



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Habilidades Blandas y Clima Organizacional en colaboradores de
entidades financieras de Barranca, 2022

TESIS PARA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Aranda Martinez, Lizbeth Geraldine (ORCID: 0000-0003-4372-8045)

Sebastiani Vasquez, Karla Daniela (ORCID: 0000-0001-9268-8639)

ASESOR:

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (ORCID: 0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por brindarme salud y la sabiduría para afrontar y superar las adversidades de la vida. A mis Padre, quienes son mi mayor impulso para llevar a cabo el logro de cada meta trazada.

Lizbeth, Aranda Martinez

Esta tesis dedico a mis queridos padres quienes me han apoyado constantemente en la realización de mis metas y proyectos.

Karla Sebastiani Vasquez

Agradecimiento

A la universidad Privada César Vallejo, por brindarnos una educación de calidad y todas las herramientas y facilidades para poder culminar nuestros estudios.

Al Asesor de Tesis el Dr. Manuel Concha Huarcaya, por la orientación y ayuda que nos brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo y enseñanzas que nos permitieron aprender mucho más que lo estudiado en el proyecto.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos Éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1.	Características sociodemográficas de la muestra	17
Tabla 2.	Análisis de confiabilidad del instrumento Habilidades blandas	50
Tabla 3.	Análisis de confiabilidad del instrumento Clima organizacional	50
Tabla 4.	Consistencia interna de los dos instrumentos utilizados en la investigación	20
Tabla 5.	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio	51
Tabla 6.	Correlación entre las variables Habilidades Blandas y Clima Organizacional	23
Tabla 7.	Correlación entre las dimensiones de la variable habilidades blandas y la variable clima organizacional	24
Tabla 8.	Niveles de la variable Habilidades Blandas	25
Tabla 9.	Niveles de la variable Clima Organizacional	26

Resumen

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por colaboradores de entidades financieras de Barranca, donde se obtuvo una muestra de 220 colaboradores a través de un muestreo no probabilístico, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Habilidades Blandas desarrollada por Ana Morocho Villavicencio y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO). Se obtuvo como principal resultado una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa con un valor de ($r_s=0,783$) y con un tamaño del efecto alto con una estimación de ($r^2=0,613$). Se concluye que mientras los colaboradores ejerzan de manera eficaz las habilidades blandas, se evidenciaría un mejor clima organizacional.

Palabras clave: Habilidades Blandas, Clima Organizacional, Colaboradores.

Abstract

The main objective of the study was to determine the relationship between soft skills and the organizational climate in collaborators of financial entities in Barranca. The type of research was basic, non-experimental cross-sectional design and correlational scope. The population was made up of collaborators from financial entities of Barranca, where a sample of 220 collaborators was obtained through a non-probabilistic sampling, the instruments used were the Soft Skills Scale developed by Ana Morocho Villavicencio and the Multidimensional Scale of Organizational Climate (EMCO). The main result was a very strong and statistically significant positive correlation with a value of ($r_s=0.783$) and a high effect size with an estimate of ($r^2=0.613$). It is concluded that as long as the collaborators effectively exercise soft skills, a better organizational climate would be evidenced.

Keywords: Soft Skills, Organizational Climate, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las compañías y organizaciones están en frecuente competencia, por lo que principalmente requieren de personas con un nivel desarrollado de habilidades blandas para así poder obtener éxito y eficiencia como empresas, las cuales probablemente puedan generar un clima propicio que promueva un desempeño efectivo del equipo dentro de la empresa, como también pueden influir en que éste se convierta inapropiado.

Según Alex (2016) afirma que las habilidades blandas se consideran un grupo de capacidades, y rasgos personales que son importantes para poder relacionarse, comportarse y comunicarse con los demás, para ser parte de un entorno social, todas adquiridas a través del aprendizaje. Al mismo tiempo, se debe enfatizar que estos se consideran elementos esenciales para posibilitar el buen funcionamiento del equipo de trabajo.

En un análisis presentado en el Foro de Economía Mundial (World Economic Forum) en el 2018, se extrajeron evidencias que enmarcan a más del 90% de organizaciones que consideran que las habilidades interpersonales son muy importantes para su buen desarrollo y prosperidad empresarial, mucho más que los métodos tecnológicos. Por lo que se puede manifestar que las habilidades interpersonales influyen no solo en la vida personal del sujeto, sino que también en el entorno de labores.

Por otro lado, en el Perú, el Banco Interamericano de Desarrollo (2019) por medio de la encuesta de habilidades al trabajo realizado en los años 2017 y 2018, demostraron que el 32.3% de vacantes no son cubiertas debido a las dificultades en habilidades emocionales, también llamadas habilidades blandas.

En este contexto, Gómez (2018) nos refiere que de diez empleadores en el Perú siete de ellos no cuentan con el personal adecuado que desarrollen las ciertas habilidades de mejorar o crecer como integrantes de una organización, de manera que escasamente es posible lograr una adecuada integración al trabajo y una vida plena, he ahí la importancia que los empleadores desarrollen habilidades blandas, lo que contribuye para el mejoramiento de la eficacia del clima laboral.

Vásquez (2018) ejecutó un estudio acerca de las habilidades de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima, describió que estos presentaban un deficiente desarrollo de sus habilidades blandas, mostrándose considerablemente en la ausente capacidad para liderar, de manera que afectaba en ciertas actividades y operaciones. Por esta razón el examinador diseñó una estrategia de entrenamiento de habilidades para alcanzar el potencial de los colaboradores, posteriormente, los directivos sumaron importancia a formarlos de manera eficiente y con la capacidad de adaptarse a la innovación, de manera que, emprendieron a determinar soluciones en bienestar de los empleados y como también para la organización.

Méndez (2006) afirma que el clima organizacional es un ambiente de trabajo que tiene como resultado la expresión o manifestación de distintos factores interpersonales, físicos y organizacionales. El entorno en el que las personas realizan su trabajo tiene una influencia significativa en su satisfacción, comportamiento, creatividad y productividad.

Igoni (2017) en su estudio con los colaboradores de los bancos de depósito en el Estado de Rivers, Nigeria, indica que las organizaciones en el siglo XXI presentan un enorme desafío ya que hoy en día las organizaciones necesitan de personas que se esfuercen en su trabajo por el bien de la organización. El clima es considerado importante en la vida de las organizaciones tras sus efectos directos y su relación con diversas actividades normativas, brindando una respuesta sobre cómo mejorar el compromiso de los colaboradores a través de un clima organizacional saludable, además sugiere con respecto a su investigación que la gestión de los bancos de depósito debe generar un ambiente de trabajo propicio, reconociendo el esfuerzo de sus integrantes por contribuir activamente al éxito de los objetivos de dicha organización.

En Perú, se realizó una encuesta por Aptitus en el año 2018, señalando que 81% de trabajadores considera que el clima organizacional puede influir sobre el desempeño en sus actividades de trabajo. Por ende, el 86% de los trabajadores sería capaz de renunciar a su trabajo actual en caso hubiese un pésimo ambiente de trabajo. No obstante, el 19% dijo que esta razón no influye en sus labores.

En Lima, la Consultora Supera (2017) realizó una encuesta donde obtuvieron como resultado que el 52% de los trabajadores manifestaron que sentían que sus ideas y puntos de vista eran “escasamente apreciados”, el 45% de los participantes coincidieron no sentirse feliz en su trabajo, y mayormente atribuyeron esta situación a problemas relacionados con el ambiente laboral. En cuanto al liderazgo de los directivos de dicha empresa y el empeño hacia los objetivos de la organización, se obtuvo el 47% que significa un nivel “bajo”. Y el 9% lo valora de forma “muy bueno” y “bueno” solo el 44%. Por último, en referencia a sus salarios, el 47% indica que cuenta con un sueldo “bajo”, mientras que el 45% lo considera “bueno” y el 8% asegura que la remuneración es “excelente”.

En las entidades financieras de la ciudad de Barranca se observó, que en la mayoría de los colaboradores no tienen un adecuado desarrollo de habilidades blandas, por ejemplo, no suelen comunicarse de manera eficaz, no trabajan en equipo, solo lo hacen de manera individual, buscando así sus propios beneficios.

Con respecto al clima organizacional se pudo evidenciar un ambiente inadecuado, la cual corresponde a que dichos colaboradores no se sienten valorados, ni recompensados por los trabajos que realizan y cabe recalcar que la relación entre los trabajadores no es del todo adecuada, perjudicando así los objetivos de la organización donde ejercen sus labores.

En este sentido surge la motivación por estudiar la posible relación entre las ambas variables anteriormente mencionadas habilidades blandas y clima organizacional. En vista del problema se ha sugerido el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022?

El estudio se justifica teóricamente ya que los resultados han de contribuir en el conocimiento de estas dos variables y su comprensión del fenómeno en estudio y su consecuente explicación teórica. A nivel práctico, es de importancia porque se podrá implementar estrategias que no solo beneficien a los empleadores sino a las organizaciones laborales en la búsqueda de mejorar las habilidades, a la luz de los resultados. A nivel metodológico, las variables serán analizadas utilizando

dos instrumentos los cuales cuentan con validez y confiabilidad para las variables estudiadas.

Ante lo ya planteado, es que postulamos el siguiente objetivo general: Establecer la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022. Mientras que los objetivos específicos son: a) Establecer la relación que existe entre las dimensiones de habilidades blandas y el clima organizacional. b) Identificar el nivel de las habilidades blandas en colaboradores. c) Identificar el nivel de clima organizacional.

De igual manera se diseñan como hipótesis general lo siguiente: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022. Así mismo se establece como hipótesis específica lo siguiente: Existe relación significativa entre las dimensiones de las habilidades blandas (proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad personal y social, trabajo en equipo, comunicación) y el clima organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

Por consiguiente, se exhiben los análisis vinculados a nuestro tema de investigación tanto a nivel de conocimiento nacional e internacional, así como las fuentes teóricas que fundamentan nuestras variables de estudio, obtenidas de las principales bases de datos.

A nivel nacional tenemos a Román y Távara (2020) quienes realizaron una investigación de diseño no experimental, tuvo como objetivo establecer la relación entre las Habilidades Blandas y el Clima Organizacional de los colaboradores de la I.E., en una muestra de 40 colaboradores de la ciudad de Huarmey, haciendo uso de los instrumentos el cuestionario de habilidades blandas y del clima organizacional, en la cual obtuvieron que hay una relación directa entre las variables con un valor de ($r_s = 0,486$). Con respecto a la relación entre las habilidades blandas y las dimensiones del clima organizacional; en cuanto a la dimensión relaciones interpersonales se logró una correlación directa y estadísticamente significativa con un valor de ($r_s = 0,604$) y con la dimensión conflictos laborales se obtuvo una correlación inversa y estadísticamente significativa con un valor de ($r_s = - 0,586$), finalmente con la dimensión identidad institucional se obtuvo una correlación positiva y estadísticamente significativa con un valor de ($r_s = 0,632$). En cuanto a las habilidades blandas, estas se presentaron en un nivel medio representado por el 52.5%, seguido del 37.5% de nivel alto y con presencia del 10% del nivel bajo. Así mismo, respecto a la variable clima organizacional se obtuvo un nivel medio con un porcentaje de 70%; luego el nivel alto correspondiente al 25% y finalmente el 5 % un nivel bajo.

Así mismo, Franco (2018) quién realizó un estudio bajo un diseño no experimental/transversal, con la finalidad de determinar la relación entre las Habilidades Blandas de los colaboradores y el Clima Organizacional de la Ugel, para lo cual evaluó a una muestra de 36 colaboradores de la ciudad de Trujillo, haciendo uso de los instrumentos de Habilidades Blandas y Clima Laboral. Se halló que existe relación directa entre las variables con un valor de coeficiente de correlación ($r_s = 0.446$). Con respecto a la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y el clima organizacional, en cuanto a la dimensión de

habilidades sociales se obtuvo una correlación positiva moderada y altamente significativa con un valor de coeficiente de correlación ($r_s=0.428$) y con la dimensión habilidades actitudinales se obtuvo una correlación positiva moderada y altamente significativa con un valor de coeficiente de correlación ($r_s=0.419$). En cuanto al nivel del clima organizacional, se observó que en el 45% presentan un nivel alto; el 22% en un nivel medio y 33% en un nivel bajo.

También Pumacayo (2018) hizo un tipo de investigación correlacional, con el objetivo determinar la relación de las Habilidades Blandas de los docentes con el Clima Organizacional de la I.E., su investigación tuvo una muestra de estudio conformada por 65 docentes de la ciudad de Arequipa, para lo cual emplearon instrumentos el test de habilidades blandas y el cuestionario del clima organizacional, donde obtuvieron en sus resultados que existe una relación directa entre las variables las habilidades blandas y el clima organizacional con un valor ($r_s= 0,586$).

Además, García (2021) desarrolló un proyecto de investigación de línea no experimental y transversal, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera, tuvieron como muestra a 31 colaboradores de la ciudad de Chocope, Trujillo, haciendo uso de los instrumentos de gestión del talento humano y el cuestionario de habilidades blandas, donde obtuvieron resultados en el nivel de las habilidades blandas, el 55% de los evaluados percibieron un nivel alto, así mismo el 29% se halló como nivel bajo y el 16% considerados en nivel medio.

Por último, Bravo (2021) desarrolló una investigación de diseño no experimental, que tuvo el propósito de describir los niveles del Clima Organizacional en el área de Operaciones de una empresa industrial, su investigación tuvo una muestra conformada por 134 colaboradores del distrito de Ate Vitarte, para lo cual empleó la Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO) de Gómez y Vicario y adaptado al Perú por José Luis Pereyra, donde obtuvieron en sus resultados con respecto el nivel del clima organizacional que el 4.5% de los evaluados se encuentran en un nivel bajo; el 23.1% en un nivel moderado; el 56.7% en un nivel altamente bueno y el 15.7% de la muestra percibe un nivel excelente.

Por otro lado, a nivel Internacional, Ortiz (2021) hizo un estudio de diseño no experimental, teniendo como objetivo analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, se tuvo como muestra 150 colaboradores de la ciudad la Libertad (Ecuador), se realizó la evaluación con el cuestionario del Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario de Desempeño Laboral de Ramírez, se obtuvo como resultado con respecto el nivel del clima organizacional, que un 54% de encuestados consideran un clima organizacional medio; el 40% se encuentra con un clima organizacional bajo, y el 6% consideran un clima alto.

Así también, Zabala (2020) quién realizó su exploración no experimental de corte transversal, con el propósito de establecer el grado de relación del Clima Organizacional con el nivel de estrés laboral de los maestros de nivel primario de la Institución educativa, su investigación tuvo una muestra de estudio conformada por 31 maestros en Bolivia, utilizando la encuesta de Clima Organizacional y Estrés Ocupacional de Medina. Se obtuvo como resultado con respecto el nivel del clima organizacional que un 56 % de los maestros se encuentra con un clima organizacional medio, y un 32% de los maestros se encuentra con un bajo clima organizacional, por otro lado, un 8% tiene un clima organizacional alto, por último, un 4 % considera su clima es muy bajo.

Además, Valdez (2021) desarrolló una investigación no experimental de corte transaccional y tipo correlacional, tuvo como propósito analizar la relación de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los colaboradores de la Empresa Hotelera “Casa Grande”, en una muestra formada por 186 colaboradores de la ciudad de La Paz (Bolivia), se utilizaron como instrumentos el Inventario de inteligencia emocional de Salovey y Mayer y el instrumento para el clima organizacional de Koys y Decottis, hallaron como resultado con respecto al nivel del clima organizacional que un 63% de los participantes presentan un nivel bueno y el 15% en un nivel muy bueno, por último un 22% se encuentran en un nivel de riesgo.

Por otro lado, tras haber revisado investigaciones previas, conceptualizamos la primera variable, teniendo en cuenta la aportación de Perreault (2004) manifiesta que las habilidades blandas son un cúmulo de caracteres personales o el grado de responsabilidad social de un individuo a comparación de los demás cooperadores, aunque podrían coincidir con las mismas habilidades si estos han compartido similares tipos de experiencia.

Mujica (2015) nos refiere que las habilidades blandas no son solo elementos o características en particular, sino que estas se desarrollan en el proceso de socialización desde nuestras primeras etapas de vida, donde a través de las experiencias y vivencias vamos adquiriendo el aprendizaje, que surge como consecuencia de las interacciones con los demás. Posteriormente al ser adquiridas, se pueden corregir, potenciar y perfeccionar en procesos de enseñanza y aprendizaje.

Morocho (2017) afirma respecto a las habilidades blandas, refiriéndose a la capacidad de un individuo para relacionarse con los demás y con uno mismo, comprender y manejar sus emociones, estableciendo el objetivo de alcanzar metas, tomar decisiones independientes y desafiar las circunstancias adversas de manera constructiva y creativa.

Con respecto a las Habilidades blandas no existe una teoría establecida, sin embargo, Gardner (1983) explica en su teoría sobre las inteligencias múltiples, que los humanos contamos con distintas clases de inteligencia y no sola una ya que todas son apropiadas e importantes para obtener el crecimiento individual. Dentro de esta teoría se considera ocho capacidades humanas: Lingüística, lógica matemática, visual espacial, musical, Kinestésica, naturalista, y las dos últimas que más destacan: Inteligencia interpersonal que es la capacidad o habilidad de entender y comprender las emociones, estados de ánimos, deseos, y comportamientos de las otras personas y por último la Inteligencia Intrapersonal que es la capacidad de adentrarse en nuestros propios sentimientos, conocer las habilidades y destrezas, emociones y utilizarlas para orientar el comportamiento y la conducta de sí mismo.

Las Habilidades blandas se sustentan en el constructo teórico de inteligencia emocional establecido por Daniel Goleman (1996) quien se basó en la teoría de la Inteligencia múltiple de Gardner para señalar que la inteligencia emocional es la habilidad que se tiene para discernir entre nuestras emociones y de las que conforman nuestro entorno, la cual nos quiere decir que es la capacidad que tenemos para poder sentir ,comprender y corregir con uno mismo y con el exterior emociones que ejerce motivación con la habilidad de orientar y guiar correctamente ante cualquier situación de frustración en la interacción con las demás personas o con nuestra propia personalidad. Se agrega que repercute en las distintas habilidades y que a su vez interaccionan y se complementan de tal grado que influye en ellas, ya que existen personas con un eficiente y grandioso nivel intelectual capaces de entender y comprender cualquier teoría pero que muchos de estos expresan carecer de un buen manejo y expresión de la inteligencia emocional, lo que les impide desarrollarse de manera óptima en su entorno.

En cuanto a las dimensiones de las habilidades blandas estas son planteadas y presentadas por Morocho (2017) las cuales serán detalladas conceptualmente a continuación.

La Proactividad es la habilidad para crear una postura asertiva y proactiva, considerando que es un motor necesario para el progreso y fortalecimiento de la organización, este método de estrategia proactiva puede ser facilitada u obstaculizada por los directivos, la misma empresa y/o su ámbito externo e interno (Aragón y Sharma, 2003).

El Trabajo bajo presión se encuentra fielmente considerado en la capacidad de actuar con eficacia frente a la determinación ante situaciones situadas bajo presión de tiempo, encuentros de ideas, desacuerdo, resistencia al cambio o ceder y diversidad, considerándose como la capacidad óptima y fructífera para desempeñarse, responder y trabajar con un eficiente, eficaz y alto rendimiento en situaciones considerablemente exigentes (Alles, 2003).

La Responsabilidad Social, catalogada también como un compromiso u obligación que poseen los individuos independientes para consigo mismo o con lo que aportan a la sociedad, esta responsabilidad tiene implicaciones éticas, legales entre los demás (Hellriegel et al., 2010). Y la Responsabilidad personal, es la responsabilidad de cada uno de nosotros como individuos, lo que puede perjudicar o beneficiar saludablemente a los individuos de su entorno con los cuales comparten labores (Hans, 1995).

El trabajo en equipo aduce que todos los miembros de este cumplirán con el objetivo de ayudarse, acoplarse, interrelacionarse y laborar en base a los objetivos planteados comunes y concretos, empleando una serie de rasgos, caracteres y actitudes positivas, responsabilidades mutuamente compartidas y personales antes transcritas como visión y misión de la empresa en la que se ejerce el esfuerzo y desempeño laboral (Robbins y Coulter, 2005).

La comunicación es considerada un medio que permite guiar los comportamientos netamente individuales y construir a la par relaciones interpersonales funcionales que ayuden a primar la importancia del óptimo acompañamiento y trabajo en unidad para lograr las metas ya sugeridas con anterioridad (Trelles, 2001).

Por otro lado, el Clima organizacional, según Litwin y Stringer (1980) manifiestan que es lo que se puede percibir como premisa en base al comportamiento de la forma o el estilo del administrador o jefe, del sistema, actitudes, apreciaciones, valoraciones y las motivaciones y sentido de responsabilidad que un trabajador tiene o manifiesta en una organización.

De igual forma se encuentra el teórico Chiavenato (2009), quien nos dice que el clima organizacional es la condición del ambiente laboral donde cada trabajador se desenvuelve y pueda apreciar una forma de experimentar y que por consiguiente este ambiente influencia en tanto a su actuar así mismo en su vida personal.

También se la define como un grupo de percepciones colectivamente compartidas que los empleados tienen sobre las cualidades o características de una empresa o el entorno laboral, enfatizando sus percepciones: personal, interpersonal y organizacional (Gómez y Vicario, 2008).

Entre las teorías que explican el clima organizacional, tenemos la Teoría de Likert (1968) quien nos habla en su estudio teórico sobre el Clima Organizacional, refiriéndose que es el comportamiento o responsabilidad laboral asumido por todos los colaboradores y que este obedece directamente del comportamiento administrativo o directivos (gerentes, supervisores) y de las condiciones dentro de las organizaciones que los mismos perciben permanentemente. Siendo así, que la relación estará determinada por la visualización y sentir de un notorio clima organizacional.

Para Likert, existen 3 tipos de variables que determinan las características de una organización y que estas inciden en la percepción personal del clima, las cuales son:

Variables causales: Tiene como objetivo indicar la dirección en la que la organización se desarrolla y logra efectos. En ellas se encuentran las decisiones, la estructura organizativa y la administrativa, actitudes y competencias.

Variables intermedias: Esta variable refleja el estado y condiciones internas de la empresa que conforman los procesos organizacionales tales como: rendimiento, motivación, toma de decisiones y comunicación.

Variables finales: Esta variable da como resultado del efecto de ambas variables mencionadas anteriormente, están indicadas a establecer los resultados obtenidos por la empresa, estas son: la ganancia, pérdida y productividad.

Gómez y Vicario (2008) al explicar el proceso de evaluación del clima organizacional, consideran que ésta se define por ocho dimensiones, tales como:

La satisfacción de los trabajadores: Es considerado el nivel de percepción de reconocimiento por su labor, sumando a eso de obtener o desempeñar dentro de un ambiente cómodo y agradable (Gómez y Vicario, 2008).

La autonomía en el trabajo: Es el grado de independencia que manifiesta el trabajador en la toma determinante de diversas decisiones en consecuencia con su trabajador basándose y ajustándose a las normas fijadas con anterioridad de la empresa la cual tiene y de desempeña con la libertad de discernir y decidir de la manera más eficiente posible de realizar sus funciones para cumplir alturadamente con el cargo (Gómez y Vicario, 2008).

Relaciones sociales con cada uno de sus miembros: Es el grado de percepción o visualización que representa o expresa el trabajador con sus compañeros o amigos laborales, es decir si se halla la existencia de una formidable y equitativa comunicación asertiva entre todos independientemente de su nivel o cargo a desempeñar para la ejecución de sus actividades (Gómez y Vicario, 2008).

Unión y apoyo entre los miembros: Este nivel es representado por contar con evidencia que la agrupación, unión, ayuda y apoyo entre cada uno de los miembros hace que el trabajo se convierta en una meta trazada y en un material eficiente de acuerdo a los resultados, por lo tanto, se fija que en este nivel se percibe la estrecha, confortable y voluntaria colaboración e integración de los compañeros para el logro de una meta de trabajo (Gómez y Vicario, 2008).

Consideración de directivos: está señalado que en este nivel podemos comprender que es netamente valorada la percepción del trabajador hacia los directos y altos mandos, en donde el trabajador logra percibir la cooperación y el apoyo que suelen brindar sus jefes directos, a través del trato humano, consideración y reconocimiento hacia ellos (Gómez y Vicario, 2008).

Beneficios y recompensas: Está calificada como la percepción del trabajador directamente con la organización donde cada uno de los estímulos o recompensas señaladas como medio de retribución y reconocimiento hacia el nivel de desempeño y compromiso otorgado en su trabajo, tales como la proposición, establecimiento e incremento de incentivos, pagos, bonos, liquidaciones, vacaciones y demás beneficios (Gómez y Vicario, 2008).

Motivación y esfuerzo: este tipo de percepción está evidenciado en la predisposición de alentar a sus trabajadores a desarrollarse beneficiosamente dentro de la organización, siendo así que se define de manera primordial el desarrollo de sus funciones inherentes al cargo, este tipo de percepción se ve reflejado cuando los directivos alientan a sus trabajadores dentro de la organización siendo esto primordial para el desarrollo de sus funciones (Gómez y Vicario, 2008).

Liderazgo de directivos: En este último nivel se encuentra reflejado la capacidad de manejo de las habilidades blandas, es decir, en referencia a la percepción y apreciación del cooperador, su influencia, compromiso e identificación con los ya planteados roles y funciones que enmarcan su rango laboral que motivan a finalizar ciertas acciones hacia el cumplimiento de los objetivos que se imparten en el marco laboral, y ejecución de las tareas asignadas por el jefe inmediato (Gómez y Vicario, 2008).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se realizó la investigación de tipo básica, caracterizada por la búsqueda del conocimiento sin tomar en cuenta los fines prácticos, con el fin de presentar nuevos conocimientos y del tal modo incrementar los estudios científicos (Escudero y Cortez, 2018).

Según Arias (2020) el diseño es no experimental porque las variables no son sometidas a estímulos o condiciones experimentales, los sujetos de estudio son evaluados en una situación natural sin alteraciones y las variables no son manipuladas; y de corte transversal ya que dichos datos informativos fueron absueltos en un único periodo y en un definido lugar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Por otro lado, su enfoque es cuantitativo, porque se utilizó la observación del comportamiento de las variables en los entrevistados como proceso efectivo y prudente de recolección de datos y de la misma manera se analizó las diversas formas de responder las preguntas planteadas de la investigación (Edinson, et al., 2018). De nivel correlacional, ya que cumple el propósito de analizar e identificar la relación que hay entre dos o más variables sin emprender manipulación u alteración en el control de ninguna de ellas (Hernández-Sampieri y Mendoza ,2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Habilidades blandas

Definición conceptual: Se define como la capacidad de un individuo para relacionarse con los demás y con uno mismo, comprender y manejar sus emociones, estableciendo el objetivo de alcanzar metas, tomar decisiones independientes y desafiar las circunstancias adversas de manera constructiva y creativa (Morocho, 2017).

Definición operacional: Los puntajes fueron obtenidos por medio de una Escala de Habilidades Blandas (HB) de Ana Morocho Villavicencio (2017), consta de 30 ítems.

Indicadores: Posee 5 dimensiones; proactividad (3 indicadores), trabajo en equipo (3 indicadores), comunicación (3 indicadores), responsabilidad Social y personal (3 indicadores), trabajo bajo presión (4 indicadores), con opciones de respuesta tipo Likert.

Nivel en medición: Ordinal

Variable II: Clima organizacional

Definición conceptual: Se define como un grupo de percepciones colectivamente compartidas que los empleados tienen sobre las cualidades o características de una empresa o el entorno laboral, enfatizando sus percepciones: personal, interpersonal y organizacional (Gómez y Vicario, 2008).

Definición operacional: En específico para la segunda variable los puntajes fueron obtenidos a través de una Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) cuyos realizadores del test fueron Gómez y Vicario (2008) en México, la cual posteriormente fue rigurosamente validada y adaptada por Quiñones (2015) situado en Lima, que finalmente fue conformado por un total de 29 ítems.

Indicadores: Está constituido por 8 dimensiones: Satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los miembros de la organización, autonomía en el trabajo, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, liderazgo de directivos, consideración de directivos, motivación y esfuerzo, beneficios y recompensas. Cuya escala tiene una valoración de respuesta tipo Likert.

Nivel en medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población representa el conjunto de todas las personas, objetos y todos los innumerables casos del que se desea realizar un estudio de exploración, que concuerdan con un conjunto de características y rasgos. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Con relación al presente estudio se optó por trabajar con un aproximado de 270 colaboradores provenientes de diversas entidades financieras de la provincia de Barranca.

Criterios de inclusión: Colaboradores de entidades financieras, de ambos sexos, en un grupo de edad de 22 a 46 años y con más 3 meses de antigüedad laboral en la agencia.

Criterios de exclusión: Colaboradores menor a 22 años y mayor a 46 años de edad, con menos de 3 meses de antigüedad laboral servicio laboral en la agencia y que no desee colaborar en la encuesta.

La muestra se encuentra representada por una porción perteneciente de la población y que están compuestos con los rasgos y caracteres diferenciales y distintivos necesarios en la investigación (Ñaupas et. al 2018). Nuestro estudio estuvo definido por 220 colaboradores que demuestran cumplir con los criterios de inclusión de igual forma como de exclusión.

El muestreo será no probabilístico intencional, ya que los participantes de la investigación no serán seleccionados aleatoriamente, sino conforme a los criterios de inclusión y exclusión (Sánchez et al., 2018).

Tabla 1*Características sociodemográficas de la muestra*

Variables sociodemográficas	N= 220	
	f	%
<i>Género</i>		
Femenino	114	51.8
Masculino	106	48.2
Total	220	100.0
<i>Edad</i>		
22 a 30	117	53.2
31 a 40	99	45.0
41 a 46	4	1.8
<i>Tiempo laborando</i>		
3 a 12 meses	67	30.5
13 a 24 meses	44	20.0
25 a 36 meses	69	31.4
37 a 48 meses	27	12.3
49 a 60 meses	8	3.6
61 a 72 meses	5	2.3

Nota: N= Tamaño de la muestra; f= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 1 se aprecia el registro de 220 participantes, donde el 114 (51.8%) son del género femenino y 106 del género masculino (48.2%), estas edades fueron considerados entre 22 y 46 años, siendo el nivel de edad más común, entre 22 a 30 años con 117 (53.2%), sucesivamente la edad de 31 a 40 años con 99 (45.0%) y menos frecuente de 41 a 46 con 4 participantes (1.8%). Del mismo modo, también se logró obtener el tiempo de labor, siendo el más común de 25 a 36 meses con 69 participantes (31.4%) seguido de 3 a 12 meses con 67 participantes (30.5 %), 13 a 24 meses con 44 participantes (20%), 37 a 48 meses con 27 participantes (12.3%), 49 a 60 meses con 8 participantes (3.6%) por último siendo el menos frecuente de 61 a 72 meses con (2.3%).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este caso se consideró la técnica de la encuesta, para Sánchez, Reyes y Mejía, (2018) es un procedimiento muestral mediante el cual se aplica un instrumento para recolectar datos consiguiendo información real en la muestra establecida.

Para recopilar y recoger datos de la primera variable, se utilizó la Escala de Habilidades Blandas, creada por Ana Morocho Villavicencio en el año 2017, el propósito de este instrumento es medir los procesos involucrados en el comportamiento emocional y afectivo en el personal administrativo. Su administración es colectiva o individual, contiene 30 reactivos, distribuidos en 5 dimensiones.

Validez

La prueba de Habilidades Blandas fue validada con el criterio de seis jueces expertos, que revisaron y evaluaron dando conformidad y veracidad de medición al Cuestionario de Habilidades Blandas las cuales estuvieron a disposición para ser procesados y determinados mediante la V de Aiken, el cual está indicado y señalado en cada uno de los componentes antes expresados. Y finalmente expresan índices de acuerdo y conformidad (IA) de 1.00 y ($p < .05$).

Confiabilidad

La prueba de medición de confiabilidad del instrumento el cual se obtuvo por medio del método analítico de Alfa mostrando así los indicadores por encima del rango de 0.84. Manifestando ser un constructo el instrumento idóneo y factible para su aplicación y práctica.

Asimismo, se utilizó la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) de Gómez y Vicario (2008) y adaptada al contexto peruano por Jose Luis Pereyra (2015), el objetivo de este instrumento es evaluar el clima organizacional en sus dimensiones, es de carácter individual y colectiva, con una totalidad de 29 reactivos, distribuidos en ocho dimensiones.

Validez

En la adaptación peruana desarrollada por Gómez y Vicario (2008) se obtuvo la validez de contenido mediante el análisis estadístico de coeficiente de validez de Aiken de 1,0 en el cual se enfatizó en procesar los acuerdos y desacuerdos provenientes de los jueces, quienes evidenciaron satisfactoriamente la validez.

Confiabilidad

En la misma adaptación, la confiabilidad fue evidenciado mediante el estadístico de Alfa se obtuvo 0,925, siendo así que estos resultados indican niveles adecuados, la cual permitirá contar con un instrumento como herramienta efectiva y capaz de medir las variables mencionadas como el clima organizacional y favorecer la ejecución de futuros estudios.

Propiedades psicométricas del piloto

Se aprecia en la tabla 2 la confiabilidad por el método de consistencia interna del instrumento, donde se registra el índice de Alfa de 0.797 para la variable Habilidades blandas. De igual modo se precisa el coeficiente de confiabilidad de cada dimensión de la variable que va desde 0,712. Así mismo, se determinó la confiabilidad por el coeficiente de Omega, donde se encuentran valores de 0.805, para la variable de Habilidades blandas y con referencia a sus dimensiones se observan valores desde 0.742 a 0.845. Para el Alfa se concluye que los resultados obtenidos son de alta confiabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), en tanto, para la confiabilidad de Omega, se observó un nivel alto de confiabilidad (Campos-Arias & Oviedo, 2008). (ver Anexo 4)

En la tabla 3, se aprecia la confiabilidad por el método de consistencia interna del instrumento, donde se registra el índice del Alfa de 0.893 para la variable Clima organizacional. De igual modo se detalla el coeficiente de confiabilidad de cada una de las dimensiones en la variable que va desde 0.865 a 0.991. Asimismo, se estableció la confiabilidad por el coeficiente de Omega, donde se encuentran valores de 0.903, para la variable de Clima organizacional y en sus dimensiones se observan valores desde 0.879 a 0.917. Se concluye que para el Alfa los resultados obtenidos son de alta confiabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), en

tanto, para la confiabilidad por Omega, se estimó un nivel alto de confiabilidad (Campos-Arias & Oviedo, 2008). (ver Anexo 5)

Tabla 4

Consistencia interna de los dos instrumentos utilizados en la investigación

Variable/Dimensiones	Ítems	α	ω
<i>Variable: Habilidades Blandas</i>	30	0.878	0.908
Proactividad	6	0.875	0.915
Trabajo bajo presión	7	0.827	0.872
Responsabilidad social y personal	5	0.830	0.872
Trabajo en equipo	8	0.833	0.879
Comunicación	4	0.877	0.898
<i>Variable: Clima Organizacional</i>	29	0.868	0.873
Satisfacción de los trabajadores	4	0.836	0.844
Autonomía en el trabajo	3	0.871	0.873
Relaciones sociales con sus miembros	3	0.849	0.855
Unión y apoyo entre los miembros	4	0.843	0.849
Consideración de directivos	5	0.865	0.871
Beneficios y recompensas	4	0.847	0.855
Motivación y esfuerzo	3	0.836	0.843
Liderazgo de directivos	3	0.864	0.869

Nota: α = índice de confiabilidad de Alfa; ω = índice de confiabilidad Omega

Se aprecia en la tabla 4 la confiabilidad por el método de consistencia interna de los dos instrumentos, donde se registran índices de Alfa de 0.878 para la variable Habilidades blandas y 0.868 para la variable Clima organizacional. De igual modo se especifica el coeficiente de confiabilidad de cada una de las dimensiones en las dos variables que va desde 0.827 a 0.877. Asimismo, se determinó la confiabilidad por el coeficiente de Omega, donde se encuentran valores desde 0.908 a 0.873,

para los dos instrumentos y con referencia a sus dimensiones se observan valores desde 0.844 a 0.915. Se concluye que para el alfa los resultados obtenidos son de alta confiabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), en tanto, para la confiabilidad por Omega, se estimó un nivel alto de confiabilidad (Campos-Arias & Oviedo, 2008).

3.5. Procedimiento

Empezamos la investigación por medio de la introducción, teniendo como contenido inicial a la realidad problemática desde un enfoque internacional, nacional y regional, siguiendo con la formulación de la pregunta problema, los objetivos determinados. Posteriormente se seleccionaron los instrumentos adecuados mediante los cuales se obtuvieron los datos de las variables. Luego, se procedió a plantear el marco teórico y sustentar el proceso a llevar en la metodología. A continuación, se procedió con la creación de los cuestionarios virtuales a través del formulario Google (Arias, 2020), debido a la situación de la pandemia y la emergencia sanitaria, registro de los instrumentos junto con el consentimiento informado. Una vez obtenida la base de datos, se generan resultados estadísticos en respuesta a los objetivos planteados y se procedió a discusiones, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos se descargaron mediante el Microsoft Excel 2019, luego la información se convirtió en datos numéricos para facilitar el procesamiento utilizando el programa estadístico SPSS versión 26 y JAMOVI V.2.2.5. Así mismo la confiabilidad se obtuvo mediante la consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el Omega de Mc Donald. Luego se procedió a establecer el tipo de distribución de los datos mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser muestras mayores a 50, a continuación, para el análisis inferencial se utilizó la correlación Rho de Spearman para pruebas no paramétricas (Alto y vallejo, 215) de esta manera identificar la relación entre las variables y verificar la hipótesis de investigación.

3.7. Aspectos Éticos

Cualquier tipo de investigación propiamente realizada con o entre seres humanos, debe ser considerado el valerse y efectuarse de acuerdo a tres principios éticos establecidos como lo son el: respeto a la persona, la búsqueda del bien y la justicia (Colomba, s.f).

La presente investigación se realizó tomando en consideración el respeto, conforme al artículo 25 del código de ética del colegio nacional de psicólogos del Perú, 2017 el cual señala que en todo tipo procesal de investigación de las cuales esta sometidos individuos pues se debe prever el beneficio al bienestar de los evaluados sobre los riesgos a la cual se enfrentan todos y cada uno de los participantes voluntarios y tomar en cuenta que el bienestar psicológico tiene que prevalecer y tomar relevancia por encima de los motivos e intereses de la investigación desarrollada (Código de ética y deontología del colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

De igual modo, se precisó de tal importancia tomar en consideración el código de ética de investigación de la casa de estudios la Universidad César Vallejo, en donde se señala correspondiente al capítulo III, el artículo 4, se menciona que todo tipo de investigación se debe desarrollar con las premisas de continuar con las designadas condiciones de respeto hacia la dignidad, la protección y responsabilidad de los derechos y bienestar de los individuos, salvaguardando la importancia de la integridad física y mental. También la confidencialidad de sus datos personales expresados directamente de los evaluados, debe tenderse en condición de anonimato de la información adquirida para evitar la identificación y/o tergiversación de los datos personales de sujetos sometidos a prueba, salvo que la persona involucrada lo autorice expresamente o haya dado conformidad voluntaria a la exhibición de lo antes mencionado (Código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 6

Correlación entre las variables Habilidades Blandas y Clima Organizacional

		Habilidades Blandas
	r_s	0.783
Clima Organizacional	p	< .001
	r^2	0.613
	N	220

Nota: r_s = coeficiente de correlación de Spearman; p = nivel de significancia; r^2 = coeficiente de determinación; N= tamaño de la muestra

Se muestra en la tabla 6 la correlación entre la variable Habilidades blandas y la variable Clima organizacional, donde se obtuvo una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa con un valor de (0,783) (Mondragón, 2014) y un tamaño de efecto alto con una estimación de 0,613 (Cohen, 1992).

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones de la variable habilidades blandas y la variable clima organizacional

		Proactividad	Trabajo bajo presión	Responsabilidad social y personal	Trabajo en equipo	Comunicación
Clima Organizacional	r_s	0.442	0.753	0.614	0.705	0.549
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
	r^2	0.195	0.567	0.377	0.497	0.301
	N	220	220	220	220	220

Nota: r_s = coeficiente de correlación de Spearman; p = nivel de significancia; r^2 = coeficiente de determinación; N= tamaño de la muestra

Se presenta en la tabla 7 la correlación entre las dimensiones de las habilidades blandas y el clima organizacional. Respecto a la dimensión Proactividad se determinó una correlación positiva media y estadísticamente significativa con un valor de 0.442 (Mondragón, 2014) y un tamaño de efecto bajo con una estimación de 0.195; en cuanto a la dimensión Trabajo bajo presión se reveló una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa con un valor de 0.753 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0.567, con la dimensión Responsabilidad social y personal se determinó una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa con un valor de 0.614 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0.377, para la dimensión Trabajo en equipo se determinó una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa con un valor de 0.705 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0.497, finalmente con la dimensión Comunicación se determinó una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa con un valor de 0.549 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0.301 (Cohen, 1992).

Tabla 8*Niveles de la variable Habilidades Blandas*

	f	%
Bajo	68	30.9
Medio	91	41.4
Alto	61	27.7
Total	220	100.0

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

Se observa en la tabla 8, los niveles de la variable Habilidades blandas en una muestra de 220 colaboradores de entidades financieras los cuales 91 presentan un nivel medio el cual se representa en un 41.4 %, y el 68 se encuentra en un nivel bajo con un 30.9% y un 61 presentan un nivel alto con un 27.7%.

Tabla 9

Niveles de la variable Clima Organizacional

	f	%
Bajo	57	25.9
Medio	99	45.0
Alto	64	29.1
Total	220	100.0

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

Se observan en la tabla 9 los niveles de la variable Clima Organizacional con un total de 220 colaboradores de entidades financieras en donde 91 se encuentran en un nivel medio con un 45,0%, seguido de 64 que se ubican en el nivel alto con un 29,1% y un nivel bajo el total de 57 con un 25.9%.

V. DISCUSIÓN

Para el presente estudio como objetivo general se planteó establecer la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima organizacional en los colaboradores de entidades financieras de Barranca, para ello presentamos y discutimos los resultados obtenidos al aplicar las herramientas y sistematizar los resultados con el contexto de investigación y marco teórico, así como la aceptación de los resultados y/o rechazo de la hipótesis.

Para establecer el primer objetivo se buscó la correlación de las variables habilidades blandas y clima organizacional. Detallando de forma específica que se halló una correlación estadísticamente, positiva muy fuerte y significativa con un valor de (0,783) y tamaño del efecto alto con una estimación de 0,61 mostrando una presencia del fenómeno del 61% en la población evaluada. Lo que significa que mientras los colaboradores ejerzan de manera eficaz sus habilidades tales como tener una buena comunicación entre ellos, trabajar en equipo y ser responsables en sus labores esto influirá de manera positiva en el clima organizacional de dichas entidades. Este estudio coincide con Franco (2018), quién en su estudio con una muestra de colaboradores que laboran en la UGEL; encontró que existe una correlación directa significativa entre las variables habilidades blandas y el clima organizacional, lo que evidencia que, a mayor acción de las habilidades blandas por parte de los colaboradores, superior será el clima organizacional en la organización. Así mismo Román y Távara (2020) en su investigación sobre las habilidades blandas y el clima organizacional en los colaboradores de la I.E. encontraron una relación directa entre ambas variables, concluyendo así que a mejor desarrollo de competencias blandas en los colaboradores se obtendrá un efecto importante en el clima organizacional. Por último, Pumacayo (2018) en su investigación se encontró la existencia de una correlación directa significativa entre ambas variables, en la muestra de docentes, dónde se llegó a la conclusión que a cuanto mejor se ejerza las habilidades blandas en los docentes se logrará obtener buen clima organizacional.

Al respecto, Likert (1968) quien nos dice que el Clima Organizacional, es el comportamiento o responsabilidad laboral asumido por todos los colaboradores y que esto depende directamente del comportamiento administrativo o directivos (gerentes, supervisores) y de las condiciones que existen dentro de las organizaciones y que estos a la vez perciben permanentemente. Lo que significa que cada actitud o característica existente en dicha organización repercute de manera significativa en el clima laboral de los colaboradores. Esto quiere decir que habiendo un adecuado clima organizacional se va a desarrollar las habilidades blandas entendidas según Morocho (2017) afirma respecto a las habilidades blandas, refiriéndose a la capacidad de un individuo para relacionarse con los demás y con uno mismo, comprender y manejar sus emociones, estableciendo el objetivo de alcanzar metas, tomar decisiones independientes y desafiar las circunstancias adversas de manera constructiva y creativa.

En cuanto a los objetivos específicos, para establecer el primer enunciado se presentó la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y el clima organizacional. Respecto a la dimensión Proactividad se determinó una correlación positiva media y estadísticamente significativa con un valor de 0.442 y un tamaño de efecto bajo con una estimación de 0.195 mostrando una presencia del fenómeno del 19.5% en la población evaluada. En cuanto a la dimensión Trabajo bajo presión se reveló una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa con un valor de 0.753 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0.567 mostrando una presencia del fenómeno del 56.7% en la población evaluada, con la dimensión Responsabilidad social y personal se determinó una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa con un valor de 0.614 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0.377 mostrando una presencia del fenómeno del 37.7% en la población evaluada, para la dimensión Trabajo en equipo se determinó una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa con un valor de 0.705 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0.497 mostrando una presencia del fenómeno del 49.7% en la población evaluada, finalmente con la dimensión Comunicación se determinó una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa con un valor de 0.549 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0.301 mostrando una presencia del fenómeno del 30.1% en la población evaluada. Por lo tanto, se halló que cada

dimensión de las habilidades blandas guarda relación con el clima organizacional, recalcando que la dimensión trabajo bajo presión de los colaboradores se destaca más que las otras dimensiones, comprendiendo así que mientras los colaboradores trabajen eficientemente bajo condiciones adversas no afectará el clima organizacional.

En efecto, Aragón y Sharma (2003) explican que a mayor proactividad mayor ímpetu para el fortalecimiento y crecimiento de la entidad organizacional, facilitando el desarrollo activo, positivo y asertivo desde los directivos hasta los colaboradores. Así mismo, Alles (2003) el trabajo bajo presión se encuentra fielmente considerado en la capacidad de actuar con eficacia frente a la determinación ante situaciones situadas bajo presión de tiempo, encuentros de ideas, desacuerdo, resistencia al cambio o ceder y diversidad, considerándose como la capacidad óptima y fructífera para desempeñarse, responder y trabajar con un eficiente, eficaz y alto rendimiento en situaciones considerablemente exigentes. Luego Hellriegel et al. (2010) la responsabilidad social se clasifica como un deber u obligación que los individuos independientes tienen para sí mismos o con lo que aportan a la sociedad, que tiene implicaciones éticas y jurídicas para los demás. Según Hans (1995) la Responsabilidad personal, es el deber de cada persona como individuo, lo que puede afectar o favorecer convenientemente a los individuos que le rodean los cuales comparten labores. Después Trelles (2001) expresa que la comunicación es clave para manejar y guiar comportamientos asertivos y relaciones funcionales que repercutan beneficiosamente a la unidad y buen clima en la empresa y al logro de metas, asimismo agrega, que la comunicación es vista como un vehículo que posibilita la orientación de comportamientos puramente individuales y la construcción de relaciones funcionales entre los individuos, al mismo tiempo que ayuda a priorizar la importancia de una óptima y adecuada cooperación unificada para alcanzar los objetivos previamente propuestos.

Para el segundo objetivo específico se estableció identificar el nivel de habilidades blandas en colaboradores de entidades financieras de Barranca, hallándose la prevalencia de un nivel medio con un valor de 41.4% equivalentes a 91 colaboradores. Este resultado se asemeja al estudio de Román y Távara (2020) al evidenciar en sus resultados un nivel medio de habilidades blandas con un porcentaje de 52.5%. Por otro lado, difiere con García (2021) quien obtuvo un 55% de habilidades blandas evidenciando un nivel alto en los colaboradores. Respectivamente, Mujica (2015), nos refiere que las habilidades blandas no son solo elementos o características en particular, sino que estas se desarrollan en el proceso de socialización desde nuestras primeras etapas de vida, donde a través de las experiencias y vivencias vamos adquiriendo el aprendizaje, que surge como consecuencia de las interacciones con los demás. Posteriormente al ser adquiridas, se pueden corregir, potenciar y perfeccionar en procesos de enseñanza y aprendizaje.

Para el tercer objetivo específico se estableció identificar el nivel de clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, hallándose la presencia de un nivel medio con un valor de 45% equivalentes a 99 colaboradores. Este resultado es similar al estudio de Zabala (2020) quién halló en su investigación un nivel medio de clima organizacional con un valor estadístico de 56%. Así mismo Román y Távara (2020) hallaron como resultado un nivel medio con un porcentaje de 70%. También Ortiz (2021) obtuvo como resultado un nivel medio con un porcentaje de 54%. Por otro lado, difiere con Franco (2018) quien en su investigación encontró un nivel alto del clima organizacional con un valor estadístico de 45%. Así mismo Bravo (2021) quién obtuvo como resultado un nivel altamente bueno con un porcentaje de 56.7%. Por último, Valdez (2021) en su investigación se halló como resultado un nivel bueno con un valor de 63%. Respectivamente Chiavenato (2009), quien sostiene que el clima organizacional es la situación del ambiente organizacional en la que cada trabajador se desarrolla y percibe una forma de experimentar y que por lo tanto este ambiente influye en su actuar, quiere decir que cuando existe un clima organizacional adecuado la persona tiende a realizar sus actividades de manera productiva y eficaz, cabe recalcar que esto también va a influir de manera positiva en su vida personal.

VI. CONCLUSIONES

Tomando la importancia a los resultados hallados, se tienen las posteriores conclusiones:

PRIMERA: Se obtuvo una relación positiva muy fuerte significativa, con un tamaño del efecto alto, entre las habilidades blandas y clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de barranca, lo cual significa que mientras los colaboradores ejerzan de manera eficaz las habilidades blandas, se evidenciaría un mejor clima organizacional.

SEGUNDA: Las dimensiones de las habilidades blandas y el clima organizacional, expresadas en proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad social y personal, trabajo en equipo y comunicación, se encuentran relacionadas de manera positiva y significativa, con niveles de relación de media a considerable y tamaños del efecto de bajo a mediano, en colaboradores de entidades financieras de barranca.

TERCERA: Respecto a los niveles de habilidades blandas se alcanzó un nivel medio con un porcentaje 41.4% en los colaboradores de entidades financieras de barranca.

CUARTA: En relación a los niveles del clima organizacional se obtuvo un nivel medio con un porcentaje 45.0% en los colaboradores de entidades financieras de barranca.

VII. RECOMENDACIONES

Se proponen las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Se recomienda, para las próximas investigaciones, se analice los posibles estudios de nuevas variables logrando así la motivación para generar fuentes de información que serán en beneficio a la comunidad científica.

SEGUNDA: Con respecto al estudio realizado se recomienda llevar a cabo evaluaciones y encuestas que identifiquen el estado actual de las habilidades blandas y el clima organizacional de los colaboradores, elaborados por el área de RR. HH de cada entidad.

TERCERA: Se recomienda fomentar y promover estrategias fortalecedoras como: talleres, capacitaciones, asambleas para reforzar la comunicación, proactividad, trabajo en equipo de los colaboradores para que estas incidan positivamente en su clima organizacional dichamente elaborados por el área de gestión del talento humano de cada entidad.

CUARTA: Se recomienda realizar asambleas y grupos de apoyo para fortalecer las competencias que promuevan el compromiso laboral de cada colaborador elaborado por el área de gestión de talento humano de cada entidad.

REFERENCIAS

- Aragón, J. y Sharma, S. (2003). A contingent resource-based view of proactive corporate environmental strategy [Una visión basada en recursos contingentes de la estrategia ambiental corporativa proactiva]. *Academy of Management Review*, 28(1), 71-88. https://www.researchgate.net/publication/271777382_A_Contingent_Resource-Based_View_of_Proactive_Environmental_Strategy
- Arias, L. J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú. http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Alles, A. M. (2003). *Gestión por competencias. El diccionario*. Granica. https://books.google.com.pe/books?id=2qguP7cfbr4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ato, M y Vallejo, G. (2015). *Diseños de investigación en Psicología*. Editorial Pirámide.
- Aptitus. (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *La Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/?ref=gesr>
- Bravo, J. J. (2021). *Clima Organizacional en el área de operaciones de una empresa industrial en lima – Perú* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio de la UNFV. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4918/BRAVO%20ARRIOLA%20JOEL%20JOSE_TITULO%20PROFESIONAL_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Alex, K. (2016). *Soft Skills: Know Yourself and Know the World* [Habilidades blandas: Conócete a ti mismo y conoce el mundo]. S. Chand.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed.). Mc Graw-Hill Interamericana.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología.
http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Campo-Arias, A. y Oviedo, H. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. *Revista de Salud Pública*, 10(5), 831-839.
<https://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>
- Colomba, D. (s.f.). Aspectos Éticos en Investigación en Ciencias Sociales y en Área de Salud: Nuevas Exigencias Para Proyectos Fondecyt.
https://www.uandes.cl/wpcontent/uploads/2019/01/aspectos_eticos_ccofre.pdf
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cohen J. (1992). A power primer. [Una imprimación de poder]. *Psychological bulletin*, 112(1), 155–159. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.112.1.155>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Universidad Técnica de Machala.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

- Flores, P. D. (2017). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio de la UNAM. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/448150>
- Flores, M. y Melguizo, A. (13 de marzo 2018). *América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. A continuación te mostramos cómo arreglarlo.* World Economic Forum. <https://es.weforum.org/agenda/2018/03/america-latina-tiene-la-mayor-brecha-de-habilidades-del-mundo-a-continuacion-te-mostramos-como-arreglarlo/>
- Franco, L. A. (2018). *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la Esperanza Trujillo 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23936/franco_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, J. M. (2021). *La gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74148/Garc%ca3%ada_RJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. [Estados de ánimo: La teoría de las inteligencias múltiples]. William Heinemann.
- Gómez, M. J. (15 de enero de 2018). *Habilidades blandas: ¿qué necesitan los jóvenes para tener éxito dentro de las empresas?* *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/habilidades-blandas-necesitan-jovenes-exito-empresas-224917-noticia/>

Gómez, M. y Vicario, O. (2008). *Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio de la UNAM. https://repositorio.unam.mx/contenidos/climaorganizacionalconceptualización-y-propuesta-de-una-escala_268453?c=B7Zj90&d=false&q=Clima_organizacional%3A_Conceptualizaci%C3%B3n_y_propuesta_de_una_escala&i=1&v=1&t=search_0&as=0

Goleman. D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairós S.A.

Gómez, R. M. (18 de agosto de 2017). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *La Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez.%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ª ed.). McGraw-Hill Education. https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2010). *Administración: Un enfoque basado en competencias* (11ª ed.). Cengage Learning. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf

- Hans, J. (1995). *El principio de responsabilidad. Ensayo de una ética para la civilización tecnológica*. Herder.
<https://doctoradohumanidades.files.wordpress.com/2015/04/jonas-el-principio-de-responsabilidad.pdf>
- Igoni, H. (2017). Organizational climate and organizational commitment of deposit money banks in rivers state [Clima organizacional y compromiso organizacional de depósito bancos de dinero en el estado de los ríos]. *International Journal of Advanced Academic Research*, 3(4),18-30.
<https://www.ijaar.org/articles/Volume3-Number4/Social-Management-Sciences/ijaar-sms-v3n4-a17-p8.pdf>
- Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa Su dirección y Valoración*. Deusto
- Litwin, G. y Stringer. (1980). *Psicología de las organizaciones México*. Prentice Hall.
- Morocho, A. (2017). *Propietarios Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho_va.pdf?sequence=1
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.
<https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizaciona .pdf>

- Mujica, J. (2015). ¿Qué son las habilidades blandas y como se aprenden?. *Educrea*, (1), 2-12. <https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf>
- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D. y González, C. (20 de marzo de 2019). *Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018: Causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0001653>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ortiz, M. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral, del personal administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio de la UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6746/1/UPSE-MTH-2022-0001.pdf>
- Pereyra, J. L. (2015). Adaptación y estandarización de la Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO 10) en trabajadores del Callao. Neotest.
- Perreault, H. (2004). Business educators can take a leadership role in carácter education [Los educadores empresariales pueden asumir un papel de liderazgo en la educación del carácter]. *Business Education Forum*, 59(1), 23-24

- Pumacayo, Q, R. (2018). *Habilidades blandas y su relación con el Clima organizacional de los docentes en la Institución Educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8512/EDMpuquri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Román, M. y Távara, M. (2020). *Las Habilidades blandas y el Clima organizacional en los colaboradores de la I.E. Inca Garcilaso de la Vega, Huarmey 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68380/Rom%c3%a1n_PMDLA-T%c3%a1vara-CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). Pearson Educación. https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Trelles, I. (2001). *Comunicación Organizacional. Selección de Lecturas*. Félix Varela. <https://es.scribd.com/document/423457318/C-Organiz-Irene-Trelles-pdf>
- Universidad César Vallejo, (2020). Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. Código de ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

- Valera, M. (2018). *Clima Organizacional en el área de almacén de la empresa Deprodeca del distrito de La Victoria* [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3539/TRAB.SU.F.PROF_Mirra%20Zarela%20Valera%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Vásquez, M. (2018). *Efectos de un programa de coaching sobre el estilo de liderazgo de un grupo de ejecutivos bancarios* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio de la USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3816/vasquez_dmi.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Valdez, A. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la empresa hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz* [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25801>
- Zabala, E. (2020). *Clima Organizacional y Estrés Laboral en maestros de nivel primario de la unidad educativa republica de cuba de la ciudad de la paz* [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24946/T-1273.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	HABILIDADES BLANDAS	HABILIDADES BLANDAS	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022?	Establecer la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima organizacional en los colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022.	Existe relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad. • Trabajo bajo presión • Responsabilidad personal y social • Trabajo en equipo. • Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptualización • Teoría de la Inteligencia múltiple de Gardner • Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman 	<p>Cuantitativo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Básica</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>No experimental/ Transversal</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION</p> <p>Correlacional</p> <p>TÉCNICAS DE ACOPIO DE DATOS</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala de Habilidades Blandas (HB) • Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	CLIMA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	
	Determinar la relación que existe entre las dimensiones de habilidades blandas (proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad personal y social,	Existe relación significativa entre las dimensiones de las habilidades blandas (proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de los trabajadores. • Autonomía en el trabajo. • Relaciones sociales con sus miembros. • Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptualización • Teoría de Likert • Dimensiones del Clima Organizacional 	

trabajo en equipo, comunicación) y el clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022.

Identificar el nivel de las habilidades blandas en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022.

Identificar el nivel de clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022.

personal y social, trabajo en equipo, comunicación) y el clima organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022.

- Consideración de directivos.
- Beneficios y recompensas.
- Motivación y esfuerzo.
- Liderazgo de directivos.

POBLACIÓN DE ESTUDIO

270 colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022.

MUESTRA

220 colaboradores de entidades financieras de Barranca, 2022.

ANÁLISIS DE DATOS

Se empleará tablas de frecuencias relativas simples y para el contraste de hipótesis se empleará un estadígrafo elegido.

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable: Habilidades blandas

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Es la capacidad de un individuo para relacionarse con los demás y con uno mismo, comprender y manejar sus emociones, estableciendo el objetivo de alcanzar metas, tomar decisiones independientes y desafiar las circunstancias adversas de manera constructiva y creativa (Morocho, 2017).	Los puntajes serán obtenidos por medio de la Escala de Habilidades Blandas (HB) de Morocho (2017), consta de 30 ítems.	Proactividad	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo personal • Confianza en sí mismo • Perseverancia 	1, 2, 3, 4, 5, 6	Nivel de Medición: Ordinal
		Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Control de emociones • Buena actitud • Tolerancia • Toma de decisiones 	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Escala de respuesta tipo Likert: (1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre
		Responsabilidad social y personal	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la institución • Compromiso individual • Compromiso social 	14, 15, 16, 17, 18	
		Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgos individuales • Trabajo cooperativo • Compromiso 	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez • Coherencia • Atención 	27, 28, 29, 30	

Variable: Clima Organizacional

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Es un grupo de percepciones colectivamente compartidas que los empleados tienen sobre las cualidades o características de una empresa o el entorno laboral, enfatizando sus percepciones: personal, interpersonal y organizacional (Gómez y Vicario, 2008).</p>	<p>Los puntajes serán obtenidos a través de una Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) elaborada por Gómez y Vicario (2008) en México y adaptada por Quiñones (2015) en Lima, la prueba consta de 29 ítems.</p>	Satisfacción de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción en el trabajo • Reconocimiento • Logro de metas y objetivos Ambiente agradable 	1,2,3,4	Nivel de medición: Ordinal
		Autonomía en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de independencia en el trabajo • Libertad de elegir y decision 	5,6,7	Escala de respuesta tipo Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Relaciones sociales con sus miembros	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de percepción del trabajo con sus compañeros • Amistad Comunicación 	8,9,10	
		Unión y apoyo entre los miembros	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de comunicación compromiso • Integración • Apoyo y ayuda de compañeros Trabajo en equipo 	11,12,13, 14	
		Consideración de directivos	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de apoyo del superior • Comunicación • Respeto y amabilidad • Buen trato humano 	15,16,17,18,19	
		Beneficios y recompensas	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de retribución del trabajo • Estímulos y recompensas • Salarios e incentivos • Reconocimiento • Calidad de trabajo 	20,21,22, 23	
Motivación y esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de motivación • Responsabilidad laboral • Compromiso laboral 	24,25,26			
Liderazgo de directivos	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de percepción de manejo inteligente • Capacidad de toma de decisiones • don de mando 	27,28,29			

Anexo 3. Instrumentos

Escala de Habilidades Blandas (EHB)

Autor: Morocho Villavicencio, Ana Fiorella (2017)

Edad: _____ Sexo: _____ Nivel de Estudios: _____

Cargo: _____ Tiempo de Servicio: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan 30 series de situaciones que tienes que evaluar tomando en cuenta la frecuencia con las que realizas cada una de ellas. Marque con una (X) en la opción que considere se ajusta a su personalidad.

Recuerde que la información que nos proporciona será exclusivamente para fines de esta investigación y estrictamente confidencial. Gracias por su colaboración.

N°	ÍTEMS	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.				
2	Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos.				
3	Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				
4	Termino el trabajo aunque sea difícil.				
5	Soy perseverante en el trabajo que se me encarga.				
6	Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo.				
7	Disfruto siendo parte de un grupo.				
8	Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.				
9	Constantemente tengo una buena actitud.				
10	Controlo situaciones de estrés en el trabajo.				
11	Soy una persona que respeta las opiniones de los demás.				
12	Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme.				

13	soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva.				
14	Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.				
15	Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.				
16	Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie más.				
17	Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo.				
18	Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.				
19	Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto.				
20	Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.				
21	Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				
22	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.				
23	Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo.				
24	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización.				
25	Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda.				
26	Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta.				
27	Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas.				
28	Expreso de manera correcta lo que necesito.				
29	siempre estoy atento ante una comunicación.				
30	Sé cuándo es mejor guardar silencio.				

EMCO 10

Escala Multidimensional del Clima Organizacional Gómez y Vicario

Adaptado: Jose Luis Pereyra Quiñones (2015)

Edad: _____ Sexo: _____ Área que pertenece: _____

Cargo: _____ Años de servicio: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, esta escala tiene 29 ítems referidos a vuestro comportamiento organizacional. Ninguna puede quedar en blanco, por lo tanto, todas serán contestadas, los resultados son válidos si usted responde con sinceridad, los datos obtenidos son confidenciales y serán utilizados en deducciones anónimas.

N°	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.					
2	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.					
3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.					
4	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.					
5	Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades.					
6	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.					
7	Cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la de forma en la cual desea realizar sus actividades.					
8	Los trabajadores se llevan bien entre ellos					
9	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.					

10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.					
11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.					
12	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.					
13	En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					
14	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.					
15	El director trata a su personal de la manera más humana posible.					
16	El trato de los superiores hacia sus compañeros es con respeto					
17	Los directivos dan apoyo a su personal en realización de sus actividades.					
18	El jefe trata con indiferencia a su personal.					
19	Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.					
20	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.					
21	Dentro de la organización todos los trabajadores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.					
22	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.					
23	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.					
24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.					
25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.					
26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.					

27	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.					
28	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de sus tareas.					
29	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la empresa.					

Anexo 4: Análisis de confiabilidad del instrumento habilidades blandas

Tabla 2

Análisis de confiabilidad del instrumento Habilidades blandas

Variable/Dimensiones	Ítems	α	ω
Variable: Habilidades Blandas	30	0.797	0.805
Proactividad	6	0.755	0.764
Trabajo bajo presión	7	0.730	0.742
Responsabilidad social y personal	5	0.728	0.745
Trabajo en equipo	8	0.712	0.746
Comunicación	4	0.841	0.845

Nota: α = índice de confiabilidad Alfa de Cronbach; ω = índice de confiabilidad Omega de McDonald

Anexo 5: Análisis de confiabilidad del instrumento clima organizacional

Tabla 3

Análisis de confiabilidad del instrumento Clima Organizacional

Variable/Dimensiones	Ítems	α	ω
Variable: Clima Organizacional	29	0.893	0.903
Satisfacción de los trabajadores	4	0.865	0.881
Autonomía en el trabajo	3	0.911	0.917
Relaciones sociales con sus miembros	3	0.867	0.879
Unión y apoyo entre los miembros	4	0.870	0.882
Consideración de directivos	5	0.890	0.904
Beneficios y recompensas	4	0.871	0.885
Motivación y esfuerzo	3	0.868	0.882
Liderazgo de directivos	3	0.881	0.890

Nota: α = índice de confiabilidad Alfa de Cronbach; ω = índice de confiabilidad Omega de McDonald

Anexo 6: Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio

	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Habilidades Blandas	0.165	220	0.000
Proactividad	0.223	220	0.000
Trabajo bajo presión	0.202	220	0.000
Responsabilidad social y personal	0.259	220	0.000
Trabajo en equipo	0.134	220	0.000
Comunicación	0.335	220	0.000
Variable 2: Clima Organizacional	0.142	220	0.000
Satisfacción de los trabajadores	0.189	220	0.000
Autonomía en el trabajo	0.289	220	0.000
Relaciones sociales con sus miembros	0.250	220	0.000
Unión y apoyo entre los miembros	0.178	220	0.000
Consideración de directivos	0.213	220	0.000
Beneficios y recompensas	0.250	220	0.000
Motivación y esfuerzo	0.258	220	0.000
Liderazgo de directivos	0.271	220	0.000

Nota: N = Tamaño de la muestra, gl = grados de libertad, p = significancia estadística

En la tabla 5, se detalla el análisis de normalidad de los dos instrumentos empleados en esta investigación, donde se obtuvo niveles de significancia menores a ,05 indicando que las mencionadas variables y dimensiones no se ajustan a la normalidad, por lo que se procedió a utilizar el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, para determinar la relación general entre las variables y las específicas entre dimensiones y contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

Anexo 7. Formulario Google

Habilidades Blandas y Clima Organizacional en colaboradores de entidades financieras de Barranca

Estimado(a) participante:

Es grato dirigirme a Ud., para darle a conocer el presente estudio que tiene por objetivo establecer la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima organizacional en colaboradores de cajas de ahorro y crédito de Barranca, realizado por Lizbeth Aranda Martínez y Karla Sebastiani Vasquez, bachilleres de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo.

Es necesario que este formulario cuente con su consentimiento antes de responder. La participación es anónima y toda la información recopilada será utilizada exclusivamente para propósito de esta investigación. Por último, serán estrictamente confidenciales.

Cualquier consulta o duda que desee aclarar, puede contactarse al siguiente correo electrónico: dk.sebastianiv95@gmail.com
Agradeciendo de antemano su participación.



*Obligatorio

Escala de Habilidades Blandas

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de situaciones, las que debe responder tomando en cuenta la frecuencia con la que realiza cada una de ellas. Para ello selecciona la respuesta que mejor te identifiques según corresponda. Recuerda, responder con la mayor sinceridad posible.

1. Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan. *

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Escala Multidimensional del Clima Organizacional

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de situaciones, las que debe responder tomando en cuenta la frecuencia con la que realiza cada una de ellas. Para ello señala la respuesta que mejor te identifiques según corresponda. Recuerda, responder con la mayor sinceridad posible.

1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades. *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre