandas-demandara-mercado-laboral-futuro-nnda-nnlt-261487-noticia/>
- González, M., Enciso, B., Arciniegas, L., Tovar, P., Bonza, P., & Arévalo, L. (2020). Importancia De Las Habilidades Blandas Para La Empleabilidad Y Sostenibilidad Del Personal En Las Organizaciones. Encuentro Con Semilleros, Aportes Y Reflexiones, 2(2). <https://journal.poligran.edu.co/index.php/encuentros/article/download/2646/2608/6529>
- Gorriti, M. (2010). La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas. Una aplicación a la Comunidad Autónoma de Aragón. La Alta dirección Pública. Análisis y propuestas, INAP. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5547442.pdf>
- Granados, L. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Miguel Granados, Trujillo 2022 [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97120/Granados\\_VLEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97120/Granados_VLEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Administrativa Financiera del Hospital General del Sur de Quito, 2021 [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78955/Guerrero\\_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78955/Guerrero_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hardika, C., & Aima, M. (2020). The effect of soft skill and work ability to motivation and its implications on performance of employees the Center for Education and Training of the Agency for research and Development of Human Resources Ministry of Communication and Informatics. International Journal of Innovative Science and Research Technology, 5(5), 1721. <https://ijisrt.com/assets/upload/files/IJISRT20MAY871.pdf>

- Hernández, Ó. (2012). Estadística Elemental para Ciencias Sociales. Editorial Universidad de Costa Rica. <https://books.google.co.cr/books?id=4Bn033JrE8wC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Ciencias Económico Administrativas, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Interamericana Editores, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibargüen, C. (Ed.). (2022). Habilidades blandas. La República. <https://www.larepublica.co/analisis/carolina-ibarguen-giraldo-2581108/habilidades-blandas-3342532>
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Bakare, K. (2017). The effect of soft skills and training methodology on employee performance. European Journal of Training and Development, 41(4), 388-406. <https://doi.org/10.1108/EJTD-08-2016-0066>
- Koopmans, L. (2015). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the. Journal of Work and Organizational Psychology, 35(1), 195-205. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=29afb6fc-43e2-46ca9f9c-7100a1b72b22%40sessionmgr103>
- Labajos, K., & Tarrillo, T. (2020). Motivación y rendimiento laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional San Martín, 2020 [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58901/Labajos\\_VK-Tarrillo\\_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58901/Labajos_VK-Tarrillo_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Larrea, M. (2018). Sistematización de las actividades desarrolladas en el proceso de enseñanza aprendizaje en las prácticas docentes de las instituciones educativa Unidad Educativa Fiscal “Durán”, del cantón Durán, provincia del Guayas, Ecuador, período lectivo 2014-2015 [La Universidad Católica de Loja].

<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/22561/1/Larrea%20Arias%20%20Manuel%20Enrique.pdf>

Lopez, Y. (2021). Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva s.a.c Jaén [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93893/Lopez\\_PYL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93893/Lopez_PYL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, P. (2017). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero, 09(08), 69-74.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&tlng=es).

Maslow, A. (1991). Motivación Y Personalidad. Ediciones Diaz de Santos.

<https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>

Maza, S. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de carga internacional, Tacna, 2021 [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96434/Maza\\_MSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96434/Maza_MSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza, L. (2018). Estrategias de motivación y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017 [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20240/mendoza\\_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20240/mendoza_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, B. (2020). Habilidades blandas y el desempeño laboral del comité de gobierno digital del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49921/Morales\\_FB JL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49921/Morales_FB JL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Muñoz, C., & Huacón, C. (2021). Manual de estrategias de habilidades blandas y duras. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/746/3/CECILIA%20MARGOTH%20HUAC%C3%93N%20GARC%C3%8DA.pdf>

Nicomedes, E. (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán, 1-4. [https://core.ac.uk/display/250080756?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1)

Ochoa, N. (2019). La Motivación Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Año 2017 [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3914/236\\_2019\\_ochoa%20%20sanchez%20ndc%20espg%20gerencia%20publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3914/236_2019_ochoa%20%20sanchez%20ndc%20espg%20gerencia%20publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oladokun, S., & Gbadegesin, J. (2017). Adequacy of core knowledge and soft skills in the performance of professional employees of real estate firms in Nigeria. *Property Management*, 35(2), 132-149. <https://doi.org/10.1108/PM-02-2016-0008>

- Ortega, C. (2017). El desarrollo de Habilidades Blandas desde edades tempranas. Editorial Senefelder. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>
- Palumbo, C. (2013). Soft skills and job satisfaction: Two models in comparison. *Universal Journal of Psychology*, 1(3), 103–106. <https://doi.org/10.13189/ujp.2013.010303>
- Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3),493-505. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Prada, M., Rucci, G., & Urzúa, S. (2019). Training, Soft Skills and Productivity: Evidence from a Field Experiment. <https://docs.iza.org/dp12447.pdf>
- Quispe, Y. (2022). Motivación laboral y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022 [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95993/Quispe\\_HYS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95993/Quispe_HYS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *pensamiento & gestión*, 32(1), 54–82. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a04.pdf>
- Sandoval, J. (2022). Satisfacción y desempeño laboral en los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022 [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96869/SandovaI\\_MJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96869/SandovaI_MJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Rodriguez, J., Rodriguez, R., & Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. [Soft skills and teacher performance at the higher level of education] *Propositos y Representaciones*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Suleman, Q., Syed, M., Ahmed, S., Khattak, A., Noreen, R., & Qureshi, M. (2021). Association between Soft Skills and Job Performance: A Cross-Sectional Study among Secondary School Heads in Kohat Division, Pakistan. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 15(7), 553. [https://www.ijicc.net/images/Vol\\_15/Iss\\_7/15750\\_Suleman\\_2021\\_E1\\_R.pdf](https://www.ijicc.net/images/Vol_15/Iss_7/15750_Suleman_2021_E1_R.pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa S.A. <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20TamayoEl%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>
- Tesen, Y. (2019). *Desarrollo de Soft skills y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019* [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40831/Tesen\\_OYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40831/Tesen_OYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ticahuanca, F., & Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86–98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Torner, C. (2021). Liderazgo adaptativo y desempeño. Estrategia bajo un contexto COVID19 en una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista Estrategia Organizacional*, 10(1). <https://doi.org/10.22490/25392786.4558>
- Torres, R., & Atencio, L. (2020). *Las Habilidades Blandas Y El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Municipalidad Distrital De Independencia, Lima – Perú 2020* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26404/Atencio%20Cal>

[der%c3%b3n%20Mar%c3%ada%20Lizbeth%20-%20Torres%20Solano%20Deyse%20Raquiel.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260)

Torres, M., Torres, C., Seijas, M., Rengifo, M., & Martell, M. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593-600. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.260](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260)

Vasantrao, S. (2020). The Importance of Soft Skills. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 9(5). <https://www.ijsr.net/archive/v9i5/SR20508183938.pdf>

Vasquez, R. (2017). Las Habilidades Directivas Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De La Empresa J&R Proplastic E.I.R.L. Puente Piedra, 2017 [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21623/Vasquez\\_CR.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21623/Vasquez_CR.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Vásquez, L., Vila, D., & Tuesta, J. (2021). Habilidades blandas y el impacto de la covid-19 en la educación superior. *Review of Global Management*, 6(1), 41-49. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1488>

## ANEXOS

**Anexo N°1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala
Habilidades Blandas	Según Rodríguez (2021), las habilidades blandas nos ayudan a poder socializar e interactuar con los demás de manera agradable y respetuosa, logrando una comunicación que fomente una inteligencia emocional.	Se medirán las habilidades personales y las habilidades sociales, por ende, se aplicará el cuestionario.	Habilidades Personales	Empatía	1-5	ORDINAL
				Capacidad de escucha	4	
				Adaptabilidad	6-10	
			Habilidades Sociales	Comunicación asertiva	11-16	
				Trabajo en equipo	17-22	
Desempeño laboral	Según Gorriti (2010), nos indica sobre todas las actitudes que un colaborador posee y como las demuestra con el fin de lograr objetivos personales o comunes dentro de la organización, entre algunas de las cualidades pueden ser la iniciativa o la facilidad para aprender y desempeñar las tareas.	Se medirán el desempeño de labores, el desempeño contextual y el desempeño adaptativo, aplicando el cuestionario.	Desempeño de labores	Capacidad de respuesta	1-3	ORDINAL
				Iniciativa	4-7	
			Desempeño Contextual	Puntualidad	8-10	
				Honestidad	11-14	
			Desempeño Adaptativo	Creatividad	15-16	
				Facilidad para aprender	17-19	

## Anexo N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [Aganozamo12@ucvvirtual.edu.pe](mailto:Aganozamo12@ucvvirtual.edu.pe)

**INDICACIONES:** Marque con un aspa “X” en el recuadro que considere, con respecto a la Habilidades Blandas que siente en la empresa, teniendo en cuenta lo siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN DE HABILIDADES PERSONALES</b>						
1	Me es fácil ver las cosas desde el punto de vista de mis compañeros					
2	Tengo una relación respetuosa con mis compañeros de trabajo					
3	Cuando existe algún conflicto actuó de manera coherente					
4	Puedo decir que existe que tengo una escucha activa					
5	La empatía es algo tengo hacia mis compañeros					
6	Tengo la capacidad de asumir futuros cambios en la empresa					
7	Soy paciente con mis limitaciones y con los de mis compañeros					
8	Tengo un estado de ánimo estable y sin cambios frente a los problemas					

9	Constantemente me actualizo para desarrollar diversas actividades dentro de la empresa					
10	Ofrezco soluciones rápidas a los problemas que se presentan					
<b>DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES</b>						
11	Me expreso de manera clara y directa hacia mis compañeros.					
12	Cuando converso con mis compañeros puedo identificar algunos sentimientos o emociones					
13	Escucho a mis compañeros de trabajo sin prejuicio					
14	Cuando converso con mis compañeros presto atención a lo que me informan					
15	Cuando existe una agresión verbal, respondo de forma asertiva.					
16	Me expreso de manera positiva sin ocasionar conflictos con mis compañeros.					
17	Presto atención a las instrucciones que se dan en equipo y luego las sigo					
18	Organizo y dirijo a mis compañeros de manera eficiente					
19	Soy proactivo y me involucro en diversas actividades					
20	Integro a nuevos compañeros y escucho sus opiniones					
21	Si fallo en mi equipo pido disculpas a quienes herí					
22	Cuando es necesario comparto mis ideas o pensamientos para mejorar una tarea.					

## FICHA TÉCNICA

<b>Nombre</b>	Habilidades Blandas			
<b>Autor</b>	Chaca y Contreras 2021			
<b>Forma de aplicación</b>	Individual			
<b>Numero de ítems</b>	22			
<b>Finalidad de la prueba</b>	Medir las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa CM&L Padilla			
<b>Rangos</b>	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni acuerdo ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo			
<b>Valoración de puntuaciones</b>		<b>NIVEL</b>	<b>INTERVALO</b>	
		Alto	89 - 120	
		Medio	57 - 88	
		Bajo	24 - 56	

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

[Aganozamo12@ucvvirtual.edu.pe](mailto:Aganozamo12@ucvvirtual.edu.pe)

**INDICACIONES:** Marque con un aspa “X” en el recuadro que considere, con respecto al Desempeño Laboral que siente en la empresa, teniendo en cuenta lo siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO DE LABORES</b>						
1	Quando me asignan una nueva tarea actuó con responsabilidad e inmediatez					
2	Utilizo las herramientas a mi favor para mejorar mi trabajo en la empresa					
3	En la empresa aprecian mis opiniones para disminuir el tiempo de entrega de los proyectos					
4	Tengo iniciativa para hacer nuevos trabajos en la empresa					
5	Realizo mis labores con toda la responsabilidad y seriedad que se necesite					
6	No me preocupa asumir mayores responsabilidades dentro de la empresa					

7	Tengo presente las decisiones que tomamos en equipo y las ejecuto inmediatamente.					
<b>DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>						
8	Fomento la puntualidad con el ejemplo hacia mis compañeros de trabajo					
9	Considero la puntualidad como un sinónimo de respeto para la empresa					
10	Acabo a tiempo los trabajos que se me asignan					
11	Soy honesto cuando converso con mis superiores					
12	Trabajo con la mayor honestidad ya que es parte de mi ética					
13	Si ha surgido un imprevisto y tome alguna decisión sin avisar lo informo inmediatamente					
14	Promuevo la honestidad en mis equipos de trabajo					
<b>DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO ADAPTATIVO</b>						
15	Pongo mi creatividad en marcha cuando tengo que resolver un problema en equipo					
16	Encuentro diversas soluciones a un problema					
17	Cuando me cambian de puesto tengo el mismo o mayor empeño para desarrollar mi trabajo					
18	Soy optimista y me gusta aprender de todo dentro de la empresa					
19	Tengo conocimiento sobre las diversas áreas de la empresa, lo que me ayuda a aprender con facilidad.					



## FICHA TÉCNICA

<b>Nombre</b>	Desempeño Laboral		
<b>Autor</b>	Castillo 2019		
<b>Forma de aplicación</b>	Individual		
<b>Numero de ítems</b>	19		
<b>Finalidad de la prueba</b>	Medir el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CM&L Padilla		
<b>Rangos</b>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Ni acuerdo ni desacuerdo</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>		
<b>Valoración de puntuaciones</b>		<b>NIVEL</b>	<b>INTERVALO</b>
		Alto	85 - 115
		Medio	55 - 84
		Bajo	23 - 54

## Anexo N°3: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



### Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CM&LPADILLA, CHIMBOTE-2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	MIGUEL ANGEL CASACHARI PRECCADO	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	GANOZA MORALES ANA ELIZABETH
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	PERSONAL
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	CHIMBOTE
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



**4. Soporte teórico**

- **Variable 1: HABILIDADES BLANDAS**

Tenemos a González et al. (2020), nos habla que las habilidades blandas nos ayudan y sirven para poder ofrecer un buen manejo a los problemas que ocurren dentro de las organizaciones, logrando que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera y así, siendo productivos y afectivos.

- **Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL**

De acuerdo con la teoría de Chiavenato (2000), el desempeño laboral viene siendo los hechos y/o movimientos que se observan en cada colaborador que vienen siendo especiales para que la organización logre diversos objetivos, por lo cual un trabajador que se desempeña correctamente es más fuerte para la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
<b>HABILIDADES BLANDAS</b>	Habilidades personales	Las habilidades personales vienen siendo un conjunto de cualidades que nos ayudan a desarrollarnos de manera proactiva y a poder entender como maximizar nuestro potencial. (Bardales, 2019)
	Habilidades sociales	Las habilidades sociales vienen siendo una agrupación de diversas capacidades que nos ayudan a poder desenvolvemos con otras personas de una manera cordial, logrando expresar nuestras opiniones, necesidades, deseos, etc. (Benites, 2022)
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño de labores	El desempeño de tareas es un proceso estructurado, donde seguimos cierto sistema para poder completar diversas tareas con un seguimiento constante para poder observar los resultados obtenidos. (Sánchez y Calderón, 2012)
	Desempeño contextual	El desempeño contextual evalúa el comportamiento de los trabajadores para poder llegar a las diversas metas propuestas, de esta manera se puede ir creando un espacio de trabajo más ameno y próspero para trabajar diariamente. (Bernal, 2021)
	Desempeño Adaptativo	El desempeño adaptativo viene siendo el cambio que tiene que hacer el colaborador para poder pertenecer o migrar a una nueva situación, que muchas veces nos ayuda a superarnos y obtener grandes gratificaciones laborales. (Tomer, 2021)


**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CM&L PADILLA, CHIMBOTE-2022 elaborado por GANOZA MORALES ANA ELIZABETH el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento: HABILIDADES BLANDAS**

- Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	1-5	4	4	4	
Capacidad de escucha	4	4	4	4	
Adaptabilidad	6-10	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación asertiva	11-16	4	4	4	
Trabajo en equipo	17-22	4	4	4	

**Variable del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL**

- Primera dimensión: Desempeño de labores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	1-3	4	4	4	
Iniciativa	4-7	3	4	4	

- Segunda dimensión: Desempeño contextual

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad	8-10	4	4	4	
Honestidad	11-14	3	4	3	

- Tercera dimensión: Desempeño adaptativo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Creatividad	15-16	3	4	3	
Facilidad para aprender	17-19	4	3	4	

Mg. *REBECA ANGELO CAVALCANTI PRECIADO*

Mg. *[Firma]*

DNI N° *46105455*



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CM&LPADILLA, CHIMBOTE-2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	<i>Juan Francisco Salazar Alvarado</i>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	GAÑOZA MORALES ANA ELIZABETH
<b>Procedencia:</b>	Del autor, adaptada o validada por otros autores
<b>Administración:</b>	PERSONAL
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	CHIMBOTE
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>



**4. Soporte teórico**

- **Variable 1: HABILIDADES BLANDAS**

Tenemos a Gonzáles et al. (2020), nos habla que las habilidades blandas nos ayudan y sirven para poder ofrecer un buen manejo a los problemas que ocurren dentro de las organizaciones, logrando que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera y así, siendo productivos y afectivos.

- **Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL**

De acuerdo con la teoría de Chiavenato (2000), el desempeño laboral viene siendo los hechos y/o movimientos que se observan en cada colaborador que vienen siendo especiales para que la organización logre diversos objetivos, por lo cual un trabajador que se desempeña correctamente es más fuerte para la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
<b>HABILIDADES BLANDAS</b>	Habilidades personales	Las habilidades personales vienen siendo un conjunto de cualidades que nos ayudan a desarrollarnos de manera proactiva y a poder entender como maximizar nuestro potencial. (Bardales, 2019)
	Habilidades sociales	Las habilidades sociales vienen siendo una agrupación de diversas capacidades que nos ayudan a poder desenvolvernos con otras personas de una manera cordial, logrando expresar nuestras opiniones, necesidades, deseos, etc. (Benites, 2022)
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño de labores	El desempeño de tareas es un proceso estructurado, donde seguimos cierto sistema para poder completar diversas tareas con un seguimiento constante para poder observar los resultados obtenidos. (Sánchez y Calderón, 2012)
	Desempeño contextual	El desempeño contextual evalúa el comportamiento de los trabajadores para poder llegar a las diversas metas propuestas, de esta manera se puede ir creando un espacio de trabajo más ameno y próspero para trabajar diariamente. (Bernal, 2021)
	Desempeño Adaptativo	El desempeño adaptativo viene siendo el cambio que tiene que hacer el colaborador para poder pertenecer o migrar a una nueva situación, que muchas veces nos ayuda a superarnos y obtener grandes gratificaciones laborales. (Torner, 2021)


**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CM&L PADILLA, CHIMBOTE-2022 elaborado por GANOZA MORALES ANA ELIZABETH el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Variable del instrumento: HABILIDADES BLANDAS**

## • Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	Me es fácil ver las cosas desde el punto de vista de mis compañeros	4	4	4	
	Tengo una relación respetuosa con mis compañeros de trabajo	4	4	4	
	Cuando existe algún conflicto actúo de manera coherente	2	4	4	constructiva
Capacidad de escucha	Puedo decir que existe que tengo una escucha activa	4	4	4	
Empatía	La empatía es algo tengo hacia mis compañeros	1	4	4	Mejora
Adaptabilidad	Tengo la capacidad de asumir futuros cambios en la empresa	4	4	4	
	Soy paciente con mis limitaciones y con los de mis compañeros	4	4	4	
	Tengo un estado de ánimo estable y sin cambios frente a los problemas	4	4	4	
	Constantemente me actualizo para desarrollar diversas actividades dentro	4	4	4	"dentro" de?
	Ofrezco soluciones rápidas a los problemas que se presentan	4	4	4	

## • Segunda dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación asertiva	Me expreso de manera clara y directa hacia mis compañeros.	4	4	4	
	Cuando converso con mis compañeros puedo identificar algunos sentimientos o emociones	4	4	4	
	Escucho a mis compañeros de trabajo sin prejuicio	4	4	4	
	Cuando converso con mis compañeros presto atención a lo que me informan	4	4	4	
	Cuando existe una agresión verbal, respondo de forma asertiva.	4	4	4	
	Me expreso de manera positiva sin ocasionar conflictos con mis compañeros.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Presto atención a las instrucciones que se dan en equipo y luego las sigo	4	4	4	
	Organizo y dirijo a mis compañeros de manera eficiente	4	4	4	
	Soy proactivo y me involucro en diversas actividades	4	4	4	
	Integro a nuevos compañeros y escucho sus opiniones	4	4	4	
	Si fallo en mi equipo pido disculpas a quienes heñ	4	4	4	
	Cuando es necesario comparto mis ideas o pensamientos para mejorar una tarea.	4	4	4	





Variable del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

- Primera dimensión: Desempeño de labores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	Cuando me asignan una nueva tarea actúo con responsabilidad e inmediatez	3	3	3	Las respuestas son muy genéricas.
	Utilizo las herramientas a mi favor para mejorar mi trabajo en la empresa	3	3	3	
	En la empresa aprecian mis opiniones para disminuir el tiempo de entrega de los proyectos	3	3	3	
Iniciativa	Tengo iniciativa para hacer nuevos trabajos en la empresa	3	3	3	
	Realizo mis labores con toda la responsabilidad y seriedad que se necesite	3	3	3	
	No me preocupa asumir mayores responsabilidades dentro de la empresa	3	3	3	
	Tengo presente las decisiones que tomamos en equipo y las ejecuto inmediatamente.	3	3	3	

- Segunda dimensión: Desempeño contextual

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad	Fomento la puntualidad con el ejemplo hacia mis compañeros de trabajo	4	4	4	
	Considero la puntualidad como un sinónimo de respeto para la empresa	4	4	4	
	Acabo a tiempo los trabajos que se me asignan	4	4	4	
Honestidad	Soy honesto cuando converso con mis superiores	4	4	4	
	Trabajo con la mayor honestidad ya que es parte de mi ética	4	4	4	
	Si ha surgido un imprevisto y tome alguna decisión sin avisar lo informo inmediatamente	4	4	4	
	Promuevo la honestidad en mis equipos de trabajo	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desempeño adaptativo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Creatividad	Pongo mi creatividad en marcha cuando tengo que resolver un problema en equipo	4	4	4	
	Encuentro diversas soluciones a un problema	4	4	4	
Facilidad para aprender	Cuando me cambian de puesto tengo el mismo o mayor empeño para desarrollar mi trabajo	4	4	4	
	Soy optimista y me gusta aprender de todo dentro de la empresa	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tengo conocimiento sobre las diversas áreas de la empresa, lo que me ayuda a aprender con facilidad.	3	4	4	
--	---	---	---	--

DNI N° 44137812

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1966) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CM&LPADILLA, CHIMBOTE-2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Sonia Dgilev Sanchez	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	GAÑOZA MORALES ANA ELIZABETH
<b>Procedencia:</b>	Del autor, adaptada o validada por otros autores
<b>Administración:</b>	PERSONAL
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	CHIMBOTE
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>



**4. Soporte teórico**

- **Variable 1: HABILIDADES BLANDAS**

Tenemos a Gonzáles et al. (2020), nos habla que las habilidades blandas nos ayudan y sirven para poder ofrecer un buen manejo a los problemas que ocurren dentro de las organizaciones, logrando que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera y así, siendo productivos y afectivos.

- **Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL**

De acuerdo con la teoría de Chiavenato (2000), el desempeño laboral viene siendo los hechos y/o movimientos que se observan en cada colaborador que vienen siendo especiales para que la organización logre diversos objetivos, por lo cual un trabajador que se desempeña correctamente es más fuerte para la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
<b>HABILIDADES BLANDAS</b>	Habilidades personales	Las habilidades personales vienen siendo un conjunto de cualidades que nos ayudan a desarrollarnos de manera proactiva y a poder entender como maximizar nuestro potencial. (Bardales, 2019)
	Habilidades sociales	Las habilidades sociales vienen siendo una agrupación de diversas capacidades que nos ayudan a poder desenvolvernos con otras personas de una manera cordial, logrando expresar nuestras opiniones, necesidades, deseos, etc. (Benites, 2022)
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño de labores	El desempeño de tareas es un proceso estructurado, donde seguimos cierto sistema para poder completar diversas tareas con un seguimiento constante para poder observar los resultados obtenidos. (Sánchez y Calderón, 2012)
	Desempeño contextual	El desempeño contextual evalúa el comportamiento de los trabajadores para poder llegar a las diversas metas propuestas, de esta manera se puede ir creando un espacio de trabajo más ameno y próspero para trabajar diariamente. (Bernal, 2021)
	Desempeño Adaptativo	El desempeño adaptativo viene siendo el cambio que tiene que hacer el colaborador para poder pertenecer o migrar a una nueva situación, que muchas veces nos ayuda a superarnos y obtener grandes gratificaciones laborales. (Torner, 2021)


**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CM&L PADILLA, CHIMBOTE-2022 elaborado por GANOZA MORALES ANA ELIZABETH el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento: HABILIDADES BLANDAS**

- Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	1	3	2	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
Capacidad de escucha	4	3	3	3	
Empatía	5	3	3	3	
Adaptabilidad	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	3	3	3	
	10	3	3	3	

- Segunda dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación asertiva	11	3	3	3	
	12	3	3	3	
	13	3	3	3	
	14	3	3	3	
	15	3	3	3	
	16	3	3	3	
Trabajo en equipo	17	3	3	3	
	18	3	3	3	
	19	3	3	3	
	20	3	3	3	
	21	3	3	3	
	22	3	3	3	





Variable del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

- Primera dimensión: Desempeño de labores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
Iniciativa	4	3	3	3	
	5	3	3	3	
	6	3	3	3	
	7	3	3	3	

- Segunda dimensión: Desempeño contextual

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad	8	3	3	3	
	9	3	3	3	
	10	3	3	3	
Honestidad	11	3	3	3	
	12	3	3	3	
	13	3	3	3	
	14	3	3	3	

- Tercera dimensión: Desempeño adaptativo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Creatividad	15	3	3	3	
	16	3	3	3	
Facilidad para aprender	17	3	3	3	
	18	3	3	3	
	19	3	3	3	

Dra. Sonia Aguilar Sánchez

DNI N° 32963014



## Anexo N°4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	41

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

		Se me es fácil ver las cosas desde el punto de vista de mis compañeros	Tiene una relación respetuosa con sus compañeros de trabajo	Cuando existe algún conflicto usted actúa de manera coherente	Usted puede decir que existe una escucha activa en la empresa	La empatía es algo que sus compañeros tienen hacia usted y usted hacia ellos	todos los trabajadores están capacitados a asumir futuros cambios en la empresa	Usted es paciente con limitaciones y con los de sus compañeros	Tiene un estado de ánimo estable y sin cambios frente a los problemas	nte te actualizas para desarrollar diversas actividades dentro de la empresa	
Rho de Spearman	Se me es fácil ver las cosas desde el punto de vista de mis compañeros	Coefficiente de correlación	1,000	,000	,522*	-,444	,264	,000	,000	-,321	-,015
		Sig. (bilateral)	.	1,000	,046	,098	,343	1,000	1,000	,244	,944
		N	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Tiene una relación respetuosa con sus compañeros de trabajo	Coefficiente de correlación	,000	1,000	,093	,314	,548*	,671**	,671**	,667**	,533
		Sig. (bilateral)	1,000	.	,740	,255	,035	,006	,006	,007	,047
		N	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Cuando existe algún conflicto usted actúa de manera coherente	Coefficiente de correlación	,522*	,093	1,000	,151	,034	,334	,181	,141	,486
		Sig. (bilateral)	,046	,740	.	,592	,904	,223	,518	,617	,066
		N	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Usted puede decir que existe una escucha activa en la empresa	Coefficiente de correlación	-,444	,314	,151	1,000	-,236	,316	,124	,698**	,561
		Sig. (bilateral)	,098	,255	,592	.	,398	,251	,660	,004	,036
		N	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	La empatía es algo que sus compañeros tienen hacia usted y usted hacia ellos	Coefficiente de correlación	,264	,548*	,034	-,236	1,000	,204	,612*	,233	,252
		Sig. (bilateral)	,343	,035	,904	,398	.	,466	,015	,404	,364
		N	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Cree que todos los trabajadores están capacitados a asumir futuros cambios en la empresa	Coefficiente de correlación	,000	,671**	,334	,316	,204	1,000	,500	,555*	,574
		Sig. (bilateral)	1,000	,006	,223	,251	,466	.	,058	,032	,025
		N	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Área de información IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

# Anexo N°5: BASE DE DATOS DE LA APLICACIÓN TOTAL DE LA POBLACIÓN O MUESTRA

