



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Habilidades blandas en la competitividad empresarial de los  
colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura,  
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios- MBA**

**AUTOR:**

Rojas Jimenez, Alex Jose (orcid.org/0000-0001-5269-0478)

**ASESORES:**

Dr. Mendivez Espinoza, Yvan Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-7002)

Dra. Linares Purisaca, Geovana Elizabeth (orcid.org/0000-0002-0950-7954)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A mis amados padres José y Rocío que me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. También quiero dedicarle este trabajo a mi Novia María Del Carmen Gianella por su comprensión, motivación, apoyo y amor, ya que me ayudo a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, expreso mi gratitud a la Universidad Cesar Vallejo dándome la oportunidad de prepararme con herramientas que me van a ayudar a fortalecer mi actividad profesional, luego agradezco a mi tutor y asesor de tesis Dr. Yván Alexander Mendívez Espinoza, quien con su ayuda desinteresada compartió de manera eficiente los contenidos que me guiaron durante la realización de la tesis el tiempo paciencia y perseverancia que lo considero muy importante, finalmente agradezco CMAC PIURA SAC por el apoyo y colaboraron en la investigación.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS EN LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CAJA MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE PIURA, 2023", cuyo autor es ROJAS JIMENEZ ALEX JOSE, 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, 27 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 18-12- 2023 08:40:09

Código documento Trilce: TRI - 0666761



# DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROJAS JIMENEZ ALEX JOSE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS EN LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CAJA MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE PIURA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ALEX JOSE ROJAS JIMENEZ <b>DNI:</b> 72216328 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5269-0478	Firmado electrónicamente por: AROJASJI el 18-12- 2023 09:34:37

Código documento Trilce: TRI - 0699669



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas o instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimiento .....	17
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS: .....	31
ANEXOS.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Relación de validadores.....	17
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad para variable habilidades blandas y competitividad empresarial .....	17
<b>Tabla 3</b> Incidencia de variable habilidades blandas en competitividad empresarial .....	19
<b>Tabla 4</b> Incidencia de dimensión comunicación asertiva en competitividad empresarial .....	20
<b>Tabla 5</b> Incidencia de dimensión integridad en competitividad empresarial .....	21
<b>Tabla 6</b> Incidencia de dimensión trabajo en equipo en la competitividad empresarial .....	22

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de las habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023, para lo cual se planteó un diseño cuantitativo ya que se utilizó la recolección de datos para probar la correlación entre las variables de una manera no experimental, el conjunto de empleados que formó parte del estudio constó de un total de 81 trabajadores de una caja municipal ubicada en la provincia de Piura. Como instrumento se utilizó el cuestionario, luego las respuestas encontradas en dichos cuestionarios se recolectaron en un cuadro Excel para ser procesados en el SPSS, cuyos resultados fueron presentados y analizados en tablas debidamente interpretadas. Los resultados obtenidos confirman la existencia de una influencia significativa entre las variables examinadas. Esto queda demostrado por el coeficiente de Spearman (Rho), que señaló una incidencia de 0.412, indicando una asociación moderada entre ambas variables con una significancia de 0.000. De este modo, se respaldó la hipótesis de estudio, demostrando que el mejoramiento de habilidades blandas tiene el potencial de mejorar la competitividad en el mercado.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, competitividad, colaboradores



## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the incidence of soft skills on the business competitiveness of employees of a municipal savings bank in the province of Piura, 2023, for which a quantitative design was proposed, since data collection was used to test the correlation between the variables in a non-experimental manner, the set of employees who were part of the study consisted of a total of 81 workers of a municipal savings bank located in the province of Piura. A questionnaire was used as an instrument, then the answers found in these questionnaires were collected in an Excel table to be processed in SPSS, whose results were presented and analyzed in duly interpreted tables. The results obtained confirm the existence of a significant influence between the variables examined. This is demonstrated by Spearman's coefficient (Rho), which indicated an incidence of 0.412, indicating a moderate association between both variables with a significance of 0.000. Thus, the study hypothesis was supported, demonstrating that the improvement of soft skills has the potential to improve competitiveness in the market.

**Keywords:** Soft skills, competitiveness, employees.

## I. INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial altamente competitivo, el desarrollo de habilidades blandas o "soft skills" ahora es esencial para que las compañías tengan éxito (Vargas, 2022); Así mismo, Aranguren (2020) refirió, estar demostrado, que no basta con contar con trabajadores altamente calificados técnicamente, también es esencial que posean habilidades blandas sólidas, que les permitan desenvolverse de manera efectiva en un ámbito de trabajo en constante evolución y colaborativo (Ibargüen, 2022). En España, estas habilidades que incluyen la comunicación efectiva, la adaptabilidad y la empatía, son esenciales para el desempeño eficaz de los colaboradores en el entorno laboral (López C. , 2022).

En América Latina, Chuco et al. (2021) y Cardona & Trejos (2020) sugirieron que el aumento diario de la carga laboral debido a la falta de habilidades podría representar un desafío significativo para el rendimiento y la competitividad de los empleados. Esto es especialmente relevante dado que más de la mitad, un 56%, de los empresarios a nivel mundial identifican las destrezas de comunicación, tanto hablada como escrita, como una de las competencias más valoradas en los individuos, después de la capacidad de colaboración y la habilidad para resolver problemas entre los colaboradores (Espinoza & Gallegos, 2020).

La competencia en el mercado ecuatoriano, exigió, no solo un conocimiento técnico sólido, sino también la capacidad de relacionarse con los demás y de adaptarse a situaciones cambiantes; numerosos estudios y evidencia científica respaldan esta relevancia (López & Lozano, 2021). En Colombia, Jaime et al. (2022), Fuentes et al. (2021) y Pedraza (2021), indicaron que los estudios de metaanálisis realizados fomentan y desarrollan estas habilidades en sus colaboradores tienden a lograr un rendimiento superior y una mayor satisfacción de los clientes. Además, Pérez et al. (2020) han observado que las organizaciones que valoran y cultivan las habilidades blandas en su fuerza laboral tienden a ser más innovadoras y resilientes en un contexto empresarial en continuo cambio y competitividad.

En el contexto peruano, Rodríguez (2022) luego de analizar cómo influencia el desarrollo e instalación de un plan de inteligencia empresarial nombrado con las

siglas “CGF”, el nivel de inteligencia de negocios escalo un 23%, de un nivel bajo de 50% a uno alto de 72,73%; Además, Luna & Silva (2020) indicaron que, en la ciudad de Trujillo, un grupo de trabajadores evaluados, demostraron un nivel alto de habilidades blandas, un 86.90%, y una productividad del 84.52%; De igual forma, Cabrejos & Sarango (2020) afirmaron que, las habilidades interpersonales repercuten de positivamente en el desempeño de los empleado, cobrando esto especial relevancia en tiempos de pandemia, ya que fortaleció a que estas habilidades en los colaboradores se vuelvan cruciales; En Chiclayo, Vallejos (2019) demostró de qué manera las competencias interpersonales influyen en el desempeño en el ámbito laboral, particularmente en aspectos sociales; Sin embargo, no encontró evidencia de características como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía influyeron en el desempeño laboral.

En este contexto, Izquierdo et al. (2023) mencionaron que los factores que aportan a la competitividad están principalmente ligados a los componentes del talento humano; De ahí que se generara la necesidad de realizar un análisis exhaustivo sobre cómo se están fomentando y empleando las aptitudes en el contexto de las Cajas Municipales, instituciones financieras que desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico local. Según Cieza & Rosillo (2023), Encarnación (2021) y De La Cruz & Torres (2020), la capacidad de adaptarse, comunicarse y trabajar en equipo son habilidades esenciales que pueden influir en la ventaja competitiva de una institución financiera como una caja municipal, utilizando métodos de encuesta y análisis de datos para obtener información objetiva y subjetiva sobre las habilidades interpersonales de los empleados y su influencia en la ventaja competitiva.

El problema investigado se enfocó en analizar la situación presente de las competencias interpersonales en competitividad empresarial de colaboradores de una caja municipal. Considerando todo lo mencionado, se formuló la siguiente interrogante: ¿Existe incidencia de las habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023?

La investigación presentó una justificación práctica; las habilidades blandas, la importancia de habilidades como la comunicación efectiva, la capacidad de

resolver problemas y la colaboración en el entorno laboral actual es crucial, ya que pueden impactar significativamente en la efectividad y excelencia de los servicios provistos por la entidad municipal. Justificación teórica, se sustentó en una base sólida de literatura académica que ha demostrado la relevancia de las competencias interpersonales en la competitividad de las empresas. Justificación metodológica, esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo para recopilar datos precisos y comprender a fondo las dinámicas de las competencias interpersonales en la entidad de finanzas municipales, porque al enterarse de cómo influyeron los rendimientos laborales y la eficiencia se podrá implementar mejoras para proporcionar bases sólidas para el estudio, explicando el contexto y razones detrás de la investigación.

El objetivo principal fue: Determinar la incidencia de las habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023; y como objetivos específicos: a) Identificar la incidencia de la comunicación asertiva en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023; b) Identificar la incidencia de la integridad en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023 y c) Determinar la incidencia del trabajo en equipo en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.

Finalizando, se planteó la hipótesis alternativa  $H_a$ : Existe incidencia de las habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023 y la hipótesis nula  $H_0$ : No existe incidencia de las habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los precedentes a nivel internacional, Loja & Tigze (2023) en su investigación en la ciudad de Guayaquil, el objetivo era identificar el papel que desempeñan las competencias interpersonales en el rendimiento de los supervisores de empresas de Call Center. Como resultado se descubrió que, en relación a la dimensión de liderazgo, un 45% está de acuerdo en la iniciativa, un 44% en la influencia y un 44% en la motivación. En cuanto a la comunicación asertiva, se encontró que un 41% está de acuerdo en la escucha activa y un 46% en el tono de voz. Finalmente, en la resolución de conflictos, un 45% está de acuerdo con las estrategias y un 43% está en desacuerdo. En cuanto a la variable de desempeño, se encontró que un 50% está de acuerdo en la planificación y un 61% en el logro de objetivos en la dimensión de productividad. En la dimensión de clima laboral, un 48% está de acuerdo en la imparcialidad, un 59% en la rotación de personal y un 76% en el rendimiento. Por último, en la dimensión de conocimiento del trabajo, se encontró un acuerdo del 48% en la formación, un 47% en las técnicas y un 40% en la capacidad. En conclusión, se consideran que actualmente las competencias interpersonales ejercen un impacto en el rendimiento de los directores al haber desarrollado estas habilidades, lo que permite un mejor rendimiento por parte de los colaboradores en la dimensión de conocimiento del trabajo, se encontró un acuerdo del 48% en la formación, un 47% en las técnicas y un 40% en la capacidad.

Asimismo, Campoverde (2022) en su estudio en Cuenca, Ecuador, su objetivo fue, analizar el impacto de habilidades de dirección como liderazgo, motivación y colaboración en la consecución de objetivos por parte de los gerentes de empresas textiles de pequeño y mediano tamaño; además, la investigación utilizó un método cuantitativo con un propósito exploratorio y descriptivo. También se llevó a cabo una investigación correlacional y explicativa. Los resultados indicaron que la hipótesis relacionada con la competencia de liderazgo ejerce un impacto positivo en el logro de objetivos en las PYMES del sector textil en Cuenca; además, se aceptó la hipótesis que postula que la motivación es una competencia de gestión que influye positivamente en el logro de metas en las PYMES del sector textil de Cuenca, con un nivel de significancia de 0.000. Además, se corroboró la

tercera hipótesis que indica que otras aptitudes directivas también influyen de forma positiva en el alcance de metas en las pequeñas y medianas empresas del ámbito textil en Cuenca, con un nivel de significancia de 0.000. En síntesis, estos hallazgos respaldan la premisa de que las habilidades de gestión están estrechamente ligadas al logro de las metas establecidas por los líderes en las pequeñas y medianas empresas del sector textil.

Así pues, Ismael et al. (2021) en su investigación en Malaysia, el propósito de este estudio fue evaluar cómo las habilidades interpersonales influyen en las oportunidades de empleo para los recién graduados en el sector de la tecnología. Se utilizó un método de análisis Fuzzy Delphi y se recopilaron datos a través de una encuesta distribuida en línea en dos empresas del sector, se utilizó SmartPLS para evaluar el estudio. Los resultados concluyeron que las habilidades blandas, como las habilidades comunicativas, el trabajo colaborativo y la capacidad de aprendizaje, tienen una influencia significativa en la empleabilidad y competencia laboral de los profesionales.

Así mismo, Sala et al. (2021) en su investigación en Barcelona, se diseñó un estudio cuantitativo correlacional, el objetivo de este estudio fue analizar el modelo de empleabilidad del grupo de investigación desde la perspectiva de 9 trabajadores, los cuales fueron posteriormente procesados utilizando el paquete estadístico Stata. En las conclusiones se destacó que los trabajadores consideran las habilidades básicas como indispensables para acceder, mantener y promocionar en su puesto de trabajo. Además, las competencias más valoradas fueron la flexibilidad, el trabajo en equipo, la perseverancia y la capacidad de construir un proyecto formativo profesional.

Con respecto a Morocho (2020) su estudio en Durán, se centró en examinar la conexión entre habilidades interpersonales y rendimiento laboral de los profesores, los hallazgos revelaron que los docentes poseen un nivel elevado de habilidades interpersonales, y el 0.92% de estos está correlacionado con un alto desempeño docente. Además, los análisis inferenciales respaldaron la presencia de una conexión estadísticamente relevante, respaldando la hipótesis de estudio y rechazando la hipótesis nula. En resumen, la evaluación demostró una robusta asociación positiva y estadísticamente relevante ( $p < 0.05$ ) entre las competencias

interpersonales y el desempeño laboral de los educadores, destacada por un coeficiente de calificación de 0.876.

Respecto a los antecedentes nacionales, Cieza & Rosillo (2023) en su investigación, los resultados indicaron que la calificación del desempeño laboral se ubicó en un nivel moderado, alcanzando el 68.80%, mientras que la medición de habilidades blandas en la CMAC Trujillo mostró un nivel regular, llegando al 46.9%. La relación entre las variables desempeño laboral y habilidades blandas se reveló como positiva y de magnitud baja, reflejando una correlación Pearson de 0.225. Esto sugiere que a medida que se eleva la ejecución laboral, también suelen mejorar las competencias interpersonales. Sin embargo, el nivel de significancia, evaluado en 0,215, resultó mayor que 0,05. En resumen, no se pudo confirmar una conexión relevante entre el desempeño en el trabajo y las habilidades interpersonales en los colaboradores de CMAC Trujillo S.A.

Así pues, Gómez & Jiménez (2023) en su investigación, el objetivo primordial fue determinar el nivel de influencia de las competencias interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento - Pasco durante el año 2021. En términos de resultados descriptivos, el 27.3% cree que utiliza sus habilidades anodinas a veces; en cuanto a la variable desempeño laboral, el 31,8% cree que le va bien en ocasiones. En lo que respecta a los resultados inferenciales, se ha identificado una correlación del 0,835 entre los factores relacionados con las competencias interpersonales y la ejecución en el trabajo. En resumen, se validó confirmación de todas las hipótesis alternativas, respaldando la correlación existente entre las variables y cada una de las dimensiones.

Teniendo en cuenta que, León (2023) en su estudio, su objetivo principal fue establecer la valoración entre las habilidades interpersonales y el desempeño laboral en la sección administrativa de una compañía minera en Cajamarca durante el año 2022. Los resultados demostraron que la relación entre las competencias interpersonales y el rendimiento laboral fue estadísticamente relevante, dado que el valor de  $p = 0.000$  fue menor al nivel de significancia de 0.05. El coeficiente de calificación de Pearson arrojó un valor de 0.576, señalando una conexión positiva

y significativa entre las habilidades interpersonales y la ejecución laboral del personal en el ámbito administrativo de la empresa minera en Cajamarca.

Por su lado, Caballero (2022) en su investigación, los resultados mostraron una conexión altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre las competencias interpersonales y la comunicación interna, respaldada por un coeficiente de Pearson de 0.955. Esto sugiere que el progreso en las competencias interpersonales está íntimamente vinculado con una mejora en la comunicación interna. Al analizar la conexión entre las competencias interpersonales y la dimensión de comunicación estratégica, se identificó una mejora positiva y de gran significancia, representada por un coeficiente de Pearson de 0.753. De igual manera, al examinar la relación entre las competencias interpersonales y la dimensión de canales de comunicación, se evidenció una correlación positiva y significativa, reflejada en un coeficiente de Pearson de 0.812. En la valoración de la conexión entre las competencias interpersonales y la dimensión de dirección del mensaje, se identificó una correlación significativa y fuertemente positiva, expresada por un coeficiente Pearson de 0.875. En conclusión, se confirma que las habilidades blandas desempeñan un papel fundamental en las instituciones financieras al fortalecer la interacción entre los empleados, fomentando un entorno cordial, comprometido y eficiente. Este impacto se traduce en logros positivos y una comunicación interna efectiva.

Por lo que concierne a, García et al. (2021), en el marco de su estudio, el propósito se centró en evaluar el impacto de la innovación organizacional en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el contexto de pandemia Covid-19. Este estudio se clasifica como básico y se centra en describir y correlacionar datos. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la innovación y competitividad empresarial, con una valoración positiva moderada ( $r=0.459$ ) y un valor de significancia de  $p\text{-valor}=0.000$ . Además, se observan correlaciones positivas de nivel moderado con las dimensiones de capital humano ( $r=0.441$ ;  $p < 0.05$ ), conocimiento tecnológico ( $r=0.627$ ;  $p < 0.05$ ), gestión empresarial ( $r=0.631$ ;  $p < 0.05$ ) y éxito. empresariales ( $r=0,693$ ;  $p < 0,05$ ). Por otro lado, las dimensiones de infraestructura ( $r=0.326$ ;  $p < 0.05$ ), creatividad ( $r=0.099$ ;  $0.161 < 0.05$ ), desempeño financiero ( $r=0.320$ ;  $p < 0.05$ ) y desempeño de la



producción ( $r=0.217$ ;  $p<0.05$ ) obtuvieron correlaciones bajas. Además, Los resultados indican que el 81% de las empresas que han implementado innovaciones son más competitivas en comparación con el 19% que no lo ha hecho. Como resultado, se puede concluir que aquellas micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) que opten por innovar en la forma en que ofrecen sus productos o servicios tienen la capacidad de mantenerse en el mercado a pesar de las crisis. A partir de esto, Se puede afirmar que la eficiencia empresarial en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercial se ve impactada por la innovación durante la pandemia de Covid-19.

En lo que compete a las bases teóricas, De La Ossa (2022), indica que las competencias interpersonales, son descritas como un conjunto de destrezas, aptitudes o herramientas emocionales. Estas habilidades, cruciales para el desarrollo integral del conocimiento y la educación, se consideran esenciales tanto en el ámbito académico como en otros contextos. Por lo que se basó en la "Teoría de la Comunicación Interpersonal" desarrollada por Joseph de Vito en 1971 que resalta la importancia fundamental de la comunicación efectiva en las relaciones interpersonales. Este enfoque teórico aborda diversos aspectos esenciales para una comunicación exitosa, destacando la necesidad de practicar la escucha activa como medio para comprender a profundidad las expresiones y mensajes del interlocutor (Gómez Z. , 2020).

Asimismo, Aguinaga & Sánchez (2020) definen las habilidades blandas como un compendio de competencias interpersonales y emocionales que desempeñan un papel esencial en la interacción humana. Se caracterizan por su capacidad única para regular y gestionar el estado emocional de los individuos, dotándolos de las herramientas necesarias para afrontar situaciones diversas con empatía y eficacia. Estas habilidades no solo se limitan a la esfera individual, sino que también desempeñan un papel crucial en el tejido social, ya que fomentan la construcción y el mantenimiento de relaciones positivas y saludables. Esto en relación con la "Teoría de las Habilidades de Liderazgo" formulada por Warren Bennis en 1985, la cual constituye un examen profundo de las destrezas esenciales para desempeñar con eficacia el rol de líder. Este enfoque teórico no solo delinea las habilidades específicas que un líder debe poseer, sino que también explora la

interconexión dinámica entre estas competencias. Bennis destaca que más allá de las aptitudes técnicas, un líder efectivo debe demostrar habilidades interpersonales excepcionales, como la comunicación persuasiva, la empatía y la capacidad para inspirar y motivar a los demás (García M. , 2015)

Finalmente tenemos que, García (2018) refiere que las habilidades blandas, son consideradas fundamentales para el desarrollo integral del conocimiento y la educación. Su importancia radica en su capacidad para complementar y potenciar las habilidades duras, preparando así a los individuos para un desempeño exitoso en el ámbito laboral. La conjunción de estas habilidades contribuye a la formación de profesionales capacitados no solo en términos técnicos, sino también en competencias interpersonales, emocionales y de comunicación. Esto con respecto a, la "Teoría de la Inteligencia Emocional" concebida por Daniel Goleman en 1995 representa un hito en la comprensión de las habilidades necesarias con el fin de lograr el éxito, tanto en la esfera personal como en el entorno laboral. Esta teoría pionera introduce la noción fundamental de que las habilidades emocionales desempeñan un papel crucial en el logro de metas y relaciones satisfactorias (Sabater, 2023)

En cuanto a las dimensiones de esta variable, es importante destacar que se pueden identificar algunos aspectos que la componen:

Comunicación asertiva, se manifiesta como un comportamiento que refleja el respeto mutuo en nuestras interacciones sociales; este atributo esencial implica la habilidad de expresar nuestras opiniones, necesidades y deseos de manera clara y honesta, sin menoscabar los derechos de los demás (Lachira et al., 2020).

Integridad, en la investigación representa una dimensión ética recientemente destacada, guiando las buenas prácticas científicas y delineando deberes profesionales asociados con las actividades investigativas. Esta perspectiva ética, dirigida por valores fundamentales, abarca una gama de principios que fortalecen la credibilidad y confianza en el ámbito científico (Ventura & De oliveira, 2022).

Trabajo en equipo, este proceso implica la amalgama de sus experiencias y habilidades, creando un entorno donde la diversidad de perspectivas y capacidades se fusiona para lograr con éxito las actividades propuestas o asignadas; En este

contexto colaborativo, los participantes no solo aportan sus conocimientos individuales, sino que también fomentan la interdependencia y la cooperación, ya sea mediante la distribución de responsabilidades o la delegación de tareas específicas (Gonzales, 2022).

En lo concerniente a la variable competitividad empresarial, Nuñez et al. (2023) refieren que, alcanzar el éxito en la vida personal y en el ámbito laboral implica que una organización posee la capacidad y la disposición para planificar estratégicamente sus recursos y procesos, con el objetivo de obtener y preservar una ventaja sostenible en el mercado. Esto conlleva la búsqueda continua de la excelencia en aspectos como calidad, eficiencia, innovación y habilidad para satisfacer las demandas de los clientes, con el meta de destacar entre la competencia y prosperar en un entorno empresarial en constante evolución. La competitividad empresarial no solo se traduce en un rendimiento económico sólido, sino también en la generación de beneficios para los clientes, empleados y todas las partes interesadas. Esto en relación a la "Teoría de la Innovación Abierta", desarrollada por Henry Chesbrough en 2003, la cual, marca un hito en la comprensión de los procesos innovadores empresariales. Chesbrough propugna activamente por una nueva mentalidad en la gestión de la innovación, abogando por la colaboración estratégica con actores externos como un medio fundamental para fomentar la creatividad y la fortaleza (Álvarez & Bernal, 2017).

Igualmente, Saltos et al. (2022) indican que, la competitividad empresarial puede definirse como la capacidad estratégica y operativa de una organización para posicionarse de manera exitosa en el mercado, enfrentar la competencia y crear y mantener ventajas diferenciales sostenibles. Esta capacidad abarca la eficiente gestión y optimización de recursos, tanto tangibles como intangibles, la habilidad de adaptarse a entornos cambiantes, la innovación constante, y la provisión de productos o servicios que superen las expectativas del cliente en comparación con lo que ofrece la competencia. Teniendo en cuenta, a la "Teoría del Diamante Nacional", concebida por Michael Porter en 1990, representa un marco conceptual integral que examina los elementos determinantes de la competitividad a nivel nacional. Porter, reconocido por su impactante contribución a la estrategia

empresarial, profundiza en diversos factores interrelacionados que influyen en la capacidad competitiva de una nación en la economía global (Pérez, 2021).

Asimismo, Arias (2022) define la competitividad en un papel crucial dentro del desarrollo de los sectores económicos de una nación, siendo esencial para fomentar su crecimiento sostenible. La competitividad no debe limitarse a una perspectiva macroeconómica, sino que deben iniciar un nivel microeconómico, en el seno mismo de las empresas. Esto debido a la "Teoría de Clusters" presentada por Michael Porter en 1998, que emerge como un marco conceptual revelador que pone de manifiesto la influencia crucial de las aglomeraciones geográficas de empresas afines en una misma industria. Porter, reconocido por su profundo análisis en estrategia empresarial, resalta la trascendencia de estas concentraciones empresariales para el fortalecimiento de la capacidad competitiva y la promoción de la innovación (Vera & Ganga, 2007).

De igual forma, Hernández (2020) refiere que la definición de competitividad abarca la capacidad empresarial para estructurar y gestionar recursos estratégicamente, con el propósito específico de cultivar y mantener ventajas competitivas. Este concepto implica un enfoque proactivo por parte de las organizaciones, orientado a identificar y aprovechar eficazmente los recursos disponibles en su entorno, con el fin de destacarse en el mercado y sobresalir frente a la competencia. Teniendo en cuenta a la "Teoría de Estrategia de Negocios" de Michael Porter, presentada en 1980, la cual representa un hito fundamental en la comprensión de cómo las empresas pueden obtener y mantener ventajas competitivas en un entorno empresarial desafiante y en constante evolución. Esta teoría no solo introdujo conceptos revolucionarios, sino que también reforzó la importancia de la estrategia empresarial en la búsqueda del éxito sostenible (Herrero, 2018).

En cuanto a las dimensiones de esta variable, es relevante resaltar que es posible identificar diversos elementos que conforman esta variable:

Orientación de resultados, se refiere a una perspectiva y enfoque organizacional que prioriza la obtención de logros concretos y mensurables como criterio central de éxito. En el contexto empresarial, esta orientación implica el

establecimiento claro de metas y objetivos específicos, además de llevar a cabo estrategias y medidas dirigidas a alcanzar resultados tangibles y cuantificables. Una organización orientada a resultados no solo define expectativas claras en términos de rendimiento, eficiencia y productividad, sino que también mantiene un enfoque constante en la medición y evaluación de su desempeño para garantizar la consecución de sus metas. Esta mentalidad no solo se limita a la esfera empresarial, sino que puede aplicarse en diversos contextos, incluyendo el ámbito educativo, gubernamental o sin fines de lucro (Aicad Business School, 2021)

Conocimiento del trabajo, se refiere a la comprensión profunda y específica que un individuo posee sobre las tareas, responsabilidades y procesos relacionados con su ocupación o puesto laboral. Este conocimiento abarca tanto aspectos técnicos como prácticos, y se adquiere a través de la experiencia, la formación y la inmersión en el entorno laboral. La posesión de un sólido conocimiento del trabajo implica no solo la familiaridad con los procedimientos y habilidades técnicas necesarias para realizar las funciones laborales, sino también una comprensión más amplia de los objetivos y metas organizacionales (Benavides & Pedraza, 2018).

Clima laboral, se hace referencia al clima psicológico y emocional que existe en un lugar de trabajo, el cual es determinado por la percepción colectiva de los empleados acerca de distintos aspectos, como las relaciones interpersonales, el liderazgo, las oportunidades de crecimiento, la comunicación interna y la cultura empresarial. Este elemento subjetivo del ambiente de trabajo impacta en la felicidad, la dedicación y el estímulo de los trabajadores, afectando directamente su desempeño y bienestar en la organización. Un ambiente de trabajo favorable se distingue por relaciones interpersonales saludables, una comunicación efectiva, el aprecio a las labores desempeñadas y el ofrecimiento de perspectivas de desarrollo y un ambiente que fomenta la colaboración. Por otro lado, un clima laboral negativo puede manifestarse en tensiones, falta de comunicación, falta de reconocimiento y disminución del compromiso. La comprensión y gestión efectiva del clima laboral son cruciales para promover un ambiente de trabajo saludable, productivo y propicio para el desarrollo individual y organizacional (López & Castiblanco, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de investigación:**

Se realizó una investigación de naturaleza cuantitativa y de carácter básico, con el fin de abordar el estudio de manera metódica y rigurosa., se establecieron relaciones entre variables con el objetivo de facilitar la recopilación de datos cuantitativos. Este diseño metodológico permitió un análisis estructurado que posibilitó la cuantificación y la evaluación numérica de las relaciones y fenómenos estudiados (Álvarez Risco, 2020).

##### **Diseño de investigación:**

Se implementó un diseño de investigación no experimental, caracterizado por un enfoque correlacional causal. Este diseño se enfocó en la observación y análisis de variables, sin la capacidad de intervenirlas directamente; al no introducir manipulaciones deliberadas, se buscó capturar de manera precisa la interacción y asociación natural entre las variables, contribuyendo así a una comprensión más completa y contextualizada de los fenómenos estudiados. Este método, al centrarse en la realidad del contexto, mejoró la validez externa y la utilidad de los resultados en contextos del mundo real (Ramos Galarza, 2021).

$V_1 \longrightarrow V_2$

$V_1$  : Habilidades blandas

$V_2$  : Competitividad

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable Habilidades blandas:**

**Definición conceptual:** Aguinaga & Sánchez (2020) definen las habilidades blandas como un compendio de competencias interpersonales y emocionales que desempeñan un papel esencial en la interacción humana. Esto en relación con la Teoría de las Habilidades de Liderazgo formulada por Warren Bennis en 1985.

**Definición operacional:** La valoración de las competencias interpersonales abarca un enfoque de múltiples dimensiones, abordando elementos fundamentales como la expresión asertiva, la integridad y la colaboración. Cada una de estas facetas se fragmenta en criterios específicos que facilitan un examen minucioso y exhaustivo. Para realizar este análisis, se utilizará una encuesta formulada y evaluada mediante una escala de Likert, que constituye un instrumento eficaz para cuantificar la variable de manera precisa.

**Indicadores:** Comunicación asertiva: expresa adecuadamente las emociones, manifiesta ideas, escucha y visualiza, muestra respeto hacia los demás. Integridad: ser ético, compromiso organizacional, desenvolvimiento correcto. Trabajo en equipo: colaboración a sus compañeros, empatía, tiene iniciativas, es influyente y motivador.

**Escala de medición:** Ordinal, tipo Likert

**Variable Competitividad:**

**Definición conceptual:** Nuñez et al. (2023), la competencia empresarial se define como la habilidad y disposición de una entidad para planificar estratégicamente sus recursos y procedimientos, con el propósito de alcanzar y conservar una ventaja sostenible en el mercado. Este concepto se vincula con la "Teoría de la Innovación Abierta", formulada por Henry Chesbrough en 2003.

**Definición operacional:** La evaluación de la competitividad empresarial requiere un enfoque integral que considere diversas dimensiones clave, entre las cuales destacan la orientación de resultados, el conocimiento del trabajo y el clima laboral. Estas dimensiones, a su vez, se desglosan en indicadores específicos que posibilitan un análisis detallado y preciso. Para llevar a cabo este proceso de evaluación, se implementará una encuesta diseñada meticulosamente y calificada mediante una escala de Likert.

**Indicadores:** Orientación de resultados: cumplimiento de metas, planificación, control de errores cometidos por mes. Conocimiento del trabajo: participación en trabajos grupales, elaboración de plan de trabajo, capacitaciones. Clima laboral: cambios de personal, imparcialidad entre relación de trabajadores, rendimientos.

**Escala de medición:** Ordinal, tipo Likert

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

#### **Población:**

Cuando mencionamos población, estamos haciendo referencia a un conjunto de situaciones interrelacionadas. En este contexto particular, el conjunto de empleados que formó parte del estudio constó de un total de 81 trabajadores de una caja municipal ubicada en la provincia de Piura. Es relevante resaltar que esta información nos proporciona una noción de la muestra específica que se consideró para llevar a cabo la investigación o análisis en cuestión.

#### **Muestra:**

La muestra consistió en 81 trabajadores de una caja municipal ubicada en la provincia de Piura, fragmento seleccionado de un grupo que es objeto de estudio y que comparte rasgos característicos del conjunto completo; la elección de la muestra se basó en un enfoque de muestreo no probabilístico de conveniencia aleatoria, esta elección conlleva la consideración de individuos que comparten similitudes en sus características, seleccionados con base en su disponibilidad durante el período y el lugar específico en el que se llevó a cabo el análisis o investigación en cuestión.

#### **Muestreo:**

En el marco de esta investigación, se implementó una estrategia de muestreo no probabilístico denominada muestreo por conveniencia. Esta metodología implica que los participantes o casos que conformaron la muestra no fueron seleccionados de forma aleatoria; en su lugar, se eligieron deliberadamente considerando su disponibilidad y conveniencia en el contexto del estudio. La elección de este enfoque específico permite abordar eficazmente las limitaciones temporales y logísticas, asegurando así la participación de individuos o casos que estén fácilmente accesibles y dispuestos a contribuir a la investigación.

#### **Unidad de análisis:**

Trabajadores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.



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

#### **Técnica:**

Se decidió utilizar una encuesta como método para recolectar información directa de datos. Esta metodología implica la comunicación cara a cara entre el investigador y la entidad que está siendo estudiada con el propósito de obtener una comprensión más detallada y específica de la situación de estudio. El uso de la encuesta como herramienta de estudio facilitó la adquisición de información directa por parte de los participantes, posibilitando así una exploración minuciosa de las percepciones, opiniones y experiencias relacionadas con el tema en cuestión.

**Instrumento:** el cuestionario.

Se desarrollaron dos cuestionarios diseñados meticulosamente para la recopilación de datos, ofreciendo flexibilidad al ser estructuradas mediante preguntas o ítems que se alinean con una escala de Likert. Esta elección estratégica se diseñó para capturar de manera integral y detallada las percepciones y experiencias de las unidades de análisis, proporcionando así un marco sólido con el propósito de analizar los datos y recopilar información valiosa en relación a los objetivos de la investigación (Anexo 2)

#### **Validez:**

La validez de un instrumento señala en qué medida este logra calcular de manera efectiva los constructos que se propone evaluar (Sánchez, 2019). Al implicar expertos en este proceso no solo se enriquece la perspectiva y la calidad de los elementos a medir, sino que también refuerza la robustez y validez del instrumento utilizado en la investigación. En el presente estudio se pondrá énfasis en la validez de contenido evaluada por tres expertos en el campo de la administración de empresas.

**Tabla 1***Relación de validadores*

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Grado</b>	<b>Validación</b>
Noriega Saavedra Sixto David	Doctor	Válido
Jiménez Chiga Regina	Doctora	Válido
Suárez Carrasco Fernando	Doctor	Válido

Nota: Elaboración propia.

**Confiabilidad:** Alfa de Cronbach

Se trata de un indicador de valoración numérica que determina si los instrumentos diseñados son apropiados para recopilar el uso de la encuesta como herramienta de estudio facilitó la adquisición de información directa por parte de los participantes del estudio (Rodríguez & Reguant, 2020). Se realizó esta etapa a través de la ejecución de una prueba piloto y el cálculo del coeficiente de confiabilidad de Cronbach. El valor de este coeficiente se acercó a uno, se interpretó como un indicativo de una mayor confiabilidad del instrumento. Este valor numérico ofrece una evaluación de la estabilidad interna y confiabilidad del instrumento de medición utilizado en el estudio, ofreciendo así una evaluación cuantitativa de la solidez de los datos recopilados.

**Tabla 2***Confiabilidad para variable habilidades blandas y competitividad empresarial*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Habilidades blandas	0.912	15
Competitividad empresarial	0.936	15

Nota: Tomado de programa SPSS 21

**3.5. Procedimiento**

Se realizó una amplia recolección de información procedente de distintas fuentes, a incluir recursos literarios y no literarios, con el propósito de abordar de manera pertinente una amplia gama de temas relacionados con las variables de análisis, con el fin de establecer una sólida base teórica. Posteriormente, diseñamos un cuestionario que incluía preguntas específicas vinculadas a las

variables objeto de estudio. Este cuestionario se administró a un total de 81 colaboradores. Los datos obtenidos se sometieron a un análisis utilizando técnicas estadísticas, tales como el análisis descriptivo y correlacional. Finalmente, procedimos a la interpretación de los resultados y a la redacción de un informe detallado que incluyó las conclusiones y recomendaciones para la empresa, basadas en lo obtenidos a través de la investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se efectuó un análisis de una muestra representativa con la finalidad de derivar conclusiones que pudieran extrapolarse al conjunto de una población o fenómeno en investigación, se empleó una metodología de enfoque inferencial para exponer los resultados derivados del cuestionario. En esta etapa, se aplicaron diversos métodos y procesos que posibilitaron la identificación de patrones, tendencias y conexiones en los datos mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman, elección respaldada por los resultados obtenidos en el análisis de normalidad detallado en el Anexo 05.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este proyecto se desarrolló en total conformidad con la séptima edición de las pautas de estilo APA; además, se llevó a cabo en estricto apego al principio ético en investigación, según las normativas establecidas en el Código de ética RCU N° 0340-2021-UCV.

En primer lugar, fue esencial el consentimiento de los participantes, respetando su autonomía y protegiendo su privacidad. Se garantizó que los datos recopilados se utilizaron de manera confidencial y que se respetó el principio de no maleficencia, evitando cualquier daño o perjuicio a los sujetos de estudio. Además, la equidad y la imparcialidad fueron cruciales para evitar sesgos y asegurar la validez de los resultados. La transparencia en la presentación de los métodos y resultados fue igualmente importante, lo que implica la honestidad en la divulgación de hallazgos, incluyendo tanto los positivos como los negativos. En última instancia, el investigador es consciente de su responsabilidad hacia la sociedad y la comunidad científica en la generación de conocimiento ético y útil, contribuyendo al bienestar general.

## IV. RESULTADOS

**Objetivo principal:** Determinar la incidencia de las habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.

**Tabla 3**

*Incidencia de variable habilidades blandas en competitividad empresarial*

Correlaciones		Competitividad empresarial
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coefficiente de correlación ,412**
		Sig. (bilateral) 0.000
N		81

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

La tabla muestra información sobre el impacto de las habilidades de relación en la competitividad de la empresa, ofreciendo los coeficientes de evaluación de Spearman utilizados en este estudio.

El coeficiente de calificación de Spearman (Rho) entre las competencias interpersonales y la competitividad empresarial es de 0,412. Esto indica una relación moderada y positiva entre las competencias interpersonales y la competitividad empresarial en la muestra analizada. El valor de p (0.000) confirma la relevancia estadística de esta evaluación, respaldando la aceptación de la hipótesis alternativa  $H_a$ : Existe influencia de las competencias interpersonales en la competitividad empresarial de los empleados de una caja municipal en la provincia de Piura en 2023.

La información presentada en la tabla indica que las competencias interpersonales muestran una evaluación positiva y estadísticamente significativa con la competitividad empresarial. Esto podría sugerir que las compañías que promueven y cultivan habilidades blandas entre sus empleados tienden a ser más competitivas en el mercado.

**Objetivos específicos 1:** Identificar la incidencia de la comunicación asertiva en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.

**Tabla 4**

*Incidencia de dimensión comunicación asertiva en competitividad empresarial*

Correlaciones		Competitividad empresarial
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	
	Coeficiente de correlación	,290**
	Sig. (bilateral)	0.009
	N	81

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

La tabla proporciona datos sobre la influencia de la competencia en comunicación asertiva en la competitividad empresarial, utilizando coeficientes de evaluación de Spearman.

El coeficiente de estimación de Spearman (Rho) entre "Comunicación Asertiva" y "Competitividad Empresarial" es de 0,290. Esto indica una evaluación positiva, aunque más tenue. El valor de p (0,009) confirma la significancia estadística de esta relación, evidenciando la aceptación de la hipótesis alternativa  $H_a$ : Existe incidencia de la dimensión comunicación asertiva en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.

Los datos presentados en la tabla indican que existe una evaluación positiva y significativa entre la comunicación asertiva y la competitividad empresarial. Esto sugiere que las empresas que fomentan la comunicación asertiva en su ambiente laboral tienden a ser más competitivas en el mercado.

**Objetivos específicos 2:** Identificar la incidencia de la integridad en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.

**Tabla 5**

*Incidencia de dimensión integridad en competitividad empresarial*

Correlaciones		Competitividad Empresarial
	Coeficiente de correlación	0.100
Rho de Spearman	Integridad	Sig. (bilateral) 0.373
	N	81

Nota: Tomado de programa SPSS 21

La información proporcionada en la tabla detallada cómo la dimensión de integridad influye en la competitividad empresarial, utilizando coeficientes de evaluación de Spearman.

El coeficiente de estimación de Spearman (Rho) entre "Integridad" y "Competitividad Empresarial" es de 0,100. Esto señala una evaluación positiva, aunque muy tenue, entre la integridad y la competitividad empresarial en la muestra examinada. No obstante, el valor de p (0,373) supera el umbral convencional de significancia (0,05), indicando que esta elevación carece de relevancia estadística. Al rechazar la hipótesis alternativa, se acepta la hipótesis nula  $H_0$ , indicando que no hay impacto de la dimensión de integridad en la competitividad de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura en 2023.

De acuerdo con los datos de la Tabla, no se observa una evaluación significativa entre la dimensión de integridad y la competitividad empresarial en la muestra. No obstante, ten en cuenta que la falta de una correlación estadísticamente significativa no descarta por completo la posibilidad de una relación en la población en general; podría haber otros factores en juego que no se capturan en esta muestra o que requieren una investigación más profunda para comprender completamente la relación.

**Objetivos específicos 3:** Determinar la incidencia del trabajo en equipo en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.

**Tabla 6**

*Incidencia de dimensión trabajo en equipo en la competitividad empresarial*

Correlaciones		Competitividad Empresarial
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	,547**
		0.000
N		81

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

La Tabla presenta información sobre cómo la dimensión de trabajo en equipo incide en la competitividad empresarial, utilizando coeficientes de evaluación de Spearman.

El índice de evaluación de Spearman (Rho) entre la dimensión de trabajo en equipo y la competitividad empresarial es de 0,547. Esto indica una evaluación positiva, de intensidad moderada a fuerte, entre el trabajo en equipo y la competitividad empresarial en la muestra analizada. El valor extremadamente bajo de p (0,000) confirma la alta significancia estadística de este resultado, respaldando la hipótesis alternativa  $H_a$ : Hay una relación significativa entre la dimensión de trabajo en equipo y la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura en el año 2023.

De acuerdo con los datos de la Tabla, el trabajo en equipo está fuertemente relacionado con la competitividad empresarial. Esto indica que las empresas que fomentan y promueven un buen trabajo en equipo en su entorno laboral tienden a ser más competitivas en el mercado.

## V. DISCUSIÓN

Los datos recopilados durante la investigación sobre la influencia de las habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal en la provincia de Piura en 2023 han revelado una conexión entre estas habilidades y la competitividad empresarial. Utilizando coeficientes de determinación de Spearman, se encontró un valor de 0,412 para las variables examinadas. Esto indica una evaluación moderada y positiva entre las variables en la muestra estudiada. La importancia estadística de este hallazgo se respalda con un valor de  $p$  de 0,000, validando la hipótesis alternativa  $H_a$ : Las habilidades blandas influyen en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal en la provincia de Piura en el año 2023.

Se resalta la importancia de los antecedentes y los resultados obtenidos en la investigación, ya que Morocho (2020) se dedicó a examinar la relación entre las habilidades de interacción interpersonal y el rendimiento laboral de los profesores. Los resultados revelaron una evaluación positiva y significativa ( $p < 0.05$ ) entre estas habilidades y el desempeño laboral de los docentes, evidenciada por un coeficiente de evaluación de 0.876. Por otro lado, Gómez & Jiménez (2023) se centraron en determinar la influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento - Pasco durante el año 2021. En términos de resultados inferenciales, se identificó una valoración del 0,835 entre los aspectos relacionados con las habilidades blandas y el desempeño laboral.

Los hallazgos indican que las habilidades sociales muestran una correlación positiva y significativa con la competitividad empresarial. Este hallazgo sugiere que las compañías que promueven y cultivan habilidades blandas entre su equipo tienden a destacar en el mercado competitivo.

En lo que compete a la variable habilidades blandas, De La Ossa (2022) indica que las habilidades blandas comprenden un conjunto de destrezas, capacidades o herramientas emocionales. Estas competencias, fundamentales para el crecimiento completo del conocimiento y la educación, se valoran como imprescindibles tanto en el ámbito académico como fuera de él. Por lo que se basó



en la "Teoría de la Comunicación Interpersonal" desarrollada por Joseph de Vito en 1971, este enfoque teórico aborda diversos aspectos esenciales para una comunicación exitosa, destacando la necesidad de practicar la escucha activa como medio para comprender a profundidad las expresiones y mensajes del interlocutor (Gómez Z. , 2020).

En lo concerniente a la variable competitividad empresarial, Nuñez et al. (2023) refieren que, lograr el éxito en la vida personal y en el entorno laboral implica tener la capacidad y la voluntad de una organización para planificar estratégicamente sus recursos y procesos con el fin de lograr y mantener una ventaja sostenible en el mercado. Esto en relación a la "Teoría de la Innovación Abierta", desarrollada por Henry Chesbrough en 2003, la cual, marca un hito en la comprensión de los procesos innovadores empresariales. Chesbrough propugna activamente por una nueva mentalidad en la gestión de la innovación, abogando por la colaboración estratégica con actores externos como un medio fundamental para fomentar la creatividad y la fortaleza (Álvarez & Bernal, 2017).

En relación con el primer objetivo específico, que apuntaba a evaluar el impacto de la comunicación asertiva en la competitividad de los colaboradores de una caja municipal en la provincia de Piura en 2023; se presenta un coeficiente de estimación de Spearman (Rho) de 0.290 entre la Comunicación Asertiva y la Competitividad Empresarial. Esto sugiere la existencia de una comprensión positiva, aunque de menor intensidad. El valor p (0.009) indica que esta evaluación es estadísticamente significativa, corroborando así la hipótesis alternativa  $H_a$ : la dimensión de la comunicación asertiva tiene influencia en la competitividad de los colaboradores de una caja municipal en la provincia de Piura en 2023.

De acuerdo con investigaciones de otros autores, García et al. (2021), se focalizaron en examinar de qué manera la innovación organizacional impacta en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas en el ámbito comercial. Los resultados indicaron una conexión significativa entre la innovación y la competitividad empresarial, evidenciando una moderada correlación positiva ( $r=0.459$ ) con un valor de  $p$ -valor=0.000. Se evidencia una correlación positiva de intensidad moderada. Los resultados indican que el 81% de las empresas que han implementado innovaciones son más competitivas en comparación con el 19% que

no lo ha hecho. Como resultado, se puede concluir que aquellas micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) que opten por innovar en la forma en que ofrecen sus productos o servicios tienen la capacidad de mantenerse en el mercado a pesar de las crisis. A partir de esto, se pudo afirmar que existe una influencia de la innovación en la eficiencia empresarial durante la pandemia de Covid-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercial.

Por tanto, según lo referido anteriormente y al analizar los resultados obtenidos, la dimensión comunicación asertiva está relacionada de manera positiva y significativa con la competitividad empresarial. Esto podría indicar que las empresas que promueven la comunicación asertiva en su entorno laboral tienden a ser más competitivas en el mercado.

Se analizó la dimensión comunicación asertiva, con fundamentos teóricos apoyados en la Teoría de las Habilidades de Liderazgo formulada por Warren Bennis, no solo delinea las habilidades específicas que un líder debe poseer, sino que también explora la interconexión dinámica entre estas competencias. Bennis destaca que más allá de las aptitudes técnicas, un líder efectivo debe demostrar habilidades interpersonales excepcionales, como la comunicación persuasiva, la empatía y la capacidad para inspirar y motivar a los demás; por otro lado, Lachira et al. (2020) indicaron que la comunicación asertiva, se manifiesta como un comportamiento que refleja el respeto mutuo en nuestras interacciones sociales; este atributo esencial implica la habilidad de expresar nuestras opiniones, necesidades y deseos de manera clara y honesta, sin menoscabar los derechos de los demás.

En relación con el segundo objetivo específico, que perseguía identificar el impacto de la integridad en la competitividad de los empleados de una caja municipal en la provincia de Piura en 2023; se logra un coeficiente de estimación de Spearman (Rho) de 0.100 entre la Integridad y la Competitividad Empresarial. Esto señala una correlación positiva mínima entre la integridad y la competitividad empresarial en el grupo examinado. No obstante, el valor p (0.373) supera el nivel estándar de significancia (0.05), indicando que esta correlación no posee relevancia estadística. Demostrando la negación de la hipótesis alternativa y la aceptación de la hipótesis nula  $H_0$ : La dimensión de integridad no tiene influencia en la

competitividad de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023.

Teniendo en cuenta la relación con investigaciones realizadas, Cieza & Rosillo (2023) en su estudio, se encontró que la conexión entre las variables fue positiva, pero de magnitud reducida, mostrando una valoración de Pearson de 0.225. Esto indica que a medida que mejora el rendimiento laboral, también tiende a mejorar las habilidades blandas. Sin embargo, el nivel de significancia, que fue de 0.215, resultó ser mayor que 0.05. Por lo tanto, llegaron a la conclusión de que no fue posible establecer una conexión significativa entre el desempeño laboral y las competencias interpersonales en los empleados de Trujillo SA CMAC.

Por tanto, según lo referido anteriormente y tras revisar los resultados de este estudio, no se encuentra una relación relevante entre la integridad y la competitividad en el ámbito empresarial. No obstante, según lo referido en los antecedentes a pesar que dichos autores encontraron una relación significativa, en esta investigación se tiene en cuenta que la falta de una correlación estadísticamente significativa no descarta por completo la posibilidad de una relación en la población en general; podría haber otros factores en juego que no se capturan en esta muestra o que requieren una investigación más profunda para comprender completamente la relación.

Se examinó la relación entre la integridad y la competitividad utilizando fundamentos teóricos respaldados por la Teoría de la Inteligencia Emocional concebida por Daniel Goleman, teoría pionera introduce la noción fundamental de que las habilidades emocionales desempeñan un papel crucial en el logro de metas y relaciones satisfactorias; por otro lado, Ventura & De oliveira (2022) indicaron que, integridad en la competitividad representa una dimensión ética recientemente destacada, guiando las buenas prácticas científicas y delineando deberes profesionales asociados con las actividades investigativas. Esta perspectiva ética, dirigida por valores fundamentales, abarca una gama de principios que fortalecen la credibilidad y confianza en el ámbito científico.

Respecto al tercer objetivo específico, orientado a determinar la influencia del trabajo en equipo en la competitividad de los empleados de una caja municipal

en la provincia de Piura en 2023, se observa un coeficiente de calificación de Spearman (Rho) de 0.547 entre la dimensión de Trabajo en equipo y la Competitividad Empresarial. Esto indica una conexión positiva, de intensidad moderada a fuerte, entre el trabajo en equipo y la competitividad empresarial en la muestra analizada. El valor extremadamente bajo de  $p$  (0.000) evidencia la alta significancia estadística de esta evaluación, respaldando así la confirmación de la hipótesis alternativa  $H_a$ : El trabajo en equipo incide en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal en la provincia de Piura en 2023.

Teniendo en cuenta la relación con investigaciones realizadas, Caballero (2022) en su investigación, los resultados mostraron una conexión altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre las competencias interpersonales y la comunicación interna, respaldada por un coeficiente de Pearson de 0.955. Esto sugiere que el progreso en las competencias interpersonales está íntimamente vinculado con una mejora en la comunicación interna. Al analizar la conexión entre las competencias interpersonales y la dimensión de comunicación estratégica, se identificó una correlación positiva y altamente significativa, representada por un coeficiente de Pearson de 0.753. De igual manera, al examinar la relación entre las competencias interpersonales y la dimensión de canales de comunicación, se evidenció una correlación positiva y significativa, reflejada en un coeficiente de Pearson de 0.812. En la valoración de la conexión entre las competencias interpersonales y la dimensión de dirección del mensaje, se identificó una correlación significativa y fuertemente positiva, expresada por un coeficiente Pearson de 0.875. Estos hallazgos confirman que las habilidades blandas son valiosas en las instituciones financieras, ya que fortalecen la interacción entre los empleados, fomentando un entorno amigable, comprometido y eficiente; igualmente, León (2023) en su estudio, investigó la conexión entre las competencias sociales y el desempeño en un área administrativa de una empresa minera mostraron una relación de importancia estadística. El valor de  $p = 0.000$  fue menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que indica una conexión significativa entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral. El índice de correlación de Pearson arrojó un resultado de 0.576, señalando una conexión relevante y positiva entre las variables bajo análisis.

Por tanto, basándonos en lo mencionado anteriormente y al examinar los resultados obtenidos, se evidencia una mejora sólida entre la dimensión de colaboración en equipo y la competitividad empresarial. Esto indica que las empresas que fomentan y promueven un buen trabajo en equipo en su entorno laboral tienden a ser más competitivas en el mercado.

Se examinó la dimensión de trabajo en equipo utilizando los fundamentos teóricos respaldados por la Teoría de las Habilidades de Liderazgo, formulada por Warren Bennis, la cual constituye un examen profundo de las destrezas esenciales para desempeñar con eficacia el rol de líder; por otro lado, Gonzales (2022) indicó que el trabajo en equipo es un proceso que implica la amalgama de sus experiencias y habilidades, creando un entorno donde la diversidad de perspectivas y capacidades se fusiona para lograr con éxito las actividades propuestas o asignadas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Después de realizar un análisis exhaustivo de los resultados, se confirma la existencia de una influencia significativa entre las variables examinadas. Esto queda demostrado por el coeficiente de proporción de Spearman (Rho), que señaló una incidencia de 0.412, indicando una asociación moderada entre ambas variables con una significancia de 0.000. De este modo, se respalda la hipótesis de estudio, demostrando que el mejoramiento de habilidades blandas tiene el potencial de mejorar la competitividad en el mercado.
2. El análisis del primer objetivo específico mostró una evaluación relevante y sustancial entre la comunicación asertiva y la competitividad empresarial. El coeficiente Rho de Spearman fue de 0.290, con un nivel de significancia de 0.009, por debajo del límite de 0.05, validando así la premisa hipotética propuesta. En resumen, se infiere que las empresas que fomentan la comunicación asertiva en su ambiente laboral tienen mayores oportunidades de destacar en un mercado competitivo.
3. El segundo objetivo específico señala una conexión apenas positiva entre la integridad y la competitividad empresarial. El valor del coeficiente Rho de Spearman alcanzó 0.100, con una importancia estadística de 0.373, excediendo el nivel establecido, lo que imposibilita respaldar la hipótesis planteada. En resumen, se sugiere que esta correlación carece de significancia estadística, lo que lleva a la conclusión de que la dimensión de integridad no tiene un impacto significativo en la competitividad de los colaboradores de una caja municipal en la provincia de Piura durante el año 2023.
4. En el marco del tercer objetivo específico, se evidencia una evaluación positiva de 0.547 entre la dimensión de trabajo en equipo y la competitividad empresarial. Este respaldo sustenta la afirmación de que la colaboración en equipo ejerce influencia en la competitividad de los empleados en la empresa. Además, este hallazgo se refuerza con una destacada significancia; el valor de p es nulo, siendo inferior a  $p=0,05$ . Por consiguiente, se reafirma la contribución de la dimensión de trabajo en equipo a la competitividad empresarial de los colaboradores en una caja municipal de la provincia de Piura en el año 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

Dada la evidencia de que mejorar las habilidades blandas está positivamente correlacionada con la mejora de la competitividad en el mercado, se recomienda que las empresas incorporen la evaluación continua de estas habilidades en sus procesos de evaluación del desempeño, de manera que se pueda monitorear y medir el progreso individual y colectivo en relación con la mejora de las habilidades blandas. Este enfoque no solo contribuirá al desarrollo personal de los empleados, sino también podría traducirse en una ventaja competitiva para la organización.

Se sugiere enfáticamente que las empresas adopten y fomenten prácticas activas que promuevan la comunicación asertiva en su entorno laboral, pudiendo diseñar y desarrollar programas centrados en mejorar la comunicación asertiva entre los empleados en todos los niveles organizativos. Estos programas pueden abordar aspectos como la expresión clara de ideas, la escucha activa y la resolución constructiva de conflictos.

Se recomienda una revisión más profunda de los factores en juego y la implementación de métodos de investigación cualitativos para obtener una comprensión más completa antes de descartar completamente la importancia de la integridad en el contexto de la competitividad empresarial en la caja municipal de la Provincia de Piura.

Dada la evidencia contundente de que el trabajo en equipo tiene un impacto significativo en la competitividad del personal en la entidad financiera de la provincia de Piura, se recomienda priorizar e intensificar los esfuerzos para fomentar y fortalecer la cultura del trabajo en equipo dentro de la organización. Una estrategia fundamental podría consistir en la implementación de programas específicos destinados a fortalecer las habilidades para trabajar en equipo. Estos programas podrían incluir actividades prácticas, talleres de colaboración y proyectos interdepartamentales que fomenten la cooperación y la sinergia entre los equipos de trabajo.

## REFERENCIAS:

- Aguinaga, S., & Sánchez, S. (2020). Emphasis on soft skills training in improved learning. *Educare et comunicare: Revista de investigación de la Facultad de Humanidades*, 8(2), 78-87.  
<https://doi.org/doi.org/10.35383/educare.v8i2.470>
- Aicad Business School. (14 de Junio de 2021). Blog Empresas.  
<https://www.aicad.es/orientacion-a-resultados-empresa#:~:text=La%20orientaci%C3%B3n%20de%20resultados%20es,las%20estrategias%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>
- Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Álvarez, E., & Bernal, C. (2017). Modelo de Innovación Abierta: Énfasis en el Potencial Humano. *Información Tecnológica*, 28(1), 65-76.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000100007>
- Aranguren, G. (2020). Escuela inteligente y el desarrollo de las habilidades blandas. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 26(2), 403-428. <https://doi.org/https://doi.org/10.46498/reduipb.v26i2.1627>
- Arias, J. (2022). Competitiveness: A Strategic Resource-Based Approach To Business Management. *TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review /Revista Internacional De Tecnología, Ciencia Y Sociedad*, 11(5), 1-15.  
<https://doi.org/doi.org/10.37467/revtechno.v11.4449>
- Benavides, M., & Pedraza, X. (2018). Knowledge management and its contribution to competitiveness in organizations: systematic review of literature. *Signos*, 10(2), 175-191. <https://doi.org/doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.10>
- Caballero, N. (2022). Habilidades Blandas y Comunicación Interna en los colaboradores de una entidad Financiera de Trujillo - 2021. Tesis de Posgrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.  
<https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9928/1/12->



Rep\_Nicol.Caballero\_Habilidades.Blandas.Comunicaci%C3%93n.Interna.pdf

- Cabrejos, A., & Sarango, F. (2020). Desarrollo de las habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6986/1/Rep\\_Admi\\_Anaclaudia.Cabrejos\\_Flor.Sarango\\_Desarrollo.Habilidades.Blandas.Contribucion.Desempe%C3%91o.Laboral.Colaboradores.Caja.Piura.2020.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6986/1/Rep_Admi_Anaclaudia.Cabrejos_Flor.Sarango_Desarrollo.Habilidades.Blandas.Contribucion.Desempe%C3%91o.Laboral.Colaboradores.Caja.Piura.2020.pdf)
- Campoverde, R. (2022). Competencias de gestión de los directivos que inciden en el cumplimiento de metas de las PYMES del sector textil en Cuenca, Ecuador. Tesis de Posgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. <http://eprints.uanl.mx/23128/1/1080242105b.pdf>
- Cardona, C., & Trejos, J. (2020). Qualitative study of experiential learning for organizational work teams. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(3), 71-82. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33232>
- Chuco, V., Álvarez, J., Chávez, M., & Cuba, L. (2021). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Cieza, Y., & Rosillo, O. (2023). El desempeño laboral y las habilidades blandas en los colaboradores de la CMAC Trujillo SA – Agencia Moshoqueque – Chiclayo - 2020. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10904/Cieza%20Romero%2C%20Yullisa%20%26%20Rosillo%20Vargas%2C%20Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De La Cruz, S., & Torres, J. (2020). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2791/T037\\_DNI\\_75844366T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2791/T037_DNI_75844366T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- De La Ossa, J. (2022). Soft skills and science. *Revista colombiana de ciencia animal recia*, 14(1). <https://doi.org/doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>
- Encarnación, J. (2021). Capital intelectual y su relación con la atención al cliente en la Caja Ica, Agencia – Huacho, periodo Marzo - Junio, 2021. Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86896/Encarnaci%C3%B3n\\_MJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86896/Encarnaci%C3%B3n_MJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Soft skills and their importance of application in the workplace: perspective of students from a private university in Ecuador. *Revista Espacios*, 41(23), 109-120.  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Fuentes, G., Moreno, L., Rincón, D., & Silva, M. (2021). Evaluation of soft skills in higher education. *Formación universitaria*, 4(14), 49-60.  
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400049>
- García, B. (2018). Socio-emotional, non-cognitive or “soft” skills: approximations to their evaluation. *Revista Digital Universitaria (RDU)*, 19(6), 1-17.  
<https://doi.org/doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a5>
- García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@cción*, 12(2), 99-110. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
- García, M. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Entramado*, 11(1), 60-79.  
<https://doi.org/doi.org/10.18041/entramado.2015v11n1.21111>
- Gómez, H., & Jiménez, K. (2023). Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de vivienda, construcción y saneamiento - Pasco, 2021. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco.  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3490/1/T026\\_70117751\\_T\\_.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3490/1/T026_70117751_T_.pdf)

- Gómez, Z. (2020). Comunicación Interpersonal. Atlantic International University, Colombia.  
[https://rep.aiu.edu/submissions/manager\\_files/document/25485\\_a9UB62127\\_545656\\_comunicacion-interpersonal.pdf](https://rep.aiu.edu/submissions/manager_files/document/25485_a9UB62127_545656_comunicacion-interpersonal.pdf)
- Gonzales, L. (2022). Liderazgo organizacional y trabajo en equipo en una agencia bancaria de Lima Metropolitana, 2022. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Américas, Lima.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3620/1%20TESIS%20GONZALES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, G. (2020). Diagnósis organizacional como modelo de desarrollo sostenible y competitivo. *Revista Científica Electrónica de negocios Negotium*, 16(47), 13-22. <https://doi.org/doi.org/10.5281/zenodo.4766394>
- Herrero, A. (22 de Marzo de 2018). Titular.com. <https://www.titular.com/blog/las-estrategias-genericas-de-michael-porter-plan-de-marketing>
- Ibargüen, C. (13 de Abril de 2022). Habilidades blandas. *Diario La República*.  
<https://www.larepublica.co/analisis/carolina-ibarguen-giraldo2581108/habilidades-blandas-3342532>
- Ismail, R., Saad, S., & Alnoor, A. (2021). The Influence of Soft Skills on Employability: A Case Study on Technology Industry Sector in Malaysia. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*(16), 255-283. <https://doi.org/doi.org/10.28945/4807>
- Izquierdo, J., Jiménez, R., Castro, G., & Ramos, E. (2023). Competitividad empresarial de las pequeñas empresas en los años 2020 - 2022: una revisión sistemática. *Avances*, 25(2), 271-291.  
<http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/view/764/2091>
- Jaime, L., Reyes, L., & Paredes, A. (2022). Normativa colombiana sobre contratación de personal : enfoque al trabajo digno (decente) y habilidades blandas. *Derecho y Realidad*, 20(40), 143–164.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.19053/16923936.v18.n40.2022.15415>

- Lachira, D., Luján, P., Mogollón, M., & Silva, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana De Difusión Científica*, 2(3), 72-82.  
<https://doi.org/doi.org/10.38186/difcie.23.06>
- León, M. (2023). Habilidades blandas y desempeño laboral en un área administrativa de una empresa del sector minero de la ciudad de Cajamarca, 2022. Tesis de Posgrado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca. <https://hdl.handle.net/11537/33483>
- Loja, L., & Tigze, D. (2023). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño de los supervisores de empresas Call Center en la ciudad de Guayaquil. Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/68688/1/AET-076-2022TI2- TESIS%20FINAL%20-%20LOJA%20GRANADOS%20-%20TIGZE%20VALVERDE.pdf>
- López, C. (2022). Active Learning as a facilitator to develop soft skills in teaching Project Management: Approach from a preliminary study during the COVID-19 pandemic. 2022 17th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI). Madrid.  
<https://doi.org/10.23919/CISTI54924.2022.9820401>
- López, M. L., & Lozano, M. C. (2021). Soft skills and their influence on the construction of meaningful learning. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 10828-10837.  
[https://doi.org/doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1129](https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129)
- López, N., & Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1), 1-14. <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2022/01/revista-chilena-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- Luna, F., & Silva, S. (2020). Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza, Trujillo. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego.

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6863/1/REP\\_FRANCISCO.LUNA\\_SHENA.SILVA\\_HABILIDADES.BLANDAS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6863/1/REP_FRANCISCO.LUNA_SHENA.SILVA_HABILIDADES.BLANDAS.pdf)

Morocho, J. (2020). Habilidades Blandas Y Desempeño Laboral En Los Docentes De Una Institución Educativa De Durán, 2019. Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51784>

Núñez, L., Alfaro, J., Aguado, A., & González, E. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 628-641.

<https://doi.org/doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>

Pedraza, D. (2021). Cómo influyen las habilidades blandas en el crecimiento de una microempresa. <http://hdl.handle.net/10654/41255>

Pérez Gómez, L. M., Villa Borrero, C. P., & Montenegro Pertúz, M. J. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Dictamen Libre*, 26(13), 153-168.

<https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6193>

Pérez, A. (2021 de Junio de 2021). OBS Business School.

<https://www.obsbusiness.school/blog/diamante-de-porter-componentes-usos-y-beneficios>

Ramos Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1), 1-7.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890336>

Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calculate the reliability of a questionnaire or scale using SPSS: Cronbach's alpha coefficient. *REIRE Magazine of Innovation and Research in Education*, 1-13.

<https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/30048>

Rodríguez, L. (2022). Business Intelligence applied to the executives of a Savings and Credit cooperative in Lima Cercado. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2022(E48), 255-268.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129237709&partnerID=40&md5=014d23a520ba5e4d6a779a2de517024a>

Sabater, V. (18 de Agosto de 2023). Inteligencia emocional.

<https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>

Sala, J., Jariot, M., Arnau, L., & Marzo, T. (2021). Analysis of the theoretical model of the situational test for measuring the development of basic employability competences: the workers perspective. *Pedagogia Social Revista Interuniversitaria*(37), 23-38.

[https://doi.org/doi.org/10.7179/PSRI\\_2021.37.01](https://doi.org/doi.org/10.7179/PSRI_2021.37.01)

Saltos, G., Araque, W., & Saltos, C. (2022). Gestión de marca y competitividad empresarial: Un estudio explicativo de procesos fundamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 186-202.

<https://doi.org/doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.13>

Vallejos, A. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo. Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.

[https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2082/TL\\_VallejosCarrascoAndrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2082/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, J. (16 de Junio de 2022). Colombia descendió un puesto en el nuevo ranking anual de competitividad del IMD. *La República*.

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-cayo-un-lugar-en-el-ranking-de-competitividad-que-hace-el-imd-anualmente-3385224>

Ventura, M., & De oliveira, S. (2022). Integridad y ética en la investigación y en la publicación científica. *Cadernos Saúde Pública*, 38(1).

<https://doi.org/doi.org/10.1590/0102-311X00283521>

Vera, J., & Ganga, F. (2007). Los clusters industriales: precisión conceptual y desarrollo teórico. *Cuadernos de Administración*, 20(33), 303-322.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-35922007000100013&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922007000100013&lng=en&tlng=es)

## **ANEXOS**



## Anexo 01: Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala				
Habilidades blandas	<p>Aguinaga &amp; Sánchez (2020) definen las habilidades blandas como un compendio de competencias interpersonales y emocionales que desempeñan un papel esencial en la interacción humana. Esto en relación con la Teoría de las Habilidades de Liderazgo formulada por Warren Bennis en 1985.</p>	<p>La evaluación de las habilidades blandas implica un enfoque multidimensional, donde se consideran aspectos clave como la comunicación asertiva, la integridad y el trabajo en equipo. Cada una de estas dimensiones se desglosa en indicadores específicos que permiten un análisis detallado y completo. Para llevar a cabo esta evaluación, se empleará una encuesta diseñada y calificada mediante una escala de Likert, que proporciona una herramienta eficaz para medir la variable de manera cuantitativa.</p>	Comunicación asertiva	<p>Expresa adecuadamente las emociones</p> <hr/> <p>Manifiesta ideas, escucha y visualiza</p> <hr/> <p>Muestra de respeto hacia los demás</p>	<p>Ordinal, Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</p>				
			Integridad	<p>Ser éticos</p> <hr/> <p>Compromiso organizacional</p> <hr/> <p>Desenvolvimiento correcto</p>					
			Trabajo en equipo	<p>Colaboración a sus compañeros</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Tiene iniciativas, es influyente y motivador</p>					
			Orientación de resultados	<p>La evaluación de la competitividad empresarial requiere un enfoque integral que considere diversas dimensiones clave, entre las cuales destacan la orientación de resultados, el conocimiento del trabajo y el clima laboral. Estas dimensiones, a su vez, se desglosan en indicadores específicos que posibilitan un análisis detallado y preciso. Para llevar a cabo este proceso de evaluación, se implementará una encuesta diseñada meticulosamente y calificada mediante una escala de Likert.</p>		<p>La evaluación de la competitividad empresarial requiere un enfoque integral que considere diversas dimensiones clave, entre las cuales destacan la orientación de resultados, el conocimiento del trabajo y el clima laboral. Estas dimensiones, a su vez, se desglosan en indicadores específicos que posibilitan un análisis detallado y preciso. Para llevar a cabo este proceso de evaluación, se implementará una encuesta diseñada meticulosamente y calificada mediante una escala de Likert.</p>	Orientación de resultados	<p>Cumplimiento de metas</p> <hr/> <p>Planificación</p> <hr/> <p>Control de errores cometidos por mes</p>	<p>Ordinal, Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</p>
							Conocimiento del trabajo	<p>Participación en trabajos grupales</p> <hr/> <p>Elaboración de plan de trabajo</p> <hr/> <p>Capacitaciones</p>	
							Clima laboral	<p>Cambios de personal</p> <hr/> <p>Imparcialidad entre relación de trabajadores</p> <hr/> <p>Rendimientos</p>	

Nota: Fuente Propia

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Habilidades blandas

Estimado(a), tenga mi cordial saludo, y a su vez para pedirle su colaboración con el presente cuestionario donde se pretende obtener información respecto a nuestra variable de estudio habilidades blandas de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

### ESCALA DE MEDICIÓN

Valor	Categoría	Código
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Variable: Habilidades blandas		Escala de medición				
N°	Dimensiones	N	CN	AV	CS	S
<b>Comunicación asertiva</b>						
1	Expreso adecuadamente mis emociones en situaciones relevantes.					
2	Manifiesto mis ideas de manera clara y comprensible.					
3	Soy capaz de escuchar activamente y visualizar los puntos de vista de los demás.					
4	Muestro respeto hacia los demás en mis interacciones diarias.					
5	Mi comunicación refleja un alto nivel de asertividad en diversas situaciones.					
<b>Integridad</b>						
6	Actúo de manera ética en todas mis actividades y decisiones.					
7	Demuestro un fuerte compromiso con los valores y objetivos de la organización.					
8	Mi desenvolvimiento en entornos profesionales es siempre correcto y ético.					
9	Mantengo la integridad en todas mis interacciones laborales.					
10	Me comprometo a realizar mis tareas y responsabilidades con honestidad y transparencia.					
<b>Trabajo en equipo</b>						
11	Colaboro de manera efectiva con mis compañeros de equipo.					
12	Demuestro empatía hacia los demás en situaciones de trabajo en equipo.					
13	Inicio e influyo positivamente en la iniciativa y motivación del grupo.					
14	Mi trabajo en equipo se caracteriza por la iniciativa y la influencia positiva.					
15	Contribuyo activamente al ambiente colaborativo y positivo del equipo.					

### Cuestionario: Competitividad empresarial

Estimado(a), tenga mi cordial saludo, y a su vez para pedirle su colaboración con el presente cuestionario donde se pretende obtener información respecto a nuestra variable de estudio sobre competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

#### ESCALA DE MEDICIÓN

Valor	Categoría	Código
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Variable: Comercialización		Escala de medición				
N°	Dimensiones	N	CN	AV	CS	S
<b>Orientación de resultados</b>						
1	Cumplir metas y objetivos establecidos es una prioridad en mi trabajo.					
2	Planifico de manera efectiva las tareas y actividades para alcanzar los resultados esperados.					
3	Realizo un seguimiento y control eficiente de los errores cometidos, buscando mejoras constantes.					
4	Mi enfoque en el trabajo se centra en el logro y la superación de metas.					
5	La planificación y el control de errores son prácticas habituales en mi desempeño laboral.					
<b>Conocimiento del trabajo</b>						
6	Participar en trabajos grupales es una parte esencial de mi contribución laboral.					
7	Elaboro planes de trabajo detallados para orientar mis actividades diarias.					
8	Busco constantemente oportunidades de capacitación para mejorar mis habilidades y conocimientos.					
9	Mi participación en capacitaciones contribuye significativamente a mi rendimiento laboral.					
10	La elaboración de planes de trabajo y la participación en trabajos grupales son prácticas comunes en mi entorno laboral.					
<b>Clima laboral</b>						
11	Los cambios de personal en la empresa se gestionan de manera eficiente.					
12	Se mantiene una relación imparcial y equitativa entre los trabajadores.					
13	Las prácticas de rendimiento laboral se evalúan de manera justa y transparente.					
14	Los cambios de personal no afectan negativamente el clima laboral.					
15	Se fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo en la empresa.					

## Anexo 03: Evaluación por juicio de expertos

Validador 01: Dr. Sixto David Noriega Saavedra

Variable: Habilidades blandas

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Habilidades blandas". 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:	SIXTO DAVID NORIEGA SAAVEDRA
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA, GESTION EMPRESARIAL
Institución donde labora:	
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:	Cuestionario: Habilidades blandas
Autor:	Rojas Jiménez, Alex José
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Octubre 2023, Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus tres dimensiones (Comunicación asertiva, integridad y trabajo en equipo) con el objetivo de medir la variable habilidades blandas

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	- Comunicación asertiva - Integridad - Trabajo en equipo	La evaluación de las habilidades blandas implica un enfoque multidimensional, donde se consideran aspectos clave como la comunicación asertiva, la integridad y el trabajo en equipo. Cada una de estas dimensiones se desglosa en indicadores específicos que permiten un análisis detallado y completo. Para llevar a cabo esta evaluación, se empleará una encuesta diseñada y calificada mediante una escala de Likert, que proporciona una herramienta eficaz para medir la variable de manera cuantitativa.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Habilidades blandas, elaborado por Rojas Jiménez, Alex José en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Habilidades Blandas

- Primera dimensión: Comunicación asertiva
- Objetivos de la Dimensión: Comportamiento que refleja el respeto mutuo en nuestras interacciones sociales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresa adecuadamente las emociones	1 y 2	4	4	4	Sin observaciones
Manifiesta ideas, escucha y visualiza	3	4	4	4	Sin observaciones
Muestra de respeto hacia los demás	4 y 5	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Integridad
- Objetivos de la Dimensión: representa una dimensión ética recientemente destacada, guiando las buenas prácticas científicas y delineando deberes profesionales asociados con las actividades investigativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ser éticos	6 y 9	4	4	4	Sin observaciones
Compromiso organizacional	7 y 10	4	4	4	Sin observaciones
Desenvolvimiento correcto	8	4	4	4	Sin observaciones



- Tercera dimensión: Trabajo en equipo
- Objetivos de la Dimensión: implica la amalgama de sus experiencias y habilidades, creando un entorno donde la diversidad de perspectivas y capacidades se fusiona para lograr con éxito las actividades propuestas o asignadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración a sus compañeros	11 y 14	4	4	4	Sin observaciones
Empatía	12	4	4	4	Sin observaciones
Tiene iniciativas, es influyente y motivador	13 y 15	4	4	4	Sin observaciones

Firma

Nombre: SIXTO DAVID NORIEGA SAAVEDRA  
DNI: 02885104

## Variable: Competitividad empresarial

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Competitividad empresarial". 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:	SIXTO DAVID NORIEGA SAAVEDRA
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EMPRESARIAL
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
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:	Cuestionario: Habilidades blandas
Autor:	Rojas Jiménez, Alex José
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Octubre 2023, Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus tres dimensiones (Orientación de resultados, conocimiento del trabajo, clima laboral) con el objetivo de medir la variable habilidades blandas.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Competitividad empresarial	- Orientación de resultados - Conocimiento del trabajo - Clima laboral	La evaluación de la competitividad empresarial requiere un enfoque integral que considere diversas dimensiones clave, entre las cuales destacan la orientación de resultados, el conocimiento del trabajo y el clima laboral. Estas dimensiones, a su vez, se desglosan en indicadores específicos que posibilitan un análisis detallado y preciso. Para llevar a cabo este proceso de evaluación, se implementará una encuesta diseñada meticulosamente y calificada mediante una escala de Likert.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Competitividad empresarial, elaborado por Rojas Jiménez, Alex José en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

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



**Dimensiones del instrumento:** Competitividad empresarial

- Primera dimensión: Orientación de resultados
- Objetivos de la Dimensión: perspectiva y enfoque organizacional que prioriza la obtención de logros concretos y mensurables como criterio central de éxito.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de metas	1 y 4	4	4	4	Sin observaciones
Planificación	2 y 5	4	4	4	Sin observaciones
Control de errores cometidos por mes	3	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Conocimiento del trabajo
- Objetivos de la Dimensión: comprensión profunda y específica que un individuo posee sobre las tareas, responsabilidades y procesos relacionados con su ocupación o puesto laboral.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en trabajos grupales	6 y 9	4	4	4	Sin observaciones
Elaboración de plan de trabajo	7 y 10	4	4	4	Sin observaciones
Capacitaciones	8	4	4	4	Sin observaciones

- Tercera dimensión: Clima laboral
- Objetivos de la Dimensión: ambiente psicológico y emocional que prevalece en un entorno de trabajo, y está determinado por la percepción colectiva de los empleados sobre diversos factores, como las relaciones interpersonales, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo, la comunicación interna, y la cultura organizacional.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cambios de personal	11 y 14	4	4	4	Sin observaciones
Imparcialidad entre relación de trabajadores	12 y 15	4	4	4	Sin observaciones
Rendimientos	13	4	4	4	Sin observaciones



Firma

Nombre: DAVID NORIEGA SAAVEDRA  
DNI: 02885104

**Validador 02:** Dra. Regina Jiménez Chiga

**Variable:** Habilidades blandas

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Habilidades blandas". 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:	REGINA JIMÉNEZ CHIGA	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA- UNIVERSIDAD CESAR 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:	Cuestionario: Habilidades blandas
Autor:	Rojas Jiménez, Alex José
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Octubre 2023, Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus tres dimensiones (Comunicación asertiva, integridad y trabajo en equipo) con el objetivo de medir la variable habilidades blandas

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	- Comunicación asertiva - Integridad - Trabajo en equipo	La evaluación de las habilidades blandas implica un enfoque multidimensional, donde se consideran aspectos clave como la comunicación asertiva, la integridad y el trabajo en equipo. Cada una de estas dimensiones se desglosa en indicadores específicos que permiten un análisis detallado y completo. Para llevar a cabo esta evaluación, se empleará una encuesta diseñada y calificada mediante una escala de Likert, que proporciona una herramienta eficaz para medir la variable de manera cuantitativa.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Habilidades blandas, elaborado por Rojas Jiménez, Alex José en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Habilidades Blandas

- Primera dimensión: Comunicación asertiva
- Objetivos de la Dimensión: Comportamiento que refleja el respeto mutuo en nuestras interacciones sociales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresa adecuadamente las emociones	1 y 2	4	4	4	Sin observaciones
Manifiesta ideas, escucha y visualiza	3	4	4	4	Sin observaciones
Muestra de respeto hacia los demás	4 y 5	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Integridad
- Objetivos de la Dimensión: representa una dimensión ética recientemente destacada, guiando las buenas prácticas científicas y delineando deberes profesionales asociados con las actividades investigativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ser éticos	6 y 9	4	4	4	Sin observaciones
Compromiso organizacional	7 y 10	4	4	4	Sin observaciones
Desarrollo correcto	8	4	4	4	Sin observaciones



- Tercera dimensión: Trabajo en equipo
- Objetivos de la Dimensión: implica la amalgama de sus experiencias y habilidades, creando un entorno donde la diversidad de perspectivas y capacidades se fusiona para lograr con éxito las actividades propuestas o asignadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración a sus compañeros	11 y 14	4	4	4	Sin observaciones
Empatía	12	4	4	4	Sin observaciones
Tiene iniciativas, es influyente y motivador	13 y 15	4	4	4	Sin observaciones

Firma

Nombre: Dra. REGINA JIMÉNEZ CHINGA  
DNI: 0265498

## Variable: Competitividad empresarial

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Competitividad empresarial". 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:	REGINA JIMÉNEZ CHIGA	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA- UNIVERSIDAD CESAR 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:	Cuestionario: Habilidades blandas
Autor:	Rojas Jiménez, Alex José
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Octubre 2023, Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus tres dimensiones (Orientación de resultados, conocimiento del trabajo, clima laboral) con el objetivo de medir la variable habilidades blandas

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Competitividad empresarial	- Orientación de resultados - Conocimiento del trabajo - Clima laboral	La evaluación de la competitividad empresarial requiere un enfoque integral que considere diversas dimensiones clave, entre las cuales destacan la orientación de resultados, el conocimiento del trabajo y el clima laboral. Estas dimensiones, a su vez, se desglosan en indicadores específicos que posibilitan un análisis detallado y preciso. Para llevar a cabo este proceso de evaluación, se implementará una encuesta diseñada meticulosamente y calificada mediante una escala de Likert.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Competitividad empresarial, elaborado por Rojas Jiménez, Alex José en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Competitividad empresarial

- Primera dimensión: Orientación de resultados
- Objetivos de la Dimensión: perspectiva y enfoque organizacional que prioriza la obtención de logros concretos y mensurables como criterio central de éxito.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de metas	1 y 4	4	4	4	Sin observaciones
Planificación	2 y 5	4	4	4	Sin observaciones
Control de errores cometidos por mes	3	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Conocimiento del trabajo
- Objetivos de la Dimensión: comprensión profunda y específica que un individuo posee sobre las tareas, responsabilidades y procesos relacionados con su ocupación o puesto laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en trabajos grupales	6 y 9	4	4	4	Sin observaciones
Elaboración de plan de trabajo	7 y 10	4	4	4	Sin observaciones
Capacitaciones	8	4	4	4	Sin observaciones

- Tercera dimensión: Clima laboral
- Objetivos de la Dimensión: ambiente psicológico y emocional que prevalece en un entorno de trabajo, y está determinado por la percepción colectiva de los empleados sobre diversos factores, como las relaciones interpersonales, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo, la comunicación interna, y la cultura organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cambios de personal	11 y 14	4	4	4	Sin observaciones
Imparcialidad entre relación de trabajadores	12 y 15	4	4	4	Sin observaciones
Rendimientos	13	4	4	4	Sin observaciones



Firma

Nombre: Dra. REGINA JIMENEZ CHINGA  
DNI: 02654918

**Validador 03:** Dr. Fernando Suárez Carrasco

**Variable:** Habilidades blandas

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Habilidades blandas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Fernando Suárez Carrasco		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	(X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión estratégica y gestión de calidad		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Piura		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	(X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario: Habilidades blandas
<b>Autor:</b>	Rojas Jiménez, Alex José
<b>Procedencia:</b>	Elaboración propia
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Octubre 2023, Piura (Perú)
<b>Significación:</b>	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus tres dimensiones (Comunicación asertiva, integridad y trabajo en equipo) con el objetivo de medir la variable habilidades blandas

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	- Comunicación asertiva - Integridad - Trabajo en equipo	La evaluación de las habilidades blandas implica un enfoque multidimensional, donde se consideran aspectos clave como la comunicación asertiva, la integridad y el trabajo en equipo. Cada una de estas dimensiones se desglosa en indicadores específicos que permiten un análisis detallado y completo. Para llevar a cabo esta evaluación, se empleará una encuesta diseñada y calificada mediante una escala de Likert, que proporciona una herramienta eficaz para medir la variable de manera cuantitativa.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Habilidades blandas, elaborado por Rojas Jiménez, Alex José en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Habilidades Blandas

- Primera dimensión: Comunicación asertiva
- Objetivos de la Dimensión: Comportamiento que refleja el respeto mutuo en nuestras interacciones sociales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresa adecuadamente las emociones	1 y 2	4	4	4	Sin observaciones
Manifiesta ideas, escucha y visualiza	3	4	4	4	Sin observaciones
Muestra de respeto hacia los demás	4 y 5	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Integridad
- Objetivos de la Dimensión: representa una dimensión ética recientemente destacada, guiando las buenas prácticas científicas y delineando deberes profesionales asociados con las actividades investigativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ser éticos	6 y 9	4	4	4	Sin observaciones
Compromiso organizacional	7 y 10	4	4	4	Sin observaciones
Desarrollo correcto	8	4	4	4	Sin observaciones



- Tercera dimensión: Trabajo en equipo
- Objetivos de la Dimensión: implica la amalgama de sus experiencias y habilidades, creando un entorno donde la diversidad de perspectivas y capacidades se fusiona para lograr con éxito las actividades propuestas o asignadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración a sus compañeros	11 y 14	4	4	4	Sin observaciones
Empatía	12	4	4	4	Sin observaciones
Tiene iniciativas, es influyente y motivador	13 y 15	4	4	4	Sin observaciones

Firma

Nombre: Fernando Suárez Carrasco  
DNI: 02616283

## Variable: Competitividad Empresarial

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Competitividad empresarial". 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:	Fernando Suárez Carrasco		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión estratégica y gestión de calidad		
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( )		
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:	Cuestionario: Habilidades blandas
Autor:	Rojas Jiménez, Alex José
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Octubre 2023, Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus tres dimensiones (Orientación de resultados, conocimiento del trabajo, clima laboral) con el objetivo de medir la variable habilidades blandas

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Competitividad empresarial	- Orientación de resultados - Conocimiento del trabajo - Clima laboral	La evaluación de la competitividad empresarial requiere un enfoque integral que considere diversas dimensiones clave, entre las cuales destacan la orientación de resultados, el conocimiento del trabajo y el clima laboral. Estas dimensiones, a su vez, se desglosan en indicadores específicos que posibilitan un análisis detallado y preciso. Para llevar a cabo este proceso de evaluación, se implementará una encuesta diseñada meticulosamente y calificada mediante una escala de Likert.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Competitividad empresarial, elaborado por Rojas Jiménez, Alex José en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Competitividad empresarial

- Primera dimensión: Orientación de resultados
- Objetivos de la Dimensión: perspectiva y enfoque organizacional que prioriza la obtención de logros concretos y mensurables como criterio central de éxito.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de metas	1 y 4	4	4	4	Sin observaciones
Planificación	2 y 5	4	4	4	Sin observaciones
Control de errores cometidos por mes	3	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Conocimiento del trabajo
- Objetivos de la Dimensión: comprensión profunda y específica que un individuo posee sobre las tareas, responsabilidades y procesos relacionados con su ocupación o puesto laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en trabajos grupales	6 y 9	4	4	4	Sin observaciones
Elaboración de plan de trabajo	7 y 10	4	4	4	Sin observaciones
Capacitaciones	8	4	4	4	Sin observaciones

- Tercera dimensión: Clima laboral
- Objetivos de la Dimensión: ambiente psicológico y emocional que prevalece en un entorno de trabajo, y está determinado por la percepción colectiva de los empleados sobre diversos factores, como las relaciones interpersonales, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo, la comunicación interna, y la cultura organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cambios de personal	11 y 14	4	4	4	Sin observaciones
Imparcialidad entre relación de trabajadores	12 y 15	4	4	4	Sin observaciones
Rendimientos	13	4	4	4	Sin observaciones





Firma

Nombre: Fernando Suárez Carrasco  
DNI: 02616283

## Anexo 04: Autorización de realización de investigación

10/10/23, 11:16

Correo de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura - Solicitud autorización para realizar investigación para obtener el grad...



Alex Jose Rojas Jimenez <arosasj@cajapiura.pe>

### Solicitud autorización para realizar investigación para obtener el grado de magister-Administración de Negocios - MBA-ROJAS JIMENEZ ALEX JOSE

3 mensajes

Alex Jose Rojas Jimenez <arosasj@cajapiura.pe>  
Para: "RICARDO MONDRAGÓN G." <rmondragon@cajapiura.pe>

16 de octubre de 2023, 11:14

Buen día Sr Ricardo

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **Rojas Jimenez Alex Jose**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de Negocios - MBA
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : **"Habilidades blandas en la competitividad empresarial de los colaboradores de una caja municipal de la provincia de Piura, 2023"**.
- 6) Asesor : Dr. Méndez Espinoza Yván Alexander

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución.

Es todo lo que tengo por informar.  
Saludos Cordiales

Lic. Alex Jose Rojas Jimenez  
Asistente de Créditos De Consumo  
Oficina Principal- Piura  
C:943070429



Este mensaje de correo y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.




Antes de imprimir piensa en tu responsabilidad y compromiso con el **MEDIO AMBIENTE.**

Before printing, think about your responsibility and commitment to the **ENVIRONMENT.**

16/10/23, 11:18

Correo de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura - Solicitud autorización para realizar investigación para obtener el grad...

 **Solicitud Alex Jose Rojas Jimenez.pdf**  
127K

---

**RICARDO MONDRAGÓN G.** <rmondragon@cajapiura.pe>  
Para: arojasj@cajapiura.pe

16 de octubre de 2023, 11:14

Tu mensaje

Para: RICARDO MONDRAGÓN G.  
Asunto: Solicitud autorización para realizar investigación para obtener el grado de magister-Administración de Negocios - MBA-ROJAS JIMENEZ ALEX JOSE  
Fecha: 16/10/23, 11:14:29 GMT-5

se ha leído el 16/10/23, 11:14:56 GMT-5

---

**RICARDO MONDRAGÓN G.** <rmondragon@cajapiura.pe>  
Para: Alex Jose Rojas Jimenez <arojasj@cajapiura.pe>


16 de octubre de 2023, 11:17

Buen día Alex, mediante el presente correo autorizamos la realización de la investigación descrita en la institución. Estamos atentos a cualquier facilidad que requieras.  
saludos

**Ricardo Mondragón G.**  
Gerente de Gestión del Talento  
Oficina Principal  
Wpp. 969098043  
    

[El texto citado está oculto]

---

 **Solicitud Alex Jose Rojas Jimenez.pdf**  
127K

## Anexo 05: Prueba de Normalidad

Se planteó la hipótesis de normalidad teniendo en cuenta una hipótesis alternativa ( $H_1$ ), indicando una distribución no normal y una hipótesis nula ( $H_0$ ), indicando una distribución normal.

En caso se cumpla la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), se utilizará un Rho de Spearman y en caso se cumpla la hipótesis nula ( $H_0$ ), se utilizará Pearson. Además, se tomó en cuenta que el nivel de confianza es 95% ( $NC=0.95$ ) y el margen de error 5% ( $\alpha= 0.05$ ).

La prueba de normalidad fue seleccionada de acuerdo a la población ( $n=81$ ) por lo que se aplicó un Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> al contar con un  $n>50$  ya que caso contrario ( $n<50$ ) se utilizaría un Shapiro-Wilk.

Al obtener el estadístico de prueba, se tomó en cuenta si  $p\text{-valor} < 0.05$  se acepta la  $H_1$  y si  $p\text{-valor} > 0.05$  se rechaza  $H_1$  y se acepta  $H_0$ .

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Blandas	0.164	81	0.000
Competitividad Empresarial	0.094	81	0.077

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Tomado de programa SPSS 21

Al observar los datos y dado que la muestra es mayor a 50 se ha considerado una prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. La variable, habilidades blandas, no sigue una distribución paramétrica ya que su  $p\text{-valor}$  (0.000) es menor a 0.05, pero la variable, competitividad empresarial, sigue una distribución normal por lo que su  $p\text{-valor}$  (0.077) es mayor 0.05; a partir de esto y al tratarse de una correlación de variables, se utilizará la prueba de valoración de Rho de Spearman para evaluar la relación entre ellas.