



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores
de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chapilliquen Chapa, Darwin Fabian (orcid.org/0000-0001-6860-1409)

Herrera Alcoser, Mariam Nicolý (orcid.org/0000-0003-2898-8156)

ASESORA:

Mgtr. Gomez Zuñiga Cecilia Paula Luisa (orcid.org/0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA- PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestros padres, fuente inagotable de amor y apoyo, cuyo sacrificio y dedicación han sido la chispa que encendió nuestro camino académico. A nuestra familia, por su paciencia y comprensión durante esta travesía. A nuestros amigos, por su aliento constante y risas compartidas que hicieron más ligero este viaje. A profesores, mentores y colegas, quienes han dejado una huella imborrable en nuestra formación. Esta tesis es un tributo a todos ustedes, quienes han sido pilares fundamentales en nuestras vidas. Gracias por ser nuestra inspiración y por hacer posible este logro que hoy celebramos con gratitud y alegría.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo de investigación. En primer lugar, a nuestra asesora, Gómez Zúñiga Cecilia Paula Luisa, por su guía experta, paciencia y dedicación a lo largo de todo el proceso. Sus conocimientos y perspicacia fueron fundamentales para dar forma a esta tesis. Agradecemos también a Ericka Julissa Suysuy Chambergo por sus valiosas aportaciones y sugerencias que enriquecieron este trabajo. A mis compañeros de clase, por compartir ideas y experiencias que contribuyeron al desarrollo de este proyecto. Nuestro reconocimiento especial va a nuestras familias, cuyo apoyo incondicional nos ha brindado la fortaleza necesaria para superar los desafíos. A todos los que, de alguna manera, formaron parte de este camino, les estamos profundamente agradecidos. Este trabajo es tanto suyo como nuestro, y celebramos este logro con gratitud y humildad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023", cuyos autores son CHAPILLIQUEN CHAPA DARWIN FABIAN, HERRERA ALCOSER MARIAM NICOLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

PIURA, 12 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA DNI: 03490490 ORCID: 0000-0001-7986-7608	Firmado electrónicamente por: PGOMEZZU el 13- 12-2023 00:36:44

Código documento Trilce: TRI - 0694892





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CHAPILLIQUEN CHAPA DARWIN FABIAN, HERRERA ALCOSER MARIAM NICOLY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CHAPILLIQUEN CHAPA DARWIN FABIAN DNI: 78375054 ORCID: 0000-0001-6860-1409	Firmado electrónicamente por: FABIANCHAPA el 16-12-2023 02:40:05
HERRERA ALCOSER MARIAM NICOLY DNI: 75705084 ORCID: 0000-0003-2898-8156	Firmado electrónicamente por: MARIAMHERRERA el 12-12-2023 23:47:04

Código documento Trilce: INV - 1402105



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	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
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Informe de aplicación del cuestionario	21
4.2. Informe de aplicación de la entrevista	32
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Colaboradores de MK Fitness Gym S.R.L.....	16
Tabla 2	Validez por juicio de experto.....	18
Tabla 3	Análisis de confiabilidad.	18
Tabla 4	Análisis del trabajo en equipo.....	21
Tabla 5	Análisis de la comunicación asertiva	24
Tabla 6	Análisis del liderazgo	27
Tabla 7	Análisis de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales.....	30

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general fue determinar la relación de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023, empleando una metodología de enfoque mixto, de tipo aplicada, de nivel correlacional, con diseño no experimental – transversal, considerando que el Gym cuenta con dos sedes, una en Piura y otra en Lambayeque, contando con 20 y 25 colaboradores respectivamente siendo una población de 45 colaboradores y a la gerente del Gym, a quienes se les aplicaron una encuesta y una entrevista respectivamente; de los cuales se obtuvo como resultado que con el 33,3% que el personal siempre demuestra tener correctas habilidades blandas, y que el 42,2% siempre desarrolla correctas relaciones interpersonales, y las habilidades blandas tienen una incidencia en las relaciones interpersonales, debido a que se pudo determinar que en la empresa se ejecutan seminarios donde participan tanto los clientes como los trabajadores; logrando concluir que las habilidades blandas tienen una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales, mediante $Rho=0,848^{**}$ (sig. de 0.000) logrando aceptar la hipótesis alternativa general. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar las habilidades blandas entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym.

Palabras clave: Habilidades blandas, Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva, liderazgo.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between soft skills and interpersonal relationships in the employees of MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023, using a methodology of mixed approach, applied type, correlational level, with non-experimental design - cross-sectional, having as population 45 employees and the manager of the Gym, who were applied a survey and an interview respectively; The results showed that 33.3% of the personnel always demonstrate correct soft skills, and 42.2% always develop correct interpersonal relationships, and that soft skills have an impact on interpersonal relationships, since it was determined that the company holds seminars where both clients and workers participate; concluding that soft skills have a significant, positive and high relationship with interpersonal relationships, with an $Rho=0.848^{**}$ (sig. of 0.000), achieving the acceptance of the general alternative hypothesis. Which meant that to correct strategies to improve soft skills then the interpersonal relationships of MK Fitness Gym staff.

Keywords: soft skills, interpersonal relations, teamwork, effective communication, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas consideran que su personal debería manejar las habilidades blandas y relaciones interpersonales basándose en un grupo de cualidades personales, actitudes y hábitos que hacen que un trabajador se desempeñe con facilidad y su productividad sea óptima, teniendo en cuenta que las habilidades blandas son de vital importancia para el crecimiento profesional y comunicación eficaz (Vasanthakumari, 2019).

Realizando un análisis del contexto internacional, se evidenció que la rápida transformación de la economía empresarial en India, generada por la globalización ha causado que las empresas sigan potenciando las habilidades blandas y duras de sus colaboradores, en la que no solo se les brinde un sueldo, sino que les otorgue mejores oportunidades de desarrollo en su profesión. Sin embargo, la competencia incrementa de manera progresiva, lo que genera la necesidad de que las empresas sean flexibles, estén en forma y existan de manera intrínseca, basadas en las relaciones interpersonales (Tripathy, 2020).

Asimismo, un profesional es altamente competente cuando emplea habilidades y conocimientos aprendidos en su formación profesional y los aplica en las diversas situaciones que se presenten en las organizaciones (Johnson, 2021). Sin embargo, en empresas españolas esto no es suficiente, por lo que, también tiene que ser capaz de desarrollar relaciones interpersonales y poder participar e interactuar con sus compañeros en las diversas acciones de trabajo en equipo que sean necesarias, además deben ser capaces de dar solución a problemas de manera flexible y autónoma para el bienestar de la empresa (Rodríguez et al., 2021).

Por otro lado, en Perú aún existe el 40% de las empresas afectadas por la pandemia que no generan buenas utilidades, por ende, el área de talento humano tiene la tarea fundamental de reclutar personal altamente calificado y no solo profesionalmente, sino que pueda desarrollar sus habilidades blandas y demuestren que pueden tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, evidenciándose que pueden afrontar los diversos retos y

cambios que se presente y de esa manera las empresas puedan subsistir (Carranza y Sánchez, 2022).

En líneas similares, empresas peruanas prestadoras de servicios en un 62% de sus colaboradores presentan deficiencias en sus relaciones interpersonales, debido a que no las desarrollan, ni perfeccionan, evidenciándose que el personal no demuestra autoconfianza para desempeñarse en su puesto de trabajo, haciendo que su equipo de trabajo no se sienta satisfecho con sus actividades y demuestren bajo compromiso, teniendo un desempeño poco eficaz y no demuestren dedicación a sus labores (Jaramillo et al., 2021).

La empresa MK Fitness Gym S.R.L es un centro de alto rendimiento, el cual cuenta con dos sedes, una en Piura y otra en Lambayeque, contando con 20 y 25 colaboradores respectivamente; en ambas se evidenciaron deficiencias en las habilidades blandas de los trabajadores, debido a que no se relacionan de manera óptima en la realización de sus actividades diarias, es decir se percibe un mínimo interés por parte de los instructores hacia el cliente, quien al terminar su rutina se encuentra desorientado al continuar con el ejercicio, situación que puede presentarse debido a una falta de control hacia los colaboradores al momento de ejercitar al cliente. A su vez existe indiferencia para trabajar en equipo al no aplicar una comunicación asertiva entre todos sus compañeros de trabajo, dando a notar que no tienen interés en desarrollar sus habilidades de liderazgo, quedando evidenciadas las deficiencias en sus relaciones interpersonales; por otro lado, se manifiesta el escaso afecto hacia los colaboradores quienes en algunos casos no son reconocidos por su buen rendimiento. Por ende, si el gimnasio no minimiza sus deficiencias en las habilidades blandas, podría disminuir el rendimiento de su personal debido a que no se podrán relacionar de manera interpersonal entre ellos.

Ante lo expuesto, se formuló como problema general: ¿Cómo se relacionan las habilidades blandas y las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023? Y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación del trabajo en equipo con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023?, (b) ¿De qué manera se relaciona la comunicación asertiva con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym

SRL Piura - Lambayeque 2023? (c) ¿Qué relación existe entre liderazgo y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023?

El presente estudio se justifica de manera teórica, debido a que, para el desarrollo de la misma, se realizará una búsqueda de literatura en las diversas bases de datos de revistas indexadas, tesis y libros, para dar sustento a las dos variables estudiadas. Asimismo, se justifica de manera práctica, ya que con los resultados alcanzados se va a conocer qué tanto se relaciona la variable uno con la dos y de esa forma la empresa de estudio pueda generar estrategia de mejora, que le ayuden a potenciar dichas habilidades. Se justifica metodológicamente, debido a que para su realización se emplearán diversos métodos científicos y estadísticos, basados en una investigación correlacional, transversal. Por último, se justifica económicamente, debido a que con los resultados se podrán crear estrategias de mejora y con ello, tener a colaboradores que desarrollen sus habilidades blandas y relaciones interpersonales, sintiéndose así más comprometidos con su labor y con ello brindando una mejor atención a sus clientes; logrando así atraer a más consumidores.

Por tanto, se plantea como objetivo general: Determinar la relación de las habilidades blandas con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023 y como objetivos específicos: (a) Establecer la relación del trabajo en equipo con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023, (b) Analizar la relación de la comunicación asertiva con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023, (c) Medir la relación del liderazgo con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023.

Asimismo, se formuló la siguiente hipótesis general: H_1 : Existe relación entre las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023; H_0 : No existe relación entre las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta los trabajos previos en el contexto internacional, Vázquez et al. (2022), plantearon como objetivo general comparar los niveles de aplicabilidad de las habilidades blandas en un centro educativo en México, mediante un enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo, con una muestra por conveniencia de 330 de las cuales 220 fueron varones y 110 mujeres, a través de una encuesta, se evidenció que el grado de las habilidades blandas en medio con el 62%, asimismo la dimensión motivación es la que tiene un nivel más bajo con el 59%, logrando concluir que las mujeres son quienes aplican en gran medida las habilidades blandas mucho más que los varones, sin embargo, con el análisis de hipótesis se evidenció que existen diferencias significativas entre ambos con un Pvalor de $0,000 < 0,05$.

También Sujová et al. (2021), tuvieron como finalidad analizar las expectativas de los empleadores, sobre las habilidades blandas del personal de un centro educativo de Eslovaquia, para el cual tuvieron en cuenta una investigación cuantitativa, transversal a través de pruebas no paramétricas, basadas en encuestas aplicadas a 200 colaboradores, en las que se encontró que el 36,4% esperan que el personal tenga excelentes habilidades comunicativas, sin embargo, solo el 9,1% las posee, asimismo, encontraron que la variable posee un Pvalor de 0,014, asimismo, la dimensión pensamiento creativo (0,0104), trabajo en equipo (0,0017), administración del tiempo (0,0017), comunicación (0,0003) y asertividad (0,0071), siendo menores al 0,05, por lo que, concluyeron que las habilidades blandas tienen una demanda elevada por parte de los directivos y para su desarrollo tiene que realizar una buena inversión por parte de las empresas, sin embargo, muchos trabajadores y solicitantes de empleo no tienen las habilidades blandas adecuadas.

Por su parte, Cepeda (2021), tuvo como finalidad determinar la incidencia de las relaciones interpersonales con el correcto desempeño laboral en una empresa de Ecuador, para el cual emplearon un enfoque mixto a través de una encuesta y entrevista, con análisis descriptivo, a una población de 61 trabajadores, en la que se encontró que el 36% algunas veces practica las relaciones interpersonales para

mejorar su desempeño dentro de la empresa, en la que, se concluyó que, dentro de la empresa se mantiene relaciones de tipo superficial, que causan un monótono clima laboral, en relación al cumplimiento de las disposiciones, evidenciándose que a falta de relaciones interpersonales se crea un mal ambiente laboral que dificulta su rendimiento.

Además, Alves (2020), tuvo como finalidad analizar el coaching y su incidencia en las habilidades blandas y el liderazgo en empresas de Panamá, para el cual emplearon una investigación mixta con encuesta a 20 empresas regionales y entrevistas a 7 multinacionales, mediante un nivel descriptivo y análisis de contenido, en la que se encontró como resultados que las habilidades blandas y el liderazgo son simultáneos para que exista motivación y se pueda dar un correcto proceso de coaching, en la que pudo concluir que un tercio de las empresas panameñas consideran que tienen una buena cultura de coaching, sin embargo, la mayoría no considera aplicar instrumentos para medir los beneficios de las habilidades blandas y liderazgo.

Por último, Kumar y Sharma (2019), tuvieron como finalidad identificar la incidencia entre la inteligencia emocional y las habilidades blandas en una empresa de servicios de India, para el cual emplearon un enfoque mixto, siendo descriptiva, en la que se pueden encontrar que el 68% de los encuestados demostraron que existe deficiencias en las habilidades blandas, asimismo a través de la entrevista se evidenció que el personal debe dominar sus habilidades blandas para tener una mejor inteligencia emocional, con ello, se concluyó que es de vital importancia que las empresas y centros educativos potencien las habilidades blandas de los trabajadores y de esa manera mejoren su inteligencia emocional.

Asimismo, se darán a conocer los antecedentes en el contexto nacional, basándose en el estudio de Salcedo (2023), quien tuvo como finalidad determinar la incidencia entre las habilidades blandas y la solución de conflictos en una empresa de servicio en Lima, para la cual tuvo en cuenta un enfoque cuantitativo, de corte transversal, de diseño no experimental, con una muestra de 116 colaboradores, quienes fueron encuestados y obtuvieron como resultados que existe una incidencia significativamente alta y positiva entre las habilidades blandas y la solución de conflictos, mediante un Sig de $0.00 < 0.05$ y un Rho de 758, con ello,

concluyó que si se tiene mejoras en las habilidades blandas los colaboradores podrán resolver sus problemas con más facilidad a través de una buena negociación, arbitraje, conciliación y meditación.

También Solano (2022), tuvo como finalidad determinar la incidencia entre las habilidades blandas y liderazgo directivo en un centro educativo de Pangoa – Huancavelica, para el cual tuvo en cuenta un alcance cuantitativo, descriptivo, correlacional, de tipo básica, con una muestra de 50 colaboradores, quienes a través de una encuestados, evidenciaron que existe una incidencia altamente significativa entre las habilidades blandas y el liderazgo con un Rho de 0,621 y un p-valor de 0,000, logrando concluir que existe una baja planificación y ejecución de capacitaciones en habilidades blandas, para el buen manejo de emociones, comunicación efectiva, relaciones interpersonales y manejo de conflictos para que se pueda mejorar los niveles de liderazgo.

Además, Pizarro y Oseda (2021), tuvieron como finalidad determinar la influencia entre la comunicación no verbal y relaciones interpersonales en un centro educativo, para la cual siguió un estudio de tipo no experimental, de nivel correlacional y descriptivo, de corte transversal, con una muestra censal de 212 a quienes se les encuestó y se obtuvo como resultados que el 96,2% tuvieron un nivel medio de comunicación no verbal y el 50,5% en un nivel medio a las relaciones interpersonales, logrando concluir que existe incidencia significativa entre las variables estudiadas con un Rho de 0,392 y un Pvalor de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, a mejores niveles de comunicación no verbal existirá un mayor índice de relaciones interpersonales.

En líneas similares, Monzón (2020), tuvo como finalidad construir una escala que pueda medir las habilidades blandas en un centro educativo del Rímac, mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con nivel descriptivo, siendo no experimental y transversal, en la que consideraron como muestra a 360 sujetos de los cuales se obtuvo como resultados que a través del V de Aiken se encontró un valor de 0,97, asimismo, mediante el análisis factorial explicaron que el 36,314% de las dimensiones solución de conflictos, comunicación efectiva, trabajo en equipo y liderazgo, con lo que concluyó que el instrumento fue confiable con un 0,951 de

alfa de Cronbach, teniendo en cuenta los siguientes factores de correlación: CFI = ,945, RMSEA = ,42 y SRMR = ,0214.

Por otro lado, Reategui (2020), en su investigación, tuvo como finalidad determinar la incidencia de la gestión del talento humano en las relaciones interpersonales de tres centros educativos de San Juan de Lurigancho, teniendo en cuenta un tipo de estudio descriptivo, de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y nivel correlacional, con una población conformada por 306 colaboradores y una muestra de 171, quienes fueron encuestados y se obtuvo como resultados que la GTH tiene incidencia significativa con las relaciones interpersonales de acuerdo al Chi cuadrado de 54% y un nivel de Sig. $0.000 < 0.05$, logrando concluir que si se mejora la GTH se podrán observar mejoras significativas en las relaciones interpersonales de los colaboradores de los 3 centros educativos.

Asimismo, basándose en la investigación de Ñañez (2023), quien tuvo como finalidad establecer la incidencia entre las habilidades blandas y la productividad de una institución prestadora de servicios de Piura, para el cual se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal, con una muestra 67 colaboradores, quienes fueron encuestados y se obtuvo como resultados que el 93,3% considera las habilidades blandas en un nivel medio y el 83,3% a la productividad como media, asimismo, mediante un Rho de 0.804 se evidenció que existe una correlación entre ambas variables, lo que llevó a concluir que las habilidades blandas si tienen incidencia significativa en la productividad, por ende, se debe potenciar la primera variable.

Villamar (2022), en su estudio tuvo como finalidad determinar la incidencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales de un centro educativo de Piura, siguiendo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, con una muestra censal de 30 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta y se obtuvo como resultados que existe una incidencia positivamente significativa entre las dos variables de estudio, con un Pvalor de 0.000 y un Rho de 0.854, logrando concluir que a mejores programas para potenciar las habilidades blandas existirá un mejor nivel de relaciones interpersonales, mejorando los índices de comunicación interna, trabajo en equipo y resolución de conflictos.

Calle y Ramos (2021), en su investigación tuvieron como finalidad determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en las competencias laborales del personal de una organización prestadora de servicios, para el cual utilizó un enfoque cuantitativo, de nivel aplicado, con tipo descriptiva – correlacional y diseño no experimental, con una población de 87 colaboradores a quienes se les encuestó y se obtuvo como resultados que las relaciones interpersonales son medias con el 47,1% debido a que existe una baja percepción de los factores que la integran tales como los estilos de liderazgo, el compromiso organizacional y las habilidades comunicativas, asimismo se evidenció un Rho de 0.839 y un Sig de 0.000 lo que significó que existe una incidencia altamente significativa entre las dos variables que se estudiaron, logrando concluir que una mejora en las relaciones interpersonales mejoraría las competencias laborales del personal estudiado, por ende, se deben establecer técnicas para desarrollar la comunicación efectiva, mediante capacitaciones.

Por su parte, López (2020), en su estudio, tuvo como finalidad identificar la incidencia de las relaciones interpersonales con el trabajo en equipo en un centro educativo de Piura, para el cual empleó una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con un nivel correlacional, con una muestra compuesta por 60 colaboradores, quienes fueron encuestados y se obtuvo como resultados que existe una incidencia altamente significativa positiva y perfecta entre las dos variables de estudio con un Rs de 0.990 y un nivel de Sig. de $0.000 < 0.01$, con lo que concluyó que ambas variables son perfectas, lo que significa que el centro educativo tiene que seguir manteniendo y potenciando las relaciones interpersonales para ver efectos positivos en el trabajo en equipo del personal.

Además, Cabrejos y Sarango (2020), en su investigación tuvieron como finalidad determinar la contribución de las habilidades blandas en el desempeño del personal de una empresa de servicios en Piura, para la cual emplearon una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel básico, de tipo descriptiva y correlacional con una población de 30 colaboradores a quienes les encuestaron y encontraron un chi-cuadrada 22,599 que demostró el nivel moderado de incidencia entre las dos variables que estudiaron, logrando así concluir que las habilidades blandas que tiene el personal es media para el desempeño de sus actividades

diarias, por ende, es necesario reforzar diversos aspectos para obtener el desempeño máximo.

Por otro lado, de acuerdo con el concepto de la primera variable, habilidades blandas, Guerra (2019) lo define como el grupo de habilidades no-cognitivas, fundamentales en la que un individuo aprende y se desempeña de manera exitosa en su centro laboral. También, son llamadas como el “saber ser”, en cómo tiene que ser un individuo, que habilidades debe tener para desempeñarse en sus actividades y relacionarse con el entorno.

Por su parte, Gómez (2019) lo definió como una habilidad que se basa en vincularse con otras personas, mediante la socialización, con el fin de sentirse satisfechos en el ambiente laboral y personal. Asimismo, Pérez et al. (2020) indicaron que estas habilidades permiten tomar decisiones de manera independiente, en donde, el individuo puede afrontar deficiencias, lograr sus objetivos y sobrellevar sus emociones de forma ingeniosa.

Y Succi y Canovi (2020) lo definen como los atributos y aptitudes que logran integrar a los colaboradores, para que muestren su nivel de inteligencia emocional y puedan tener un mejor desempeño en su puesto laboral. Además, se debe tener en cuenta que las empresas necesitan contar con trabajadores que no solo tengan formación académica, sino que tengan habilidades blandas, tales como comunicación efectiva, trabajo en equipo, tolerancia al estrés, adaptación a los cambios, paciencia y tolerancia (Gómez, 2019).

En líneas similares, Guerra (2019) da a conocer el trabajo en equipo como dimensión, la misma que la define como un conjunto de individuos que laboran juntos para tener mejoras en un proceso. Basándose en experiencias y conocimientos que tiene cada integrante del equipo, para obtener un trabajo colaborativo y no individual, y de esa manera puedan desarrollar sus tareas, se sientan comprometidas y desarrollen actividades que les ayude a adaptarse al cambio (Quezada et al., 2020).

Por ende, se tuvo en cuenta como indicador el desarrollo de tareas definido como el proceso en equipo que se basa en identificar y organizar cada actividad que se realiza dentro de un área laboral, teniendo en cuenta la duración y recursos

necesarios para completarla (Eggemeier et al., 2020). Asimismo, el indicador compromiso es definido como el factor que hace que los colaboradores se involucren en su equipo de trabajo y puedan lograr los objetivos propuestos en la empresa, sintiendo pasión por sus tareas y demostrando un mayor esfuerzo para trabajar (Yandi y Havidz, 2022). Y el indicador habilidad de cambio, considerado como la facilidad que tiene un colaborador para adaptarse a los cambios que se presenten dentro de una empresa, permitiendo la transformación de la actitud ante un determinado cambio (Deming y Noray, 2020).

Además, Guerra (2019), dio a conocer la dimensión comunicación asertiva, la misma que, se considera como parte de la habilidad blanda y como una actitud comunicativa, que se basa la capacidad que tiene cada colaborador para resolver conflictos de manera acertada; en la que se puedan manifestar las emociones, pensamientos y sentimientos sin perturbar los derechos del uno u otro, teniendo una escucha activa para también ser escuchado y se pueda respetar la opinión de los demás (Lesmes et al., 2020).

Por ello, se consideró como indicador el respeto de opinión, el mismo, que se basa en respetar la forma de pensar de diversas ideas de los compañeros de trabajo, en la que se tenga en consideración los intereses, sentimientos, competencias y capacidades de la otra persona (Wemheuer, 2022). A la vez el indicador expresión de emociones se da cuando los colaboradores necesitan dar a conocer sus estados emocionales dentro de su ambiente laboral, sin embargo, la diferencia en cómo se tiene que comportar y como se siente, puede tener un impacto negativo sobre la efectividad laboral (Ting-Ju et al., 2021). Y el indicador comunicación en equipo es definido como la coordinación entre dos o más compañeros de trabajo, para lograr cumplir con los objetivos y metas planteados, mediante el cual intercambian opiniones, información y conocimientos (Min et al., 2021).

Además, Guerra (2019), dio a conocer la dimensión liderazgo, se basa en un grupo de habilidades que ayudan a acompañar y conducir a un equipo de trabajo. Por ello, un líder tiene que ser capaz de influir en su equipo de trabajo y brindar ideas innovadoras para motivar a cada integrante del equipo y los inspiren a desempeñarse de la mejor manera (Alatrística, 2020).

Teniendo como indicador el liderazgo motivacional, basado en la combinación de herramientas, estrategias y habilidades que tiene un líder para motivar a su equipo de trabajo, en la que, se reconocen los logros y se generan soluciones antes alguna dificultad (Hajjali et al., 2022). De esta manera el indicador liderazgo transformacional, se basa en la capacidad que tiene un líder para alentar a sus colaboradores a innovar y crear diversos cambios que ayuden a crecer a la empresa y pueda lograr el éxito, impulsando la transformación dentro de la organización (Siangchokyoo et al., 2020). Y el indicador liderazgo inspiracional, se basa en las habilidades que tiene un líder para inspirar y generar fortaleza y optimismo en su equipo de trabajo, haciendo que incremente la conciencia de sus colaboradores sobre la meta y objetivos que ambos comparten (Salas et al., 2020).

Por otro lado, las relaciones interpersonales, se definen como la capacidad que tiene un individuo para comprender y relacionarse con los demás, así como para lograr la motivación en un determinado grupo de trabajo y puedan dar su mejor rendimiento. Por ende, conforme los directivos ascienden de jerarquía en la empresa, tiene que poseer la capacidad para tener un buen trato con sus subordinados e individuos que están en un nivel más alto que ellos (Griffin y Van, 2016).

Asimismo, Sewall et al. (2020), afirman que son una necesidad básica para los individuos, para que pueda generar interacciones sociales, clasificadas en necesidades fisiológicas como el dormir, respirar, comer y beber; y necesidades afectivas, como intimidad, contacto físico y pertenencia a un grupo. Además, Ahmad y Chowdhury (2022), lo define como el vínculo que hay entre dos o más colaboradores que se basan en sus actividades, sociales, intereses, emociones, sentimientos, etc.

Por lo tanto, Griffin y Van (2016), mencionan que las relaciones interpersonales presentan como dimensión la inclusión, se basa en la necesidad que tienen las personas para integrarse y sentirse que son valorados por los integrantes de su ambiente. En la que pueden asociarse, interactuar y comunicarse con los demás, y de esa manera, ayuden a interactuar con más facilidad en un ambiente laboral en la que se sientan integrados y aceptados (Nagurney, 2021).

Dentro de la inclusión, se tuvo como indicador la aceptación que está relacionada con la manera en que una persona tolera situaciones y las encamina hacia una respuesta de acción, permitiendo entender la realidad tal como es y cómo quieren que sea, para mejorar las relaciones interpersonales, debido a que favorece la empatía con otros colaboradores y con uno mismo (Estriegana et al., 2019). El indicador actividades sociales, se da cuando el colaborador para sentirse incluido siente la necesidad de participar en actividades sociales, mediante la socialización el trabajador aprende y adopta normas y valores de una sociedad (Granziera y Perera, 2019). Y el indicador imagen que refleja, basada en la imagen que tiene un colaborador en su puesto de trabajo, hacia sus compañeros de trabajo y la comunicación mutua que existe con cada integrante de su equipo laboral (Adel, 2021).

Como segunda dimensión, Griffin y Van (2016), definen el control como la necesidad de compromiso que tiene cada miembro de un equipo de trabajo, para sentirse identificado con su equipo y pueda desarrollar sus actividades, logre alcanzar sus objetivos y metas; además, se refiere al desarrollo de control que ayude a asumir las responsabilidades de sus tareas propuestas, pueda controlar sus emociones y se sienta reconocido (Pichault y McKeown, 2019).

Dentro del control, se tuvo como indicador la responsabilidad de las tareas, se basa en que cada tarea asignada debe realizarse de forma consistente y sistemática para el cumplimiento apropiado de la misma, y de esa manera poder demostrar compromiso por la empresa (Yovina et al., 2019). El indicador manejo de emociones está basado en las habilidades que tiene un colaborador al momento de gestionar y canalizar los diversos tipos de emociones, sean negativos o positivos, por ende, un manejo correcto de las emociones permitirá presentar y manifestar sus sentimientos de manera auténtica y consiente ante sus compañeros de trabajo (Olson et al., 2019). Y el indicador reconocimiento, se basa en la expresión, para motivar a los colaboradores y reforzar el comportamiento que desean en la empresa, cuyo fin es alentar a cada colaborador y evidenciar su buen rendimiento (Tayyab y Saira, 2021).

Por último, la dimensión afecto, considerada como la necesidad que busca el reconocimiento en un ambiente laboral; donde cada colaborador desea ser

aceptado, respetado y estimado tanto por sus propios recursos como por sus competencias (Griffin y Van, 2016).

Por ello, se planteó el indicador satisfacción laboral, considerado como el nivel de conformidad de los colaboradores hacia su entornos y condiciones laborales (Judge et al., 2020). El indicador trato cordial hace referencia al trato amable que los colaboradores reciben por parte de sus jefes, y al trato que ellos brindan a sus compañeros de trabajo, siendo honestos y confiables (Sikandar y Sikandar, 2023). Y el indicador valoración, considerado como una técnica que ayuda a tener a los colaboradores satisfechos con su puesto laboral, debido a que se brindan mensajes de elogio por su buen rendimiento y se les anima a seguir superándose (Chen et al., 2019).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de carácter aplicado, ya que su objetivo principal es resolver un problema específico en un entorno concreto; esto implica la aplicación de conocimientos complejos con el propósito de llevarlos a la práctica (Méndez, 2020). En consecuencia, el estudio se llevó a cabo utilizando un tipo aplicado, ya que se realizó un análisis exhaustivo de las variables estudiadas con el fin de obtener conclusiones coherentes que puedan proporcionar recomendaciones apropiadas para abordar las deficiencias identificadas.

El enfoque mixto combina la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos. Los datos cuantitativos se obtienen a través de métodos numéricos para recopilar información, mientras que el enfoque cualitativo se centra en el análisis de datos sin aplicar ningún procedimiento numérico. Esta combinación permite verificar hipótesis mediante el uso de análisis estadísticos, con el propósito de evaluar patrones de comportamiento en los sujetos de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por consiguiente, en este estudio, se utilizó un enfoque mixto, el cual consistió en la recopilación y análisis de datos a través de un software estadístico utilizando información numérica, así como la evaluación de una entrevista.

El nivel correlacional busca identificar la conexión o vínculo entre dos o más variables de estudio en un contexto específico. No obstante, antes de determinar la intensidad de esta relación, es necesario examinar minuciosamente cada variable para medirlas y, de esta forma, establecer una conexión que permita poner a prueba hipótesis (Arias y Covinos, 2021). Por lo tanto, el estudio se basó en un enfoque correlacional, ya que se evaluó la intensidad de la relación que existe entre las habilidades blandas y relaciones interpersonales de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño no experimental implica no realizar manipulaciones deliberadas ni experimentos con las variables analizadas para observar su influencia mutua; en cambio, se examinan en su estado natural (Iglesias, 2021). De esta manera, el estudio actual se apoyó en un diseño no experimental, dado que no se efectuaron cambios deliberados en ninguna de las dos variables; en su lugar, se analizaron en su estado natural, conforme a los datos recopilados.

Corte transversal se emplea cuando la investigación recolecta información en un solo momento temporal con el propósito de describir cada una de las variables en un momento específico (Laura, 2016). Siguiendo esa línea de pensamiento, el estudio adoptó un enfoque de corte transversal, ya que la información se recopiló en un único período de tiempo sobre las habilidades blandas y relaciones interpersonales de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque fue analizada en un único y determinado tiempo.

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Habilidades blandas

Definición conceptual

De acuerdo con Guerra (2019) es el grupo de habilidades que no-cognitivas, fundamentales en la que un individuo aprende y se desempeña de manera exitosa en su centro laboral. También, son llamadas como el “saber ser”, en cómo tiene que ser un individuo, que habilidades debe tener para desempeñarse en sus actividades y relacionarse con el entorno.

Variable 2: Relaciones interpersonales

Definición conceptual

De acuerdo con Griffin y Van (2016) es la capacidad que tiene un individuo para comprender y relacionarse con los demás, así como para lograr la motivación en un determinado grupo de trabajo y puedan dar su mejor rendimiento. Por ende, conforme los directivos ascienden de jerarquía en la empresa, tiene que poseer la

capacidad para tener un buen trato con sus subordinados e individuos que están en un nivel más alto que ellos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Sucasaire (2022), considera el universo como el conjunto de sujetos o elementos de estudio que comparten características similares y que pueden ser seleccionados en un período específico. En este caso, se incluyeron a 45 colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque.

Tabla 1

Colaboradores de MK Fitness Gym S.R.L

Sede	Cantidad
Piura	20
Lambayeque	25
Total	45

Nota. Base de datos MK Fitness Gym S.R.L

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores de MK Fitness Gym S.R.L

Criterios de exclusión: Colaborador que está de vacaciones o no está presente por algún otro motivo en la investigación.

3.3.2. Muestra

Se trata de un subgrupo o subconjunto de una población de estudio específica, es decir, es una porción que representa al total de los elementos o sujetos investigados (Yuni y Urbano, 2020), para el presente estudio se tuvo en cuenta una muestra censal en la que se considerará a toda la población de estudio como muestra, es decir a los 45 colaboradores de MK Fitness Gym S.R.L.

3.3.3. Unidad de análisis

Colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L. sede Piura y Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta, Reconocida como una de las técnicas más efectivas para la obtención de datos cuantitativos, esta técnica consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para analizar una o más variables de estudio (García, 2021). Por lo tanto, en la investigación se optó por emplear una encuesta como la técnica principal a los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L sede Piura y Lambayeque.

Entrevista, se considera a la relación interpersonal o diálogo entre dos o más sujetos, con un propósito determinado, en donde una persona realiza una serie de interrogantes y solicita el apoyo de otra persona para que le responda (García, 2021). Por lo tanto, en el estudio tuvo en cuenta una entrevista aplicada, al gerente de MK Fitness Gym S.R.L sede Piura y Lambayeque.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario, es un conjunto de preguntas de diferentes categorías, que se administran de manera metódica con el fin de obtener información cuantitativa acerca de las variables de investigación (Arias, 2020). Por consiguiente, se consideraron dos cuestionarios: uno compuesto por 19 preguntas para evaluar la variable de habilidades blandas y otro con 18 preguntas destinado a la variable de relaciones interpersonales.

Guía de entrevista, lista de interrogantes que una persona espera obtener respuestas a través de una entrevista, es conocida como guía debido a que solo se usa para guiar al sujeto que ejecuta las preguntas (Arias, 2020). Por ende, se consideró una guía de entrevista basada en 18 preguntas para conocer la perspectiva desde el gerente sobre las dos variables de estudio.

La validez, facilita la evaluación de la adecuada redacción y coherencia de un instrumento de investigación mediante la revisión de cada pregunta por parte de

expertos, quienes proporcionan su valoración antes de su aplicación, asegurando así su pertinencia (Hernández et al., 2014).

Por lo tanto, se llevó a cabo la validación de los instrumentos de recopilación de datos a través de la evaluación de tres expertos, con conocimiento en el tema estudiado quienes consideraron como apto para ser aplicado.

Tabla 2

Validez por juicio de experto.

Apellidos y nombres	Experiencia	Grado	Resultado
Angulo Corcuera, Carlos Antonio.	Más de 5 años.	Maestría.	4
Colomer Winter, Adrián.	Más de 5 años.	Maestría.	4
Mercedes Renee Palacios de Briceño	Más de 5 años.	Doctorado.	4

Nota. Elaborado por los autores.

Confiabilidad, hace referencia al nivel de certeza y confiabilidad que se establece para verificar resultados precisos y coherentes de un instrumento, incluyendo la consideración del coeficiente alfa de Cronbach, que se calcula mediante un software estadístico (Bernal, 2010). Con el análisis del instrumento aplicado a una prueba piloto de 10, se encontró que la variable habilidades blandas tuvo un índice de confiabilidad muy alta de 96.8% y la variable relaciones interpersonales muy alta de 95.6%; los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 3

Análisis de confiabilidad.

Variable	Alfa de Cronbach	Descripción
Habilidades Blandas	0,968	Muy alta

Relaciones Interpersonales	0,956	Muy alta
----------------------------	-------	----------

3.5. Procedimientos

Una vez aprobado la realización de la tesis en la empresa de estudio, se coordinó con el gerente de MK Fitness Gym S.R.L de la sede Piura y Lambayeque, para ser entrevistado de acuerdo con el día y hora que él se encuentre disponible, Asimismo, se coordinó la aplicación del cuestionario a sus colaboradores en el tiempo disponible de ellos, cabe indicar que fue aplicado de manera virtual a través de un link de Google Form enviado al grupo de WhatsApp que tienen ellos, para su fácil aplicación,

3.6. Métodos de análisis de datos

Luego de haber aplicado la encuesta, los datos fueron descargados en una hoja de Excel 360, para ser analizados y procesados a través de suma de dimensiones y variables, para después sean exportados al Software SPSSV.27, en el que se realizó la prueba de normalidad que ayudó a conocer el coeficiente de correlación a trabajar sea Rho de Spearman para una distribución no paramétrica, en caso contrario Pearson. También a través del Software se podrán elaborar tablas y figuras correspondientes a cada objetivo de estudio.

Por último, la información recopilada luego de haber entrevistado al gerente de MK Fitness Gym S.R.L será analizada, interpretada y plasmada en el apartado de resultados, logrando describir como el gerente considera que se encuentran las habilidades blandas y las relaciones interpersonales.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se respetará y cumplirá con los lineamientos y reglamentos estipulados por la Universidad César Vallejo en su código de ética, buscando la integridad de los colaboradores, la transparencia de cada resultado obtenido y teniendo en cuenta la equidad en todos. Además, se aplicará las normas a APA séptima edición en todo el trabajo, incluyendo las citas y referencias, y se respetará la veracidad de la información recolectada a través de la búsqueda de

artículos científicos, tesis y libros de los cinco últimos años, donde toda información recopilada será debidamente parafraseada para evitar índices elevados de similitud.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

De acuerdo con la aplicación de una encuesta dirigida a 45 colaboradores de MK Fitness Gym, de los cuales 20 fueron de la sede en Piura y 25 de Lambayeque. Se encontró lo siguiente:

4.1.1. Establecer la relación del trabajo en equipo con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

Tabla 4

Análisis del trabajo en equipo

Trabajo en equipo	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Cuando se realiza una reunión se involucra a todo el equipo	0	0,0%	5	11,1%	18	40,0%	9	20,0%	13	28,9%	45
Se realizan reuniones para llegar a consensos en bien del equipo	1	2,2%	2	4,4%	14	31,1%	15	33,3%	13	28,9%	45	100%
Demuestra compromiso en su equipo de trabajo, para llegar sin dificultad a la meta propuesta	1	2,2%	5	11,1%	10	22,2%	14	31,1%	15	33,3%	45	100%
Ante un problema en MK Fitness Gym busca solucionarlo en equipo	0	0,0%	1	2,2%	17	37,8%	14	31,1%	13	28,9%	45	100%
Asume con compromiso sus tareas para que no se afecte el trabajo de los demás	1	2,2%	3	6,7%	11	24,4%	11	24,4%	19	42,2%	45	100%
Sus conocimientos se complementan con los de sus compañeros	0	0,0%	3	6,7%	19	42,2%	15	33,3%	8	17,8%	45	100%
Se adapta con facilidad a los cambios que se presentan dentro de MK Fitness Gym	0	0,0%	2	4,4%	15	33,3%	17	37,8%	11	24,4%	45	100%

Teniendo en cuenta, los resultados estadísticos, se evidenció que para el 40% cuando se realiza una reunión en la empresa algunas veces se fomenta la participación e involucramiento de todos los miembros de los equipos de trabajo, para el 33,3% en las reuniones casi siempre se logra llegar a un consenso en beneficio de los equipos de trabajo, para el 33,3% todos los miembros del equipo demuestran tener compromiso para llegar a su meta planteada sin ninguna dificultad, para el 37,8% cuando se genera un problema dentro de MK Fitness Gym SRL algunas veces se busca brindar las soluciones correspondientes, para el 42,2% siempre los equipos asumen con responsabilidad y compromiso las tareas encomendadas por sus jefes inmediatos, para el 42,2% algunas veces aportan con sus conocimientos para complementar y fortalecer las actividades en sus equipos, y para el 37,8% cuando se realiza un cambio, casi siempre se adaptan con facilidad.

Si bien es cierto, las reuniones proporcionan un espacio para que los empleados expresen sus opiniones, ideas y preocupaciones; en MK Fitness Gym, pocas veces se involucra a todo el personal en las reuniones, lo que puede disminuir el compromiso con los objetivos de la empresa; sumado a ello, medianamente se tiene la capacidad de llegar a un consenso que beneficie a los equipos de trabajo, ya que, no siempre en las reuniones se juntan a personas con diferentes perspectivas y experiencias; dándole poca importancia al debate y la discusión, para identificar soluciones que satisfagan a la mayoría. Por ende, el compromiso de los miembros del equipo para alcanzar sus metas planteadas presenta dificultades, generando una comunicación poco efectiva en las reuniones. Motivo por el que se debe establecer la relación del trabajo en equipo en las relaciones interpersonales en los colaboradores.

Hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación entre trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

		Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales
Trabajo en equipo	Rho	1,000	,769**
	Sig. (b)	.	,000
	N	45	45
Relaciones interpersonales	Rho	,769**	1,000
	Sig. (b)	,000	.
	N	45	45

De acuerdo con el análisis inferencial, se encontró un coeficiente de Rho=0,769**, demostrando que el trabajo en equipo tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales; también se halló un sig. de $0.000 < 0.05$ logrando aceptar la hipótesis alternativa 1. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar el trabajo en equipo entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym SRL Piura – Lambayeque incrementará de manera significativa.

Los resultados que ha obtenido respaldan la importancia de promover el trabajo en equipo como una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en MK Fitness Gym. Por ende, se podría considerar invertir en programas o actividades que fomenten el trabajo en equipo entre su personal, ya que esto podría tener un efecto positivo en la cultura laboral, la satisfacción y relaciones interpersonales.

4.1.2. Analizar la relación de la comunicación asertiva con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

Tabla 5

Análisis de la comunicación asertiva

Comunicación asertiva	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Escucha con respeto la forma de pensar de sus compañeros a pesar de que difieran de sus ideas	0	0,0%	2	4,4%	12	26,7%	15	33,3%	16	35,6%	45	100%
Existen conflictos internos por una mala comunicación en MK Fitness Gym.	4	8,9%	13	28,9%	14	31,1%	10	22,2%	4	8,9%	45	100%
Se expresa su sentir con respeto hacia sus compañeros	0	0,0%	3	6,7%	16	35,6%	13	28,9%	13	28,9%	45	100%
Controla sus emociones al expresar sus ideas con sus compañeros de trabajo	0	0,0%	3	6,7%	13	28,9%	21	46,7%	8	17,8%	45	100%
Pide disculpas a sus compañeros de trabajo cuando se equivoca	0	0,0%	1	2,2%	14	31,1%	13	28,9%	17	37,8%	45	100%
Cuando ha pedido disculpas a un compañero de trabajo lo ha hecho porque verdaderamente siente que se equivocó	0	0,0%	1	2,2%	12	26,7%	15	33,3%	17	37,8%	45	100%

Teniendo en cuenta, los resultados estadísticos descriptivos, se pudo evidenciar que para el 35,6% frecuentemente escucha a sus compañeros de trabajo de manera asertiva, para el 31,1% las causas de los conflictos internos se dan por que existe una mala comunicación, para el 35,6% expresa su sentir a sus compañeros de trabajo siempre con empatía y respeto, para el 46,7% casi siempre logra controlar sus emociones ante alguna deficiencia que se presente con sus colegas, para el 31,1% algunas veces pide disculpas cuando siente que se ha equivocado al momento de expresar sus opiniones y emociones, lo que significa

que para el 37,8% cuando pide disculpas siempre lo hace porque lo sintió verdaderamente.

La comunicación asertiva hace referencia a una actitud individual positiva al momento de relacionarse, en este caso, el colaborador con sus compañeros, haciendo que sus opiniones y valoraciones transmitidas sean aceptadas; sin embargo, en MK Fitness GYM los colaboradores perciben que la comunicación no es del todo efectiva debido a que no siempre se recibe con respeto la forma de pensar de los compañeros, lo que da lugar a malentendidos y conflictos internos sobre todo cuando ésta difiere, dejando de lado la estima personal y las disculpas de ser el caso. Situaciones que desmerecen una comunicación efectiva entre los compañeros por lo que se hace necesario analizar la relación de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en los colaboradores.

Hipótesis específica 2:

H₂: Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023.

		Comunicación asertiva	Relaciones interpersonales
Comunicación asertiva	Rho	1,000	,759**
	Sig. (b)	.	,000
	N	45	45
Relaciones interpersonales	Rho	,759**	1,000
	Sig. (b)	,000	.
	N	45	45

De acuerdo con el análisis inferencial, se encontró un coeficiente de $Rho=0,759^{**}$, demostrando que la comunicación asertiva tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales; también se halló un sig. de $0.000 < 0.05$ logrando aceptar la hipótesis alternativa 2. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar la comunicación asertiva entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym SRL Piura y Lambayeque incrementará de manera significativa.

Los resultados respaldan de manera sólida la idea de que la comunicación asertiva está relacionada de con las relaciones interpersonales en el gimnasio. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de MK Fitness Gym SRL Esto sugiere que la implementación de estrategias para mejorar la comunicación asertiva entre el personal del Gym puede tener un impacto real y positivo en las relaciones interpersonales.

4.1.3. Medir la relación del liderazgo con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

Tabla 6

Análisis del liderazgo

Liderazgo	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Motiva a sus compañeros para el logro de metas	0	0,0%	0	0,0%	8	17,8%	17	37,8%	20	44,4%	45
Su jefe le motiva para que pueda cumplir con los objetivos de MK Fitness Gym	0	0,0%	1	2,2%	17	37,8%	14	31,1%	13	28,9%	45	100%
Su líder le alienta para innovar y crear cambios para lograr el éxito	0	0,0%	3	6,7%	14	31,1%	13	28,9%	15	33,3%	45	100%
Propone cambios para mejorar la atención de los servicios de MK Fitness Gym	0	0,0%	2	4,4%	19	42,2%	12	26,7%	12	26,7%	45	100%
Muestra una actitud optimista a pesar de las circunstancias que se presenten en su centro laboral	0	0,0%	2	4,4%	11	24,4%	18	40,0%	14	31,1%	45	100%
Su líder le inspira y genera fortaleza para poder alcanzar la meta y objetivos de MK Fitness Gym	0	0,0%	0	0,0%	17	37,8%	14	31,1%	14	31,1%	45	100%

Teniendo en cuenta, los resultados estadísticos descriptivos, se encontró que el 44,4% frecuentemente motiva a sus compañeros de trabajo para que siempre puedan lograr cumplir con sus metas, para el 37,8% su jefe inmediato algunas veces los motiva para que cumplan con los objetivos de MK Fitness Gym, para el 33,3% sus líderes siempre los alientan para que creen e innoven distintos cambios que ayuden en el crecimiento del Gym y puedan lograr el éxito, el 42,2% algunas veces propone cambios para tener mejoras en la atención de los servicios ofrecidos, el 40,0% casi siempre muestra una optimista actitud, sin importar las

circunstancias que se estén dando en el Gym, y para el 37,8% su líder algunas veces genera e inspira confianza y fortaleza para que se alcancen los objetivos y metas planteadas.

Si bien es cierto la motivación constante por parte del líder es valiosa y puede inspirar a otros miembros del equipo a esforzarse por alcanzar sus metas, ésta debe tener un enfoque estratégico y la identificación de obstáculos concretos para el logro de objetivos. En MK Fitness Gym, pese a la presencia de una motivación constante para alcanzar las metas y objetivos tanto por parte del colaborador como de sus superiores, esta motivación parece no estar siempre alineada a mejoras sustanciales. Sumado a ello los colaboradores perciben que la motivación ocasional por parte del jefe inmediato y líderes es deficiente. Para que la motivación sea verdaderamente efectiva, debe ir más allá de palabras de ánimo y abordar cuestiones más concretas, como la identificación de barreras y la provisión de recursos adecuados, por lo que se hace necesario identificar la relación del liderazgo en las relaciones interpersonales en los colaboradores.

Hipótesis específica 3:

H₃: Existe relación entre el liderazgo y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

		Liderazgo	Relaciones interpersonales
Liderazgo	Rho	1,000	,887**
	Sig. (b)	.	,000
	N	45	45
Relaciones interpersonales	Rho	,887**	1,000
	Sig. (b)	,000	.
	N	45	45

De acuerdo con el análisis inferencial, se encontró un coeficiente de Rho=0,887**, demostrando que el liderazgo tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales; también se halló un sig. de 0.000<0.05 logrando aceptar la hipótesis alternativa 3. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar el liderazgo entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym SRL Piura – Lambayeque incrementará de manera significativa.

Los resultados respaldan de manera sólida la idea de que el liderazgo está relacionado significativamente con las relaciones interpersonales en el Gym. Esto implica que la mejora de las habilidades de liderazgo en MK Fitness Gym tienen un impacto real y positivo en las relaciones interpersonales, lo que significa que un liderazgo efectivo no solo puede mejorar las relaciones interpersonales, sino también la moral y el rendimiento del equipo.

4.1.4. Determinar la relación de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

Tabla 7

Análisis de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales

Variables	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Habilidades blandas	0	0,0%	2	4,4%	14	31,1%	14	31,1%	15	33,3%	45	100%
Relaciones interpersonales	0	0,0%	1	2,2%	10	22,2%	15	33,3%	19	42,2%	45	100%

Teniendo en cuenta, los resultados estadísticos descriptivos, se encontró con el 33,3% que el personal siempre demuestra tener correctas habilidades blandas, y que el 42,2% siempre desarrolla correctas relaciones interpersonales.

Por ende, es importante que MK Fitness Gym SRL considere estrategias para mejorar y mantener consistentemente las habilidades blandas y las relaciones interpersonales. Esto podría incluir programas de capacitación en habilidades blandas, para fomentar una cultura de comunicación abierta y promover la colaboración constante entre los miembros del equipo. Además, sería beneficioso monitorear y evaluar regularmente el progreso en estos aspectos para asegurarse de que se estén produciendo mejoras sostenibles.

Hipótesis general:

H_i: Existe relación entre las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

		Habilidades blandas	Relaciones interpersonales
Habilidades blandas	Rho	1,000	,848**
	Sig. (b)	.	,000
	N	45	45
Relaciones interpersonales	Rho	,848**	1,000
	Sig. (b)	,000	.
	N	45	45

De acuerdo con el análisis inferencial, se encontró un coeficiente de $Rho=0,848^{**}$, demostrando que las habilidades blandas tienen una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales; también se halló un sig. de $0.000 < 0.05$ logrando aceptar la hipótesis alternativa general. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar las habilidades blandas entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym SRL Piura – Lambayeque incrementará de manera significativa.

Estos resultados dan a conocer la importancia de invertir en el desarrollo de habilidades blandas entre el personal del Gym, ya que una mejora en estas habilidades conlleva un impacto significativo en la calidad de las relaciones interpersonales. Esto no solo puede traducirse en un ambiente de trabajo más armonioso, sino también en una mayor satisfacción de los empleados y una retención más sólida. Siendo esenciales para la gestión de MK Fitness Gym, proporcionando una base sólida para la implementación de estrategias de desarrollo de habilidades blandas en el futuro, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y, en última instancia, el éxito organizacional.

4.2. Informe de aplicación de la entrevista

De acuerdo a la entrevista dirigida a la srta María Noemi Salazar Nima, gerente de MK Fitness Gym, se consideró el objetivo específico 01, *Establecer la relación del trabajo en equipo con las relaciones interpersonales en los colaboradores*, se encontró que de vez en cuando se celebran reuniones con los trabajadores, para hacer un *Feedback* de lo que les falta por mejorar, y consultarles estrategias para dar soluciones a los posibles problemas que estén sucediendo en el negocio. Asimismo, se fomenta el compromiso mediante una buena comunicación y adecuado ambiente laboral, en el que se encuentren conformes los trabajadores; así también se les brinda facilidades en el uso del ambiente en su totalidad, para que puedan sentirse a gusto en el Gym. Sumado a ello, para que sus colaboradores se adapten al cambio de horario con facilidad, primero se comunica con anticipación en el transcurso del mes, se les indica las pautas, y cómo deben afrontarlo, así también conocer sus puntos débiles y explicarles cómo solucionarlos de forma eficaz.

Considerando el objetivo específico 02; *Analizar la relación de la comunicación asertiva con las relaciones interpersonales en los colaboradores*, la gerente de MK Fitness Gym opinó que siempre hay controversia con las opiniones entre los colaboradores, pero hasta el momento no han tenido algún caso grave que se haya suscitado entre los trabajadores de la empresa. Sin embargo, a la fecha no se ha realizado ningún tipo taller donde el personal pueda aprender a expresar sus emociones, pero sería ideal que se realice, para que puedan canalizar sus emociones y darles un mejor servicio a sus clientes; no obstante, la manera en fomentar la comunicación de sus equipos de trabajo se realiza mediante reuniones, donde cada uno expresa sus molestias o inquietudes, también se les da la libertad para que puedan platicar en hora de trabajo.

Basándose en el tercer objetivo específico; *Medir la relación del liderazgo con las relaciones interpersonales en los colaboradores*, la gerente de MK Fitness Gym afirmó que se fomenta una comunicación abierta y transparente, escuchando activamente las preocupaciones y las ideas de los empleados y brindando retroalimentación constructiva y positiva. También se delega responsabilidades y tareas de manera equitativa, confiando en las habilidades y capacidades de sus

trabajadores; asimismo, se considera que se realiza un liderazgo inspiracional porque a la gerente le gusta inspirar a sus trabajadores a que tengan una motivación y desarrollen de manera proactiva sus actividades cotidianas de acuerdo con las funciones delegadas; sumado a ello, se fomenta la integración entre equipos de trabajo mediante diversas reuniones, y se promueve en el momento de que llega algún nuevo trabajador, donde se presenta con cada uno de los colaboradores, para que así sea más fácil conocerse entre ellos.

Finalmente, teniendo en cuenta, el objetivo general, *Determinar la relación de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores* se encontró que las habilidades blandas tienen una incidencia en las relaciones interpersonales, debido a que se pudo determinar que en la empresa se ejecutan seminarios donde participan tanto los clientes como los trabajadores, además hay concursos en las cuales pueden ganar premios referentes al gimnasio, como una membresía, suplementos, etc. Sin embargo, quizás no todos los colaboradores se lleven de la mejor manera, pero saben sobrellevarlo dentro de la entidad, además cada uno tiene personalidades distintas, por lo cual todos deben tener empatía con los demás. Por otro lado, se considera que el personal controla sus emociones, pero que en algunas ocasiones se dan percances con los clientes, por no darles la atención personalizada que merecen.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se analizaron los resultados encontrados en el presente estudio, teniendo en cuenta el primer objetivo específico: *Establecer la relación del trabajo en equipo con las relaciones interpersonales en los colaboradores*, Guerra (2019) lo define como un conjunto de individuos que laboran juntos para tener mejoras en un proceso, basándose en experiencias y conocimientos que tiene cada integrante del equipo, para obtener un trabajo colaborativo y no individual. En base a lo expuesto, los resultados estadísticos, se evidenció que para el 40% de encuestados cuando se celebra una reunión en la empresa algunas veces se fomenta la participación e involucramiento de todos los miembros de los equipos de trabajo, para el 33,3% todos los miembros del equipo demuestran tener compromiso para llegar a su meta planteada sin ninguna dificultad, para el 37,8% cuando se genera un problema dentro de MK Fitness Gym SRL algunas veces se busca brindar las soluciones correspondientes, para el 42,2% siempre los equipos asumen con responsabilidad y compromiso las tareas encomendadas por sus jefes inmediatos.

Asimismo, a través de la entrevista se encontró que de vez en cuando se celebran reuniones con los trabajadores, para hacer un Feedback de lo que les falta por mejorar, y consultarles estrategias para dar soluciones a los posibles problemas que estén sucediendo en el negocio. Teniendo en cuenta que Alves (2020), encontró como resultados que las habilidades blandas y el liderazgo son simultáneos para que exista motivación y se pueda dar un correcto proceso de coaching, en la que pudo concluir que un tercio de las empresas panameñas consideran que tienen una buena cultura de coaching, sin embargo, la mayoría no considera aplicar instrumentos para medir los beneficios de las habilidades blandas y liderazgo.

De acuerdo con el análisis inferencial, se encontró un coeficiente de $Rho=0,769^{**}$, demostrando que el trabajo en equipo tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales; también se halló un sig. de $0.000 < 0.05$ logrando aceptar la hipótesis alternativa 1, respaldado con el estudio de Sujová et al. (2021) quienes encontraron un Pvalor de 0,014, entre ambas variables, asimismo, la dimensión pensamiento creativo (0,0104), trabajo en equipo

(0,0017), administración del tiempo (0,0017), comunicación (0,0003) y asertividad (0,0071), siendo menores al 0,05, por lo que, concluyeron que las habilidades blandas tienen una demanda elevada por parte de los directivos. Y López (2020), en su estudio, obtuvo como resultados que existe una incidencia altamente significativa, positiva y perfecta entre las dos variables de estudio con un Rho de 0.990 y un nivel de Sig. de $0.000 < 0.01$, con lo que concluyó que las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo son perfectos.

Lo que significó que existe una aparente participación activa, consenso, compromiso, responsabilidad y adaptabilidad por parte de los miembros de los equipos de trabajo en diversas situaciones, como reuniones, resolución de problemas y adaptación a cambios. Sin embargo, la problemática radica en la inconsistencia de estas actitudes y comportamientos, lo que indica que no se mantiene de manera constante. Esto plantea la cuestión de por qué, a pesar de la capacidad y disposición de los equipos para mostrar estas cualidades positivas, no lo hacen de manera consistente. La falta de coherencia en la aplicación de estas habilidades puede llevar a la falta de eficiencia y efectividad en la gestión de la empresa y en la resolución de problemas.

Con el segundo objetivo específico: *Analizar la relación de la comunicación asertiva con las relaciones interpersonales en los colaboradores*. Guerra (2019), la considera como parte de la habilidad blanda y como una actitud comunicativa, que se basa en la capacidad que tiene cada colaborador para resolver conflictos de manera acertada; en la que se puedan manifestar las emociones, pensamientos y sentimientos; en base a ello, los resultados descriptivos, demostraron que para el 35,6% frecuentemente escucha a sus compañeros de trabajo de manera asertiva, para el 31,1% las causas de los conflictos internos se dan porque existe una mala comunicación, para el 35,6% expresa su sentir a sus compañeros de trabajo siempre con empatía y respeto, para el 46,7% casi siempre logra controlar sus emociones ante alguna deficiencia que se presente con sus colegas.

Por otro lado, la gerente de MK Fitness Gym opinó que siempre hay controversia con las opiniones entre los colaboradores, pero hasta el momento no ha tenido algún caso grave que se haya suscitado entre los trabajadores de la empresa. Sin embargo, aún no se ha realizado ningún tipo taller donde el personal

pueda aprender a expresar sus emociones. Respaldándose de Cabrejos y Sarango (2020), quienes encontraron un nivel moderado de incidencia entre las dos variables que estudiaron, logrando así concluir que las habilidades blandas que tiene el personal son medias para el desempeño de sus actividades diarias, por ende, es necesario reforzar diversos aspectos para obtener el desempeño máximo.

De acuerdo con el análisis inferencial, se encontró un coeficiente de $Rho=0,759^{**}$, demostrando que la comunicación asertiva tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales; también se halló un sig. de $0.000 < 0.05$ logrando aceptar la hipótesis alternativa 2. Considerando el estudio de Monzón (2020), donde mediante el análisis factorial explicaron que el 36,31% de las dimensiones, solución de conflictos, comunicación efectiva, trabajo en equipo y liderazgo, con lo que concluyó que el instrumento fue confiable con un 0,951 de alfa de Cronbach, teniendo en cuenta los siguientes factores de correlación: CFI = ,945, RMSEA = ,42 y SRMR = ,0214. Asimismo, Ñañez (2023), encontró que el 93,3% considera las habilidades blandas en un nivel medio y el 83,3% a la productividad como media, asimismo, mediante un Rho de 0.804 se evidenció que existe una correlación entre ambas variables.

La situación reveló un contexto en la que el colaborador muestra habilidades comunicativas como la escucha asertiva, la empatía y el control emocional, lo que es en principio beneficioso para las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Sin embargo, la problemática surge a raíz de conflictos internos, que se atribuyen a la existencia de una mala comunicación. Demostrando que, aunque el colaborador demuestra competencia en ciertos aspectos de la comunicación, los conflictos sugieren que la comunicación no se está llevando de manera efectiva, por otro lado, la tendencia del colaborador a pedir disculpas cuando siente que se ha equivocado en la expresión de sus opiniones y emociones es indicativa de una autocrítica saludable y un deseo de mantener relaciones armoniosas. No obstante, esta actitud plantea la cuestión de si los conflictos internos podrían resolverse de manera más efectiva a través de una comunicación más abierta y transparente.

Con el tercer objetivo específico: *Medir la relación del liderazgo con las relaciones interpersonales en los colaboradores*; donde, Guerra (2019), indicó que se basa en un grupo de habilidades que ayudan a acompañar y conducir a un

equipo de trabajo. Por ello, un líder tiene que ser capaz de influir en su equipo de trabajo y brindar ideas innovadoras para motivar a cada integrante del equipo y los inspiren a desempeñarse de la mejor manera (Alatrística, 2020). Teniendo en cuenta los resultados descriptivos, se encontró que el 44,4% frecuentemente motiva a sus compañeros de trabajo para que siempre puedan lograr cumplir con sus metas, para el 37,8% su jefe inmediato algunas veces los motiva para que cumplan con los objetivos de MK Fitness Gym, para el 33,3% sus líderes siempre los alientan para que creen e innoven distintos cambios que ayuden en el crecimiento del Gym y puedan lograr el éxito. Teniendo en cuenta que la gerente de MK Fitness Gym afirmó que se fomenta una comunicación abierta y transparente, escuchando activamente las preocupaciones y las ideas de los empleados y brindando retroalimentación constructiva y positiva.

De acuerdo con el análisis inferencial, se encontró un coeficiente de $Rho=0,887^{**}$, demostrando que el liderazgo tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales; también se halló un sig. de $0.000 < 0.05$ logrando aceptar la hipótesis alternativa 3. Contrastándose con el estudio de Villamar (2022), quien dice existe una incidencia positivamente significativa entre las dos variables de estudio, con un Pvalor de 0.000 y un Rho de 0.854, logrando concluir que a mejores programas para potenciar las habilidades blandas existirá un mejor nivel de relaciones interpersonales, mejorando los índices de comunicación interna, trabajo en equipo y resolución de conflictos. Asimismo, Calle y Ramos (2021), encontraron como resultados que las relaciones interpersonales son medias con el 47,1% debido a que existe una baja percepción de los factores que la integran, tales como los estilos de liderazgo, el compromiso organizacional y las habilidades comunicativas, asimismo se evidenció un Rho de 0.839 y un Sig de 0.000 lo que significó que existe una incidencia altamente significativa.

Se destaca la presencia de motivación tanto por parte de los colaboradores como de sus superiores, así como una actitud optimista, la principal preocupación es la irregularidad en estas prácticas. Mientras que algunos aspectos, como la motivación de los compañeros y el ánimo constante, son frecuentes o casi siempre se llevan a cabo; otros, como la motivación por parte del jefe inmediato o la generación de cambios para mejorar los servicios, son solo ocasionales. Además,

la falta de consistencia en el liderazgo influye en la cultura y el ambiente laboral de la organización.

Finalmente, el objetivo general: *Determinar la relación de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023*; considerando que las habilidades blandas son el grupo de habilidades no-cognitivas, fundamentales en la que un individuo aprende y se desempeña de manera exitosa en su centro laboral (Guerra, 2019); asimismo, las relaciones interpersonales son consideradas como la capacidad que tiene un individuo para comprender y relacionarse con los demás, así como para lograr la motivación en un determinado grupo de trabajo y puedan dar su mejor rendimiento (Griffin y Van, 2016). Los resultados descriptivos demostraron que el 33,3% siempre demuestra tener correctas habilidades blandas, y que el 42,2% siempre desarrolla correctas relaciones interpersonales, de acuerdo con la entrevista se encontró que en la empresa no todos los colaboradores se lleven de la mejor manera, pero saben sobrellevarlo dentro de la entidad, además al distinguirse cada colaborador con su personalidad se debe hacer uso de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales.

De acuerdo con el análisis inferencial, se encontró un coeficiente de $Rho=0,848^{**}$, demostrando que las habilidades blandas tienen una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales; también se halló un sig. de $0.000 < 0.05$ logrando aceptar la hipótesis alternativa general. Los resultados se contrastan con el estudio de Kumar y Sharma (2019), quienes encontraron que el 68% demostraron que existe deficiencias en las habilidades blandas, asimismo a través de la entrevista se evidenció que el personal debe dominar sus habilidades blandas para tener una mejor inteligencia emocional, con ello, se concluyó que es de vital importancia que las empresas y centros educativos potencien las habilidades blandas de los trabajadores y de esa manera mejoren su inteligencia emocional. Asimismo, Pizarro y Oseda (2021), tuvieron como resultados que el 96,2% tuvieron un nivel medio de comunicación no verbal y el 50,5% en un nivel medio a las relaciones interpersonales, logrando concluir que existe incidencia significativa entre las variables estudiadas con un Rho de 0,392 y un P valor de $0.000 < 0.05$.

Se observan deficiencias entre la importancia de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en el entorno laboral y la falta de una aplicación coherente de estas habilidades. A pesar de reconocer su relevancia, los colaboradores y líderes del Gym presentan una variabilidad significativa en la demostración de habilidades blandas y en el establecimiento de relaciones interpersonales efectivas. La inconsistencia en la aplicación de estas competencias da lugar a conflictos internos, falta de cohesión en los equipos de trabajo, y dificultades en la comunicación, lo que podría afectar negativamente el desempeño general de MK Fitness Gym SRL.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció que el trabajo en equipo tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales mediante un $Rho=0,769^{**}$ (sig. de 0.000) logrando aceptar la hipótesis alternativa 1. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar el trabajo en equipo entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym incrementarán significativamente; Por ende, se podría considerar invertir en programas o actividades que fomenten el trabajo en equipo entre su personal.
2. Se analizó que la comunicación asertiva tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales mediante un $Rho=0,759^{**}$ (sig. de 0.000) logrando aceptar la hipótesis alternativa 2. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar la comunicación asertiva entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym incrementarán significativamente, es decir la implementación de estrategias de comunicación asertiva entre el personal del Gym tendrán un impacto real y positivo.
3. Se identificó que el liderazgo tiene una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales mediante un $Rho=0,887^{**}$ (sig. de 0.000) logrando aceptar la hipótesis alternativa 3. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar el liderazgo entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym incrementarán significativamente; es decir, un liderazgo efectivo no solo puede mejorar las relaciones interpersonales, sino también la moral y el rendimiento del equipo.
4. Se determinó que las habilidades blandas tienen una relación significativa, positiva y alta con las relaciones interpersonales, mediante un $Rho=0,848^{**}$ (sig. de 0.000) logrando aceptar la hipótesis alternativa general. Lo que significó que a correctas estrategias para mejorar las habilidades blandas entonces las relaciones interpersonales del personal de MK Fitness Gym incrementarán significativamente; es decir una mejora en estas habilidades conlleva un impacto significativo en la calidad de las relaciones interpersonales.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe inmediato de MK Fitness Gym, implementar talleres específicos para fomentar y mejorar el trabajo en equipo en el entorno; donde se incluyan actividades de formación en resolución de conflictos, comunicación efectiva y construcción de confianza, entre otros aspectos clave del trabajo en equipo. Al mejorar la dinámica de equipo, no solo se mejorarán las relaciones interpersonales en el Gym, sino que también se puede esperar un impacto positivo en la cohesión del equipo, la satisfacción de los empleados y, en última instancia, en la calidad del servicio ofrecido.
2. Al jefe inmediato implementar actividades que fomenten y mejoren la comunicación asertiva entre el personal de MK Fitness Gym, incluyendo entrenamiento en la expresión efectiva de ideas y sentimientos, la escucha activa y la resolución constructiva de conflictos. Ya que, la mejora en la comunicación asertiva no solo promoverá relaciones interpersonales más saludables, sino que también podría contribuir a un ambiente de trabajo más armonioso, una mayor satisfacción del personal y una mejor calidad en la atención al cliente.
3. Al jefe inmediato fomentar y fortalecer habilidades de liderazgo dentro de MK Fitness Gym. Donde los líderes puedan desempeñar un papel crucial en la mejora de la calidad de las relaciones interpersonales. Asimismo, se implementen, programas de desarrollo de liderazgo que fomenten la empatía, la comunicación efectiva, la toma de decisiones colaborativas y la resolución de conflictos para contribuir a un ambiente de trabajo más productivo.
4. A la gerente de MK Fitness Gym implementar programas de desarrollo de habilidades blandas, incluyendo programas de capacitación en comunicación efectiva, resolución de conflictos, empatía y trabajo en equipo. Además, es fundamental fomentar un entorno donde los empleados se sientan talentosos a aplicar estas habilidades en su interacción diaria. Debido a que, la mejora en las habilidades blandas no solo fortalecerá las relaciones interpersonales, sino que también contribuirá a una cultura laboral más positiva ya una mayor satisfacción de los empleados.

REFERENCIAS

- Adel, G. (2021). The Mediating Role of Organizational Identification on the Relationship between Perceived External Image and Employees' Positive Outcomes: The Moderating Role of Perceived Organizational Distinctiveness. *51(1)*, 309-360. <https://doi.org/10.21608/jsec.2021.140560>
- Ahmad, A., & Chowdhury, D. (2022). A Review of Effective Communication and Its Impact on Interpersonal Relationships, Conflict Resolution, and Decision-Making. *Review of Applied Socio-Economic Research*, *24(2)*, Article 2. <https://doi.org/10.54609/reaser.v24i2.281>
- Alatriza, G. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el Tercer Milenio*, *23(46)*, Article 46. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19157>
- Alves, F. (2020). Coaching, Liderazgo y Habilidades Blandas en las Empresas en Panamá. *Latitude*, *2(13)*, Article 13. <https://doi.org/10.55946/latitude.v2i13.99>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cabrejos, A., & Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6986>

- Calle, D., & Ramos, F. (2021). *Las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de EsSalud Piura año 2020* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8153>
- Carranza, J., & Sánchez, F. (2022). Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 59-62.
- Cepeda, M. (2021). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo* [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Nacional]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10939>
- Chen, K., Chevalier, J., Rossi, P. E., & Oehlsen, E. (2019). The Value of Flexible Work: Evidence from Uber Drivers. *Journal of Political Economy*, 127(6), 2735-2794. <https://doi.org/10.1086/702171>
- Deming, D., & Noray, K. (2020). Earnings Dynamics, Changing Job Skills, and STEM Careers*. *The Quarterly Journal of Economics*, 135(4), 1965-2005. <https://doi.org/10.1093/qje/qjaa021>
- Eggemeier, T., Wilson, G., Kramer, A., & Damos, D. (2020). Evaluación de la carga de trabajo en entornos multitarea. En *Rendimiento de tareas múltiples*.
- Estriegana, R., Medina, J.-A., & Barchino, R. (2019). Student acceptance of virtual laboratory and practical work: An extension of the technology acceptance model. *Computers & Education*, 135, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.02.010>
- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9cnicas+de+investigacion+&ots=blsYM-serT&sig=Zq-3xhu9yprJciWx->

bRjg41TdXE#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20y%20T%C3%A9cnicas%20de%20investigacion&f=false

- Gómez, M. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 6(11), Article 11. <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
- Granziera, H., & Perera, H. N. (2019). Relations among teachers' self-efficacy beliefs, engagement, and work satisfaction: A social cognitive view. *Contemporary Educational Psychology*, 58, 75-84. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2019.02.003>
- Griffin, R., & Van, D. (2016). *Habilidades Directivas Evaluación y Desarrollo*. Cengage Learning Editores.
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23, e186464. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Hajiali, I., Kessi, A. M. F., Budiandriani, B., Prihatin, E., & Sufri, M. (2022). Determination of Work Motivation, Leadership Style, Employee Competence on Job Satisfaction and Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i1.160>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana. https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf

- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9cnicas+de+investigacion+&ots=0kjBgFeA7O&sig=gCVosBNxgtlg9_iEmS5Gf4QYt1I#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20y%20T%C3%A9cnicas%20de%20investigacion&f=false
- Jaramillo, D., Rojas, W., Acero, L., & Menacho, A. (2021). Liderazgo transformacional en las relaciones interpersonales y trabajo colaborativo de los directivos. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(20), 340-350. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.277>
- Johnson, B. (2021). Soft Skills—Essential for Success. *BMH Medical Journal - ISSN 2348–392X*, 8(3), Article 3.
- Judge, T., Zhang, S., & Glerum, D. (2020). Satisfacción laboral. En *Fundamentos de las actitudes laborales y otras construcciones psicológicas en el lugar de trabajo*. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429325755-11/job-satisfaction-timothy-judge-shuxia-carrie-zhang-david-glerum>
- Kumar, G., & Sharma, V. (2019). *Emotional Intelligence through Soft Skills for Employability* (SSRN Scholarly Paper N.º 3464916). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3464916>
- Laura, C. (2016). *Diccionario de metodología de investigación científica: Aportaciones para la producción de conocimiento científico*. Publicia. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2274>

- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- López, M. (2020). *Relaciones interpersonales y el trabajo colaborativo en docentes de dos Instituciones Educativas de Piura, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65841>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pc16EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9cnicas+de+investigacion+basica&ots=ED6AA1xFL&sig=y60QVkyTeGOJ5fDFc7dc2hCbsHQ#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20y%20T%C3%A9cnicas%20de%20investigacion%20basica&f=false>
- Min, W., Spain, R., Saville, J., Mott, B., Brawner, K., Johnston, J., & Lester, J. (2021). Multidimensional Team Communication Modeling for Adaptive Team Training: A Hybrid Deep Learning and Graphical Modeling Framework. En I. Roll, D. McNamara, S. Sosnovsky, R. Luckin, & V. Dimitrova (Eds.), *Artificial Intelligence in Education* (pp. 293-305). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-78292-4_24
- Monzón, E. (2020). *Construcción de la escala de habilidades blandas en universitarios del distrito del Rímac, 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47822>
- Nagurney, A. (2021). Optimization of supply chain networks with inclusion of labor: Applications to COVID-19 pandemic disruptions. *International Journal of Production Economics*, 235, 108080. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2021.108080>

- Ñañez, M. (2023). *Habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107628>
- Olson, R., McKenzie, J., Mills, K. A., Patulny, R., Bellocchi, A., & Caristo, F. (2019). Gendered emotion management and teacher outcomes in secondary school teaching: A review. *Teaching and Teacher Education, 80*, 128-144. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2019.01.010>
- Pérez, L., Villa, C., & Montenegro, M. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Dictamen Libre, 26*, Article 26. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6193>
- Pichault, F., & McKeown, T. (2019). Autonomy at work in the gig economy: Analysing work status, work content and working conditions of independent professionals. *New Technology, Work and Employment, 34*(1), 59-72. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12132>
- Pizarro, M., & Oseda, D. (2021). Influencia de la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.591
- Quezada, M., Torres, M., & Quevedo, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5*(Extra 3), 748-778.
- Reategui, N. (2020). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la productividad profesional del personal de tres Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 05, SJL - 2019* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40486>
- Rodríguez, A., Sierra, V., Falcón, C., & Latorre, C. (2021). Key Soft Skills in the Orientation Process and Level of Employability. *Sustainability, 13*(6), Article 6. <https://doi.org/10.3390/su13063554>

- Salas, A., Simone, C., & Fernández, R. (2020). The human side of leadership: Inspirational leadership effects on follower characteristics and happiness at work (HAW). *Journal of Business Research*, 107, 162-171. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.044>
- Salcedo, J. (2023). *Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los trabajadores en una institución de salud, Lima-2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111163>
- Sewall, C. J. R., Goldstein, T. R., Salk, R. H., Merranko, J., Gill, M. K., Strober, M., Keller, M. B., Hafeman, D., Ryan, N. D., Yen, S., Hower, H., Liao, F., & Birmaher, B. (2020). Interpersonal Relationships and Suicidal Ideation in Youth with Bipolar Disorder. *Archives of Suicide Research*, 24(2), 236-250. <https://doi.org/10.1080/13811118.2019.1616018>
- Siangchokyoo, N., Klinger, R. L., & Campion, E. (2020). Follower transformation as the linchpin of transformational leadership theory: A systematic review and future research agenda. *The Leadership Quarterly*, 31(1), 101341. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2019.101341>
- Sikandar, M., & Sikandar, A. (2023). Assessing the Quality of Work Life for Women Officers in Higher Education Institutions. *Journal of Computers, Mechanical and Management*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.57159/gadl.jcmm.2.1.23035>
- Solano, M. (2022). *Habilidades blandas y liderazgo directivo en las instituciones educativas de la Ugel Pangoa* [Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/5139>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*. Sucasaire Pilco, Jorge. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>
- Succi, C., & Canovi, M. (2020). Soft skills to enhance graduate employability: Comparing students and employers' perceptions. *Studies in Higher*

Education, 45(9), 1834-1847.
<https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1585420>

Sujová, E., Čierna, H., Simanová, L., Gejdoš, P., & Štefková, J. (2021). Soft Skills Integration into Business Processes Based on the Requirements of Employers—Approach for Sustainable Education. *Sustainability*, 13(24), Article 24. <https://doi.org/10.3390/su132413807>

Tayyab, M., & Saira, S. (2021). The Influence of Job Recognition and Job Motivation on Organizational Commitment in Public Sector: The Mediation Role of Employee Engagement. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 15(5), 523-535.

Ting-Ju, J., Chen, X., Liu, H., Akutsu, S., & Wang, Z. (2021). We have emotions but can't show them! Authoritarian leadership, emotion suppression climate, and team performance. *Human Relations*, 74(7), 1082-1111. <https://doi.org/10.1177/0018726720908649>

Tripathy, M. (2020). Relevance of Soft Skills in Career Success. *MIER Journal of Educational Studies Trends and Practices*, 91-102. <https://doi.org/10.52634/mier/2020/v10/i1/1354>

Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2019.3.2.0057>

Vázquez, L., Clara, M., Céspedes, S., Ceja, S., & Pacheco, E. (2022). Estudio sobre habilidades blandas en estudiantes universitarios: El caso del TECNM Coatzacoalcos. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.25214/27114406.1311>

Villamar, M. (2022). *Programa de capacitación de habilidades blandas para fortalecer las relaciones interpersonales de una institución educativa de Santa Lucía, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93767>

- Wemheuer, I. (2022). *The difference is that I respect your opinion, but you don't respect mine: Negotiating competing moralities within family food practices : the case of ethical veganism* [Tesis de doctorado, University of Bath]. [https://researchportal.bath.ac.uk/en/studentthesis/the-difference-is-that-i-respect-your-opinion-but-you-dont-respect-mine-negotiating-competing-moralities-within-family-food-practices-the-case-of-ethical-veganism\(b1b5fa71-e44b-4c04-9bf5-d17fe36b1f03\).html](https://researchportal.bath.ac.uk/en/studentthesis/the-difference-is-that-i-respect-your-opinion-but-you-dont-respect-mine-negotiating-competing-moralities-within-family-food-practices-the-case-of-ethical-veganism(b1b5fa71-e44b-4c04-9bf5-d17fe36b1f03).html)
- Yandi, A., & Havidz, H. (2022). Employee performance model: Work engagement through job satisfaction and organizational commitment (a study of human resource management literature study). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(3), 547-565. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i3.1105>
- Yovina, Y., Matondang, R., Sadalia, I., & Daulay, M. T. (2019). *The Influence Of Organizational Culture, Work Environment And Work Motivation On Employee Discipline In PT Jasa Marga (Persero) TBK, Medan Branch, North Sumatra, Indonesia*. <https://www.aijbm.com/wp-content/uploads/2019/05/F253745.pdf>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2020). *Metodología y técnicas para Investigar: Recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Brujas. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/160315>

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023

Investigador (a) (es): Chapilliquen Chapa Darwin Fabian – Herrera Alcoser Mariam Nicolý

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023”, cuyo objetivo es determinar la incidencia de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se producirá información relevante acerca de las habilidades blandas y su importancia dentro del ambiente laboral y la conexión con el desempeño de los trabajadores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en una modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):



Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **[Chapilliquen Chapa Darwin Fabian – Herrera Alcoser Mariam Nicolý]** email fabianchapa@ucvvirtual.edu.pe mariamherrera@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **[Suysuy Chambergo, Ericka Julissa - Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa]** email esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Maria Noemi Salazar Nima

Fecha y hora: 23/05/2023 – 10:00 a.m

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

NK FITNESS GYM S.R.L.


Maria Noemi Salazar Nima
GERENTE GENERAL
RUC: 20010190045

**Representante legal de la
Institución**



Anexo 2.

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20610199845
MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque	
Nombre del Titular o Representante legal: MARIA NOEMI	
Nombres y Apellidos: SALAZAR NIMA	DNI: 73445067

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RUC Nro. 0470-2022/UCV), autorizo no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Darwin Fabian Chapilliquen Chapa Mariam Nicolý Herrera Alcoser	DNI: 78375054 75705084

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

MK FITNESS GYM S.R.L.

Maria Noemi Salazar Nima
GERENTE GENERAL
RUC: 20610199845

Firma y sello: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.
Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023.

Autor(es): **Chapilliquen Chapa Darwin Fabian**

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: **Herrera Alcoser Mariam Nicolý**

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura - Perú

Código de revisión del proyecto: 2023 1 _ PREGRADO_PI_PIU_C3_07

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

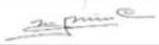
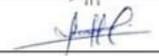
Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la facultad de ciencias empresariales , *deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023. ”, presentado por los autores Chapilliquen Chapa Darwin Fabian y Herrera Alcoser Mariam Nicoly, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:*

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	



Anexo 05: Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades blandas	Grupo de habilidades no-cognitivas, fundamentales en la que un individuo aprende y se desempeña de manera exitosa en su centro laboral. También, son llamadas como el “saber ser”, en cómo tiene que ser un individuo, que habilidades debe tener para desempeñarse (Guerra, 2019)	Para analizar y medir la variable habilidades blandas se ha utilizado 3 dimensiones, identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario constituido por 19 ítems y será aplicado a 45 trabajadores y una guía de entrevista al administrador de MK Fitness Gym S.R.L	Trabajo en equipo	Desarrollo de tareas	Ordinal
				Compromiso	
				Habilidad de cambio	
			Comunicación asertiva	Respeto de opinión	
				Expresión emociones	
				Comunicación en equipo	
			Liderazgo	Liderazgo motivacional	
				Liderazgo transformacional	
				Liderazgo inspiracional	
Relaciones interpersonales	La capacidad que tiene un individuo para comprender y relacionarse con los demás, así como para lograr la motivación en un determinado grupo de trabajo y puedan dar su mejor rendimiento. Por ende, conforme los directivos ascienden de jerarquía en la empresa, tiene que poseer la capacidad para tener un buen trato con sus subordinados e individuos que están en un nivel más alto que ellos (Griffin y Van, 2016)	Para analizar y medir la variable habilidades blandas se ha utilizado 3 dimensiones, identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario constituido por 18 ítems y será aplicado a 45 trabajadores y una guía de entrevista al administrador de MK Fitness Gym S.R.L	Inclusión	Aceptación	Ordinal
				Actividades sociales	
				Imagen que refleja	
			Control	Responsabilidad con las tareas	
				Manejo de emociones	
				Reconocimiento	
			Afecto	Satisfacción laboral	
				Trato cordial	
				Valoración	

Anexo 06: Matriz de consistencia

Título	Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Método
Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura - Lambayeque 2023	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Mixta (cuantitativa y cualitativa) Diseño: No experimental de corte transversal Nivel: correlacional. Población, muestra 45 colaboradores
	¿Cómo es la relación de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023?	Determinar la relación de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023	Existe relación entre las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	¿Cuál es la relación del trabajo en equipo con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023?	Establecer la relación del trabajo en equipo con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023	Existe relación entre trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023	
	¿De qué manera se relaciona la comunicación asertiva con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023?	Analizar la relación de la comunicación asertiva con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023	Existe relación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023	
	¿Qué relación existe entre liderazgo con las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023?	Medir la relación del liderazgo en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023	Existe relación entre el liderazgo y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023	

Anexo 07: Instrumentos de recolección de datos
Matriz de instrumento-Cuestionario

Variables	Dimensiones	Instrumento (cuestionario)		
			N° de ítems	Ítems
Habilidades blandas	Trabajo en equipo	Desarrollo de tareas	1	Cuando se realiza una reunión se involucra a todo el equipo
			2	Se realizan reuniones para llegar a consensos en bien del equipo
		Compromiso	3	Demuestra compromiso en su equipo de trabajo, para llegar sin dificultad a la meta propuesta
			4	Ante un problema en MK Fitness Gym busca solucionarlo en equipo
			5	Asume con compromiso sus tareas para que no se afecte el trabajo de los demás
		Habilidad de cambio	6	Sus conocimientos se complementan con los de sus compañeros.
			7	Se adapta con facilidad a los cambios que se presentan dentro de MK Fitness Gym
	Comunicación asertiva	Respeto de opinión	8	Escucha con respeto la forma de pensar de sus compañeros a pesar de que difieran de sus ideas
			9	Existen conflictos internos por una mala comunicación en MK Fitness Gym



		Expresión emociones	10	Se expresa su sentir con respeto hacia sus compañeros	
			11	Controla sus emociones al expresar sus ideas con sus compañeros de trabajo	
		Comunicación en equipo	12	Pide disculpas a sus compañeros de trabajo cuando se equivoca	
			13	Cuando ha pedido disculpas a un compañero de trabajo lo ha hecho porque verdaderamente siente que se equivocó.	
		Liderazgo	Liderazgo motivacional	14	Motiva a sus compañeros para el logro de metas
				15	Su jefe de trabajo le motiva para que pueda cumplir con los objetivos de MK Fitness Gym
	Liderazgo transformacional		16	Su líder le alienta para innovar y crear diversos cambios que ayuden a crecer a la empresa y pueda lograr el éxito	
			17	Propone cambios para mejorar la atención de los servicios de MK Fitness Gym	
	Liderazgo inspiracional		18	Muestra una actitud optimista a pesar de las circunstancias que se presenten en su centro laboral	
			19	Su líder le inspira y genera fortaleza para poder alcanzar la meta y objetivos de MK Fitness Gym	
	Relaciones interpersonales	Inclusión	Aceptación	20	Es empático con sus compañeros.
				21	Se integra con facilidad a los equipos de trabajo.
			Actividades sociales	22	Participa en las actividades que se realiza en MK Fitness Gym.
				23	Socializa con sus compañeros de trabajo en sus tiempos libres.
Imagen que refleja			24	Considera que sus compañeros tienen buena imagen de usted.	
			25	Sus compañeros le invitan a participar en las actividades que realiza.	



Control	Responsabilidad con las tareas	26	Cumple con responsabilidad sus tareas sin necesidad de supervisión
		27	Siente compromiso en las tareas que le designan en MK Fitness Gym
	Manejo de emociones	28	Sus emociones toman control en sus decisiones para el desarrollo de sus actividades
		29	Maneja sus emociones ante situaciones de estrés dentro de MK Fitness Gym
	Reconocimiento	30	Recibe reconocimiento por logros alcanzados.
		31	Reconoce los logros alcanzados por sus compañeros.
Afecto	Satisfacción laboral	32	Se siente satisfecho a nivel profesional en MK Fitness Gym
		33	Se ha sentido aburrido en su puesto de trabajo.
	Trato cordial	34	Recibe un trato cordial por sus compañeros de trabajo.
		35	Recibe un trato cordial por parte de su jefe inmediato.
	Valoración	36	Se siente valorado por sus compañeros de trabajo.
		37	Sus jefes le expresan el valor que representa usted en MK Fitness Gym



Matriz de instrumento- guía de entrevista

Variables	Dimensiones	Instrumento (guía de entrevista)		
			N° de ítems	Ítems
Habilidades blandas	Trabajo en equipo	Desarrollo de tareas	1	¿Realiza reuniones con su equipo de trabajo?, si su respuesta fue Sí ¿Cuál es el motivo de sus reuniones?
		Compromiso	2	¿Cómo fomenta el compromiso dentro de MK Fitness Gym?
		Habilidad de cambio	3	¿Qué estrategias emplea para que sus colaboradores se adapten con facilidad al cambio?
	Comunicación asertiva	Respeto de opinión	4	¿Siente que sus trabajadores respetan la opinión de sus compañeros? Fundamente su respuesta
		Expresión emociones	5	¿Realiza talleres donde sus colaboradores puedan aprender a expresar sus emociones?
		Comunicación en equipo	6	¿De qué manera fomenta la comunicación de sus equipos de trabajo?
	Liderazgo	Liderazgo motivacional	7	¿Realiza un liderazgo motivacional en su personal de trabajo? ¿De qué manera?
		Liderazgo transformacional	8	¿Realiza un liderazgo transformacional en su personal de trabajo? ¿De qué manera?
		Liderazgo inspiracional	9	¿Realiza un liderazgo inspiracional en su personal de trabajo? ¿De qué manera?
	Inclusión	Aceptación	10	¿Cómo fomenta la integración entre equipos de trabajo?



Relaciones interpersonales		Actividades sociales	11	¿Cómo incentiva a sus colaboradores a la participación de actividades dentro de MK Fitness Gym?
		Imagen que refleja	12	¿Considera que sus colaboradores tienen un buen concepto de cada uno de sus compañeros de trabajo? Fundamente su respuesta.
	Control	Responsabilidad con las tareas	13	¿Cómo controla el cumplimiento de las tareas de sus trabajadores?
		Manejo de emociones	14	¿Considera que sus trabajadores manejan sus emociones de manera correcta? Fundamente su respuesta.
		Reconocimiento	15	¿Brinda algún tipo de reconocimiento a sus colaboradores por su buen desempeño?
	Afecto	Satisfacción laboral	16	¿De qué manera logra la satisfacción de sus colaboradores?
		Trato cordial	17	¿Existe un trato cordial en cada miembro de MK Fitness Gym? Fundamente su respuesta
		Valoración	18	¿Usted expresa el valor que representa cada uno de sus colaboradores? Fundamente su respuesta.



Anexo 08: Juicio de expertos



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la empresa Fitness Gym S.R.L.". 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**

Nombre del juez:	Adrián Colomer Winter
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION EMPRESARIAL
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	---

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:	Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness GYM S.R.L Piura – Lambayeque, 2023.
Autores:	Chapilliquen Chapa Darwin Fabian Herrera Alcoser Mariam Nicolý
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala que se emplea es de Likert; (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	- Trabajo en equipo - Comunicación asertiva - Liderazgo	Conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo". Estas habilidades son llamadas también del "saber ser", es decir cómo debe ser una persona, qué habilidades debe poseer para desarrollar actividades y para relacionarse con los demás (Guerra, 2019)
Relaciones interpersonales	- Inclusión - Control - Afecto	Son los servicios que brinda el estado a los ciudadanos, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en estos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a trabajadores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L, elaborado por Chapilliquen Chapa Darwin Fabian y Herrera Alcoser, Mariam Nicolay, el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	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.
RELEVANCIA 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: Habilidades Blandas

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Trabajo en equipo

Objetivos de la Dimensión: Establecer la incidencia del trabajo en equipo en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de tareas	Cuando se realiza una reunión se involucra a todo el equipo	4	4	4	4
	Se realizan reuniones para llegar a consensos en bien del equipo	4	4	4	4
Compromiso	Demuestra compromiso en su equipo de trabajo, para llegar sin dificultad a la meta propuesta	4	4	4	4
	Ante un problema en MK Fitness Gym busca solucionarlo en equipo	4	4	4	4
Habilidad de cambio	Asume con compromiso sus tareas para que no se afecte el trabajo de los demás	4	4	4	4
	Sus conocimientos se complementan con los de sus compañeros.	4	4	4	4
	Se adapta con facilidad a los cambios que se presentan dentro de MK Fitness Gym	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Comunicación asertiva

Objetivos de la Dimensión: Analizar la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto de opinión	Escucha con respeto la forma de pensar de sus compañeros a pesar de que difieran de sus ideas	4	4	4	4
	Existen conflictos internos por una mala comunicación en MK Fitness Gym	4	4	4	4
Expresión emociones	Se expresa su sentir con respeto hacia sus compañeros	4	4	4	4
	Controla sus emociones al expresar sus ideas con sus compañeros de trabajo	4	4	4	4
Comunicación en equipo	Pide disculpas a sus compañeros de trabajo cuando se equivoca	4	4	4	4
	Cuando ha pedido disculpas a un compañero de trabajo lo ha hecho porque verdaderamente siente que se equivocó.	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Liderazgo

Objetivos de la Dimensión: Identificar la incidencia del liderazgo en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo motivacional	Motiva a sus compañeros para el logro de metas	4	4	4	4
	Su jefe de trabajo le motiva para que pueda cumplir con los objetivos de MK Fitness Gym	4	4	4	4

Liderazgo transformacional	Su líder le alienta para innovar y crear diversos cambios que ayuden a crecer a la empresa y pueda lograr el éxito	4	4	4	4
	Propone cambios para mejorar la atención de los servicios de MK Fitness Gym	4	4	4	4
Liderazgo inspiracional	Muestra una actitud optimista a pesar de las circunstancias que se presenten en su centro laboral	4	4	4	4
	Su líder le inspira y genera fortaleza para poder alcanzar la meta y objetivos de MK Fitness Gym	4	4	4	4

Variable: Relaciones Interpersonales
Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Inclusion

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aceptación Actividades sociales	Es empático con sus compañeros.	4	4	4	4
	Se integra con facilidad a los equipos de trabajo.	4	4	4	4
Imagen que refleja Aceptación	Participa en las actividades que se realiza en MK Fitness Gym.	4	4	4	4
	Socializa con sus compañeros de trabajo en sus tiempos libres.	4	4	4	4
Actividades sociales	Considera que sus compañeros tienen buena imagen de usted.	4	4	4	4
	Sus compañeros le invitan a participar en las actividades que realiza.	4	4	4	4



- Segunda dimensión: Control

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad con las tareas Manejo de emociones	Cumple con responsabilidad sus tareas sin necesidad de supervisión	4	4	4	4
	Siente compromiso en las tareas que le designan en MK Fitness Gym	4	4	4	4
Reconocimiento Responsabilidad con las tareas	Sus emociones toman control en sus decisiones para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	4
	Maneja sus emociones ante situaciones de estrés dentro de MK Fitness Gym	4	4	4	4
Manejo de emociones	Recibe reconocimiento por logros alcanzados.	4	4	4	4
	Reconoce los logros alcanzados por sus compañeros.	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Afecto

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral Trato cordial	Se siente satisfecho a nivel profesional en MK Fitness Gym	4	4	4	4
	Se ha sentido aburrido en su puesto de trabajo.	4	4	4	4
Valoración Satisfacción laboral	Recibe un trato cordial por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Recibe un trato cordial por parte de su jefe inmediato.	4	4	4	4
Trato cordial	Se siente valorado por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4



	Sus jefes le expresan el valor que representa usted en MK Fitness Gym	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---



Dr. Adriel Colmenares Vique
REG. PROF. DE COLAB. N° 84851

Firma del evaluador
CE 000969101

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 (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs 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 & Luikkonen, 1995, citados en Hyrkäs 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 "Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la empresa Fitness Gym S.R.L.". 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

Nombre del juez:	Carlos Antonio Angulo Corcuera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PUBLICA
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	---

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:	Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness GYM S.R.L Piura – Lambayeque, 2023.
Autores:	Chapilliquen Chapa Darwin Fabian Herrera Alcoser Mariam Nicolý
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala que se emplea es de Likert; (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	- Trabajo en equipo - Comunicación asertiva - Liderazgo	Conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo". Estas habilidades son llamadas también del "saber ser", es decir cómo debe ser una persona, qué habilidades debe poseer para desarrollar actividades y para relacionarse con los demás (Guerra, 2019)
Relaciones interpersonales	- Inclusión - Control - Afecto	Son los servicios que brinda el estado a los ciudadanos, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en estos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a trabajadores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L, elaborado por Chapilliquen Chapa Darwin Fabian y Herrera Alcoser, Mariam Nicolý, el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	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.
RELEVANCIA 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: Habilidades Blandas

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Trabajo en equipo

Objetivos de la Dimensión: Establecer la incidencia del trabajo en equipo en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de tareas	Cuando se realiza una reunión se involucra a todo el equipo	4	4	4	
	Se realizan reuniones para llegar a consensos en bien del equipo.	4	4	4	
Compromiso	Demuestra compromiso en su equipo de trabajo, para llegar sin dificultad a la meta propuesta	4	4	4	
	Ante un problema en MK Fitness Gym busca solucionarlo en equipo	4	4	4	
Habilidad de cambio	Asume con compromiso sus tareas para que no se afecte el trabajo de los demás	4	4	4	
	Sus conocimientos se complementan con los de sus compañeros.	4	4	4	
	Se adapta con facilidad a los cambios que se presentan dentro de MK Fitness Gym	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación asertiva

Objetivos de la Dimensión: Analizar la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto de opinión	Escucha con respeto la forma de pensar de sus compañeros a pesar de que difieran de sus ideas	4	4	4	
	Existen conflictos internos por una mala comunicación en MK Fitness Gym	4	4	4	
Expresión emociones	Se expresa su sentir con respeto hacia sus compañeros	4	4	4	
	Controla sus emociones al expresar sus ideas con sus compañeros de trabajo	4	4	4	
Comunicación en equipo	Pide disculpas a sus compañeros de trabajo cuando se equivoca	4	4	4	
	Cuando ha pedido disculpas a un compañero de trabajo lo ha hecho porque verdaderamente siente que se equivocó.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo

Objetivos de la Dimensión: Identificar la incidencia del liderazgo en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo motivacional	Motiva a sus compañeros para el logro de metas	4	4	4	
	Su jefe de trabajo le motiva para que pueda cumplir con los objetivos de MK Fitness Gym	4	4	4	



Liderazgo transformacional	Su líder le alienta para innovar y crear diversos cambios que ayuden a crecer a la empresa y pueda lograr el éxito	4	4	4	
	Propone cambios para mejorar la atención de los servicios de MK Fitness Gym	4	4	4	
Liderazgo inspiracional	Muestra una actitud optimista a pesar de las circunstancias que se presenten en su centro laboral	4	4	4	
	Su líder le inspira y genera fortaleza para poder alcanzar la meta y objetivos de MK Fitness Gym	4	4	4	

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Inclusion

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aceptación Actividades sociales	Es empático con sus compañeros.	4	4	4	
	Se integra con facilidad a los equipos de trabajo.	4	4	4	
Imagen que refleja Aceptación	Participa en las actividades que se realiza en MK Fitness Gym.	4	4	4	
	Socializa con sus compañeros de trabajo en sus tiempos libres.	4	4	4	
Actividades sociales	Considera que sus compañeros tienen buena imagen de usted.	4	4	4	
	Sus compañeros le invitan a participar en las actividades que realiza.	4	4	4	



- Segunda dimensión: Control

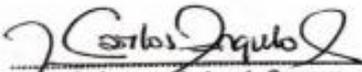
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad con las tareas Manejo de emociones	Cumple con responsabilidad sus tareas sin necesidad de supervisión	4	4	4	
	Siente compromiso en las tareas que le designan en MK Fitness Gym	4	4	4	
Reconocimiento Responsabilidad con las tareas	Sus emociones toman control en sus decisiones para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	
	Maneja sus emociones ante situaciones de estrés dentro de MK Fitness Gym	4	4	4	
Manejo de emociones	Recibe reconocimiento por logros alcanzados.	4	4	4	
	Reconoce los logros alcanzados por sus compañeros.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Afecto

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral Trato cordial	Se siente satisfecho a nivel profesional en MK Fitness Gym	4	4	4	
	Se ha sentido aburrido en su puesto de trabajo.	4	4	4	
Valoración Satisfacción laboral	Recibe un trato cordial por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	Recibe un trato cordial por parte de su jefe inmediato.	4	4	4	
Trato cordial	Se siente valorado por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	

	Sus jefes le expresan el valor que representa usted en MK Fitness Gym	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

DNI: 06437510
Teléfono: 947055845



MBA. Carlos Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mba Carlos Angulo Corcuera
Firma del Evaluador

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 (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs 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 & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaesnegocios.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 "Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la empresa Fitness Gym S.R.L.". 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

Nombre del juez:	Mercedes Palacios de Briceño		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION DE ORGANIZACIONES		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	---		

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:	Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness GYM S.R.L Piura – Lambayeque, 2023.
Autores:	Chapilliquen Chapa Darwin Fabian Herrera Alcoser Mariam Nicolý
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala que se emplea es de Likert; (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	- Trabajo en equipo - Comunicación asertiva - Liderazgo	Conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo". Estas habilidades son llamadas también del "saber ser", es decir cómo debe ser una persona, qué habilidades debe poseer para desarrollar actividades y para relacionarse con los demás (Guerra, 2019)
Relaciones interpersonales	- Inclusión - Control - Afecto	Son los servicios que brinda el estado a los ciudadanos, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en estos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a trabajadores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L, elaborado por Chapilliquen Chapa Darwin Fabian y Herrera Alcoser, Mariam Nicolay, el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	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.
RELEVANCIA 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: Habilidades Blandas

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Trabajo en equipo

Objetivos de la Dimensión: Establecer la incidencia del trabajo en equipo en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de tareas	Cuando se realiza una reunión se involucra a todo el equipo	4	4	4	
	Se realizan reuniones para llegar a consensos en bien del equipo	4	4	4	
Compromiso	Demuestra compromiso en su equipo de trabajo, para llegar sin dificultad a la meta propuesta	4	4	4	
	Ante un problema en MK Fitness Gym busca solucionarlo en equipo	4	4	4	
Habilidad de cambio	Asume con compromiso sus tareas para que no se afecte el trabajo de los demás	4	4	4	
	Sus conocimientos se complementan con los de sus compañeros.	4	4	4	
	Se adapta con facilidad a los cambios que se presentan dentro de MK Fitness Gym	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación asertiva

Objetivos de la Dimensión: Analizar la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto de opinión	Escucha con respeto la forma de pensar de sus compañeros a pesar de que difieran de sus ideas	4	4	4	
	Existen conflictos internos por una mala comunicación en MK Fitness Gym	4	4	4	
Expresión emociones	Se expresa su sentir con respeto hacia sus compañeros	2	4	4	
	Controla sus emociones al expresar sus ideas con sus compañeros de trabajo	4	4	4	
Comunicación en equipo	Pide disculpas a sus compañeros de trabajo cuando se equivoca	4	4	4	
	Cuando ha pedido disculpas a un compañero de trabajo lo ha hecho porque verdaderamente siente que se equivocó.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la incidencia del liderazgo en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym SRL Piura - Lambayeque 2023

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo motivacional	Motiva a sus compañeros para el logro de metas	4	4	4	
	Su jefe de trabajo le motiva para que pueda cumplir con los objetivos de MK Fitness Gym	4	4	4	



Liderazgo transformacional	Su líder le alienta para innovar y crear diversos cambios que ayuden a crecer a la empresa y pueda lograr el éxito	4	4	4	
	Propone cambios para mejorar la atención de los servicios de MK Fitness Gym	4	4	4	
Liderazgo inspiracional	Muestra una actitud optimista a pesar de las circunstancias que se presenten en su centro laboral	4	4	4	
	Su líder le inspira y genera fortaleza para poder alcanzar la meta y objetivos de MK Fitness Gym	4	4	4	

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Inclusion

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aceptación Actividades sociales	Es empático con sus compañeros.	4	4	4	
	Se integra con facilidad a los equipos de trabajo.	4	4	4	
Imagen que refleja Aceptación	Participa en las actividades que se realiza en MK Fitness Gym.	4	4	4	
	Socializa con sus compañeros de trabajo en sus tiempos libres.	4	4	4	
Actividades sociales	Considera que sus compañeros tienen buena imagen de usted.	4	1	1	
	Sus compañeros le invitan a participar en las actividades que realiza.	4	4	4	



- Segunda dimensión: Control

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad con las tareas Manejo de emociones	Cumple con responsabilidad sus tareas sin necesidad de supervisión	4	4	4	
	Siente compromiso en las tareas que le designan en MK Fitness Gym	4	4	4	
Reconocimiento Responsabilidad con las tareas	Sus emociones toman control en sus decisiones para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	
	Maneja sus emociones ante situaciones de estrés dentro de MK Fitness Gym	4	4	4	
Manejo de emociones	Recibe reconocimiento por logros alcanzados.	4	4	4	
	Reconoce los logros alcanzados por sus compañeros.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Afecto

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral Trato cordial	Se siente satisfecho a nivel profesional en MK Fitness Gym	4	4	4	
	Se ha sentido aburrido en su puesto de trabajo.	4	4	4	
Valoración Satisfacción laboral	Recibe un trato cordial por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	Recibe un trato cordial por parte de su jefe inmediato.	4	4	4	
Trato cordial	Se siente valorado por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	

	Sus jefes le expresan el valor que representa usted en MK Fitness Gym	4	4	4	
--	---	---	---	---	--




Lc. Abn. Eng. MERCEDES RENE PALACIOS DE BRINDÓ
REG. ÚNICO DE COL. N° 5103

Firma del evaluador
DNI 02845588

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 (1986) (citados en McGarland 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 10: Validez y confiabilidad de instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Chapilliquen Chapa, Darwin Fabian Herrera Alcoser, Mariam Nicolý .
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	CUESTIONARIO
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	26/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,968
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Habilidades Blandas obtiene un índice de confiabilidad muy alta de 96.8%



Estudiante: Chapilliquen Chapa, Darwin Fabian
DNI : 78375054



Estudiante: Herrera Alcoser, Mariam Nicolý
DNI : 75705084



Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COGEP N° 879

Docente : Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI:45246550

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Chapilliquen Chapa, Darwin Fabian Herrera Alcoser, Mariam Nicolý .
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MK Fitness Gym S.R.L Piura – Lambayeque, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	CUESTIONARIO – RELACIONES INTERPERSONALES
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	23/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,956
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Relaciones Interpersonales obtiene un índice de confiabilidad muy alta de 95.6%



Estudiante: Chapilliquen Chapa, Darwin Fabian
 DNI : 78375054



Estudiante: Herrera Alcoser, Mariam Nicolý
 DNI : 75705084



Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
 LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
 COLEGIO N° 538

Docente : Felix Fabian Pintado Rodriguez
 DNI:45246550



Anexo 11: PROPUESTA

DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Introducción

En la actualidad en los negocios el valor de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales se ha convertido en un componente esencial para el éxito de las organizaciones. En este contexto, el presente estudio se sumerge en un análisis detallado de la aplicación y relevancia de estas competencias en los colaboradores de MK Fitness Gym, una empresa dedicada al sector del fitness en las regiones de Piura y Lambayeque. Teniendo en cuenta que, las habilidades blandas, abarcan desde la comunicación efectiva hasta la empatía y el liderazgo, desempeñando un papel crucial en la construcción de relaciones laborales sólidas y en el impulso del rendimiento individual y colectivo.

En muchas organizaciones, la efectividad de las habilidades blandas y las dinámicas de relaciones interpersonales no solo determina la cohesión interna, sino también la capacidad de adaptarse a los cambios y desafíos del entorno empresarial. Sin embargo, a pesar de la creciente conciencia sobre la importancia de estas habilidades, algunas empresas enfrentan dificultades en la implementación coherente de prácticas que fomenten un uso óptimo de estas competencias en el día a día laboral. En este contexto, MK Fitness Gym se convierte en un caso de estudio importante para evaluar la aplicación y la influencia de las habilidades blandas y las relaciones interpersonales en el rendimiento general de la empresa y en el bienestar de sus colaboradores.

La elección de enfocarse en MK Fitness Gym, se justifica no solo por su posición en el mercado de fitness en las regiones mencionadas, sino también por la complejidad inherente de gestionar relaciones interpersonales en un entorno que combina la atención al cliente, la administración de equipos y la dinámica de una industria en constante cambio. A través de esta investigación, se busca entender cómo las habilidades blandas y las relaciones interpersonales impactan la dinámica laboral en MK Fitness Gym, y cómo una implementación más efectiva de estas



competencias podría conducir a un mayor éxito organizacional y al bienestar de sus colaboradores.

Objetivos

Objetivo general.

Desarrollar habilidades blandas para fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores de MK Fitness Gym SRL en Piura y Lambayeque, 2023.

Objetivos específicos

Proponer un programa de capacitación personalizado basado en las áreas identificadas de mejora en las habilidades blandas, con sesiones teóricas y prácticas.

Diseñar un programa de desarrollo de habilidades, asegurando la participación activa de los colaboradores y midiendo el impacto a través de evaluaciones periódicas.

Justificación

El plan de mejora se sustenta en una evaluación detallada de los resultados estadísticos y de las entrevistas realizadas en MK Fitness Gym S.R.L. Los datos revelan que existe una inconsistencia en la aplicación de habilidades blandas y relaciones interpersonales, lo que impacta en varios aspectos clave del entorno laboral.

Indicando que una parte significativa de los encuestados percibe que la participación e involucramiento en las reuniones, el compromiso hacia metas establecidas y la asunción de responsabilidades por parte de los equipos de trabajo son variables que presentan irregularidades en su ejecución. Además, los resultados destacan que la escucha asertiva, la gestión de conflictos y la expresión empática de emociones entre los colaboradores también experimentan variaciones en su implementación.

Asimismo, la entrevista con la gerente de MK Fitness Gym añade una perspectiva valiosa al evidenciar que, aunque se fomente una comunicación



abierta, aún existen controversias y la ausencia de talleres que ayuden al personal a expresar sus emociones. Estas observaciones señalan la necesidad de un enfoque sistemático para mejorar la coherencia en la aplicación de habilidades blandas y relaciones interpersonales.

Por ende, este plan se centrará en fortalecer las habilidades blandas identificadas, promover una comunicación efectiva y proporcionar herramientas para la gestión constructiva de conflictos, garantizando así un entorno laboral armonioso y orientado hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Desarrollo de actividades

Estrategia 01: Personalizar la participación activa y la adaptabilidad, asegurando que el programa no solo aborde las áreas de mejora identificadas, sino que también promueva un aprendizaje continuo y sostenible en el contexto específico de MK Fitness Gym S.R.L.

El programa de capacitación personalizado surge de la necesidad de abordar las áreas específicas de mejora identificadas en las habilidades blandas de los colaboradores de MK Fitness Gym S.R.L. debido a que, la evaluación estadística obtenida revela inconsistencias en la aplicación de habilidades como la comunicación efectiva, la empatía y la gestión de conflictos. Estas áreas identificadas como deficientes son cruciales para el éxito de la organización, ya que impactan directamente en la calidad de las relaciones interpersonales, la cohesión del equipo y, en última instancia, en el rendimiento general de la empresa.

Basándose en la premisa de que un programa de capacitación personalizada es más efectivo cuando se adapta a las necesidades específicas de los colaboradores. Al basar el programa en las áreas específicas de mejora identificadas, se garantiza una atención precisa y centrada en los desafíos reales que enfrenta el equipo. Las sesiones teóricas proporcionarán el marco conceptual necesario, mientras que las prácticas permitirán a los colaboradores aplicar directamente lo aprendido en situaciones laborales simuladas o reales, fortaleciendo así la transferencia de conocimientos a la práctica cotidiana.



a) Indicadores, Metas y Tácticas

Aplicación Práctica:

- **Indicador:** Número de situaciones prácticas aplicadas en el entorno laboral después de la capacitación.

- **Meta:** Al menos el 70% de los colaboradores aplican las habilidades aprendidas en situaciones reales.

- **Tácticas:** Establecer escenarios prácticos específicos en los que los colaboradores puedan aplicar las habilidades y realizar seguimientos regulares para evaluar su aplicación.

Retroalimentación Positiva:

- **Indicador:** # de comentarios positivos sobre el programa de capacitación.

- **Meta:** Obtener un índice de satisfacción del 90% o superior en las encuestas de retroalimentación.

- **Tácticas:** Realizar encuestas después de cada sesión para evaluar la utilidad del contenido, la calidad de la presentación y la aplicabilidad de las habilidades.

Cambio en el Desempeño Laboral:

- **Indicador:** Mejoras observadas en el desempeño laboral general.

- **Meta:** Lograr una mejora del 15% en las métricas clave relacionadas con la eficiencia y efectividad laboral.

- **Tácticas:** Establecer métricas específicas que reflejen las habilidades blandas mejoradas y evaluar el desempeño antes y después del programa.

b) Actividades

- Desarrollar módulos teóricos adaptados a las necesidades específicas de MK Fitness Gym S.R.L, abordando temas como comunicación efectiva, empatía, liderazgo y resolución de conflictos.



- Diseñar y llevar a cabo ejercicios prácticos que involucren a los colaboradores en dinámicas de grupo y role-playing.
- Simular situaciones laborales para que los participantes practiquen y apliquen las habilidades blandas de manera realista.
- Organizar talleres específicos centrados en mejorar la comunicación interpersonal, tanto verbal como no verbal.
- Incluir actividades que fomenten la escucha activa, la expresión clara de ideas y la construcción de mensajes efectivos.
- Desarrollar sesiones dedicadas a estrategias de resolución de conflictos, abordando conflictos típicos en el entorno laboral y proporcionando herramientas para su gestión.
- Realizar simulaciones de reuniones de equipo para practicar la participación efectiva, la toma de decisiones colaborativa y la gestión de reuniones.
- Proporcionar retroalimentación constructiva sobre la dinámica y la eficacia de las interacciones.
- Implementar herramientas de autoevaluación para que los colaboradores reflexionen sobre sus propias habilidades blandas y establezcan metas personales de mejora.
- Integrar sesiones periódicas de feedback constructivo, donde los colaboradores practiquen la entrega y recepción de comentarios de manera efectiva.
- Organizar eventos sociales que fomenten la construcción de relaciones interpersonales y la práctica de habilidades blandas en un entorno más relajado.
- Incluir actividades lúdicas y colaborativas para fortalecer el sentido de comunidad.



c) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desarrollar módulos teóricos	■	■										
Diseñar y llevar a cabo ejercicios prácticos		■										
Simular situaciones laborales			■	■								
Organizar talleres específicos				■								
Incluir actividades que fomenten la escucha activa					■							
Desarrollar sesiones dedicadas a estrategias de resolución de conflictos						■	■					
Realizar simulaciones de reuniones							■					
Proporcionar retroalimentación constructiva								■				
Implementar herramientas de autoevaluación									■			
Integrar sesiones periódicas de feedback constructivo									■	■		
Organizar eventos sociales											■	■
Incluir actividades lúdicas y colaborativas												■

d) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN (S/.)
Honorarios del Facilitador/Consultor	5,000
Materiales de Capacitación	500
Alquiler de Espacios	1,300
Herramientas y Recursos de Evaluación	350
Reconocimientos y Premios	500
Eventos Sociales y Actividades Recreativas	1,000
TOTAL	8,650



Estrategia 02: *Desarrollar módulos de capacitación personalizados basados en los resultados del diagnóstico, integrando temas como comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos en MK Fitness Gym S.R.L.*

El diseño de un programa de desarrollo de habilidades con participación activa y evaluaciones periódicas se fundamenta en la necesidad de fortalecer las competencias y habilidades blandas de los colaboradores de MK Fitness Gym S.R.L de manera continua y medible. Donde, el entorno empresarial está en constante evolución, y las necesidades de habilidades cambian, permitirá adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes del mercado y del propio gimnasio.

Teniendo en cuenta que, la participación activa de los colaboradores es esencial para el éxito de cualquier programa de desarrollo de habilidades, por ende, fomentar la participación activa garantiza que los colaboradores no solo sean receptores pasivos de información, sino que también se involucren activamente en el proceso de aprendizaje. Asimismo, las evaluaciones periódicas proporcionan una medida objetiva del impacto del programa en el desempeño de los colaboradores. Estas evaluaciones permiten medir el progreso individual y colectivo, identificar áreas de mejora y ajustar el programa según los resultados obtenidos. Medir el impacto de manera regular asegura que el programa esté cumpliendo con sus objetivos y generando un retorno de inversión efectivo.

En síntesis, el diseño de un programa de desarrollo de habilidades con participación activa y evaluaciones periódicas se justifica no solo por su capacidad para fortalecer las competencias individuales y colectivas, sino también por su capacidad para adaptarse a un entorno dinámico y generar un impacto medible y sostenible en MK Fitness Gym S.R.L.

a) Indicadores, Metas y Tácticas

Participación Activa:

- **Indicador:** Porcentaje de colaboradores que participan activamente en las sesiones teóricas y prácticas del programa.



- **Meta:** Lograr una participación del 80% de los colaboradores en cada sesión.

- **Tácticas:**

- Implementar sistemas de seguimiento de asistencia
- Reconocimientos para participantes destacados
- Encuestas de retroalimentación sobre la participación.

Retención del Conocimiento

- **Indicador:** Tasa de Retención del Conocimiento

- **Meta:** Alcanzar una retención del conocimiento del 80% en las evaluaciones formativas.

- **Tácticas:**

- Utilizar métodos de enseñanza variados.
- Proporcionar recursos de aprendizaje continuo en la plataforma en línea.
- Realizar revisiones periódicas y refuerzos de los conceptos clave.

Aplicación Práctica en el Trabajo

- **Indicador:** Tasa de Aplicación Práctica en el Trabajo

- **Meta:** Lograr una aplicación práctica del 70% de las habilidades aprendidas en situaciones laborales reales.

- **Tácticas:**

- Incluir estudios de caso relacionados con el entorno laboral de MK Fitness Gym.



- Facilitar discusiones sobre la aplicación práctica en las sesiones de feedback.
- Fomentar la implementación de las habilidades en proyectos y tareas diarias.

Satisfacción del Colaborador

- **Indicador:** Índice de Satisfacción del Colaborador

- **Meta:** Obtener una tasa de satisfacción del 85% en las encuestas de retroalimentación.

- Tácticas:

- Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción.
- Ajustar el programa según los comentarios recibidos.
- Reconocer y abordar áreas de insatisfacción de manera proactiva.

b) Actividades

- Realizar entrevistas individuales para comprender las necesidades específicas de cada colaborador.
- Organizar sesiones grupales para discutir metas personales y organizacionales.
- Facilitar discusiones sobre las habilidades clave que los colaboradores desean desarrollar.
- Crear módulos de capacitación interactivos y personalizados.
- Desarrollar casos de estudio relevantes para MK Fitness Gym.
- Colaborar con expertos en habilidades blandas para asegurar la calidad del contenido.



- Organizar sesiones presenciales y virtuales para la entrega de contenidos.
- Incorporar actividades prácticas, ejercicios de grupo y discusiones en tiempo real.
- Proporcionar materiales de referencia y recursos adicionales.
- Establecer la plataforma en línea con acceso a materiales de capacitación.
- Facilitar foros de discusión y grupos de estudio en línea.
- Publicar contenido adicional, como videos y artículos, para aprendizaje autodirigido.
- Incorporar momentos regulares de feedback durante las sesiones de capacitación.
- Organizar sesiones específicas para discutir experiencias y desafíos.
- Fomentar la retroalimentación entre pares.
- Realizar evaluaciones formativas después de cada módulo.
- Administrar evaluaciones sumativas al finalizar el programa.
- Proporcionar retroalimentación individualizada sobre el desempeño.
- Facilitar discusiones sobre la aplicación práctica de habilidades en situaciones laborales.
- Integrar estudios de caso relacionados con desafíos específicos de MK Fitness Gym.
- Organizar sesiones de simulación y role-playing.
- Organizar eventos de reconocimiento para destacar logros individuales y de equipo.
- Otorgar certificaciones de participación y logro.
- Ofrecer incentivos tangibles, como bonos o beneficios adicionales.

