



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Habilidades Blandas y Clima Laboral en los colaboradores de la

Distribuidora Danko – Chimbote, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Nanfuñay Alcantara, Geanfranco Alain (orcid.org/0000-0028-1619-3600)

ASESOR:

Mg. Luis Alberto, Sosa Aparicio (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE–PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar, por darme la vida por brindarme la sabiduría e inteligencia necesaria para poder avanzar con mis estudios y porque permitió concretar un objetivo más en mi vida profesional.

A mis padres por que estuvieron presente en todo momento, porque a pesar de las circunstancias siempre permanecieron conmigo y sabe que esto es un logro más en mi vida.

Geanfranco Nanfuñay A.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, y mi familia, que en todo momento me apoyaron incondicionalmente con sus consejos, sus experiencias, sus anécdotas, y a la vez me enseñaron a nunca rendirme y seguir para adelante a pesar de las circunstancias porque para todo hay una solución.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	24
3.2. Variables y Operacionalización	24
3.2.1. Variables	24
3.2.2. Operacionalización	24
3.3. Población y Muestra	24
3.3.1. La población	24
3.3.2. La muestra	24
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de Datos	25
3.7. Aspectos Éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSION	33

VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de hipótesis de la correlación entre habilidades blandas y clima laboral.	27
Tabla 2. Nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la distribuidora danko.	28
Tabla 3. Nivel de clima laboral según los colaboradores de la distribuidora dank	29
Tabla 4. Prueba de hipótesis de la correlación entre emociones e ideas y clima laboral.	30
Tabla 5. Prueba de hipótesis de la correlación entre estrategias de solución y clima laboral	31
Tabla 6. Prueba de hipótesis de la correlación entre conductas y clima laboral	32
Tabla 7 Matriz de consistencia	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de encontrar si existe relación entre habilidades blandas y clima laboral de la Distribuidora Danko, asimismo se presenta una síntesis detallada de todo el trabajo a investigar con teorías, antecedentes, además de esto se menciona la realidad problemática por la cual pasan muchas empresas, a su vez observaremos y conoceremos durante todo el trabajo de investigación la importancia de estas habilidades y su influencia en el clima laboral de un organización. En el siguiente informe se dará a conocer estas habilidades blandas y así encontrar la relación que existe con el clima laboral.

El éxito de una organización tiene que ver mucho con el capital humano, en otras palabras, hablamos de los colaboradores y es de vital importancia crear y fomentar un ambiente de satisfacción y compañerismo entre las personas que laboran en ese lugar, como consecuencia de esto se obtendrá un compromiso empresarial y porque no, objetivos personales. Por tal motivo se consideró este tema, para dar a conocer la relación que existe entre estas habilidades y el clima laboral de la organización. Cada una de las empresas tienen una forma única de cumplir con sus funciones y objetivos, pero no todas poseen el personal calificado para poder llevar a cabo su visión y misión, debemos saber que todo ambiente interno influye mucho en la productividad de los trabajadores y debemos prestar mucha atención cada vez que indagemos en ese aspecto laboral.

Palabras Clave: Habilidades Blandas, Clima laboral, Colaboradores.

ABSTRACT

The present research work was carried out with the purpose of finding out if there is a relationship between soft skills and the work environment of the Danko Distributor, a detailed synthesis of all the work to be investigated is presented with theories, antecedents, in addition to this the reality is mentioned problematic through which many companies pass, in turn we will observe and know throughout the research work the importance of these skills and their influence on the working environment of an organization. The following report will reveal these soft skills and thus find the relationship that exists with the work environment.

The success of an organization has a lot to do with capital, in other words, we talk about collaborators and it is vitally important to create and foster an atmosphere of satisfaction and fellowship among the people who work in that place, as a result of this you will obtain a business commitment and why not, personal goals. For this reason, this topic was considered to publicize the relationship between these skills and the organization's work environment. Each of the companies has a unique way of fulfilling its functions and objectives, but not all of them have the qualified personnel to carry out their vision and mission, we must know that every internal environment greatly influences the productivity of workers and we must pay close attention every time we inquire into that labor aspect.

Keywords: Soft Skills, Work environment, Collabo

I. INTRODUCCIÓN

Las personas que tienen uso de razón, se va dando cuenta de sus conductas del día a día y siempre busca la manera de comportarse correctamente para poder simpatizar con los demás y porque no, llegar a tener éxito en la vida, pero no podemos negar que a veces pasan circunstancias de un momento a otro afectando a nosotros mismos y esto hace que actuemos de una manera que nunca pensábamos actuar ante los demás, y esto trae consigo consecuencias que perjudican diferentes aspectos de nuestra vida. Sin embargo, existen habilidades las cuales el individuo posee y también puede adquirir en el proceso de aprendizaje para poder obtener un comportamiento adecuado y llevar un mejor estilo de vida ante la sociedad, en su centro de labores, en su hogar, consigo mismo, etc., y como resultado podrá alcanzar sus objetivos y metas trazadas en la vida.

Parte fundamental del éxito de las compañías se debe al correcto funcionamiento son los colaboradores, ya que es uno de los recursos potenciales por el cual una empresa siga en marcha. Los colaboradores comúnmente conviven en las organizaciones, en donde intercambian ideas, objetivos, expectativas y se interrelacionan entre sí, asimismo su sistema de valores experimenta una enorme influencia por parte de la organización. Toda empresa está obligada a cumplir con sus objetivos, y esto puede ser posible siempre y cuando exista un clima o ambiente laboral adecuado, el ambiente donde se trabaje tiene que ser el ideal, como resultado se obtendrá un personal satisfecho dispuesto a trabajar apasionadamente y se obtendrán buenos resultados a nivel de organización.

Sin embargo, debemos tener conocimiento que los profesionales de hoy, carecen o no han desarrollado algunas de sus habilidades, las cuales no son técnicas, sino que son destrezas únicas que posee cada ser humano. Estas habilidades son conocidas como habilidades blandas, en un ámbito general han generado un cambio y su impacto en el mundo laboral ha dado buenos resultados en los colaboradores, asimismo esto afectara directamente al clima laboral que está constituido por la presencia de personas que tienen en común un objetivo organizacional.

Hoy en día las personas con habilidades blandas en las organizaciones es un factor de gran relevancia tanto en las grandes como en medianas y pequeñas industrias, se considera un elemento importante porque a través de esas capacidades se puede precisar como el individuo puede influenciar una atmósfera laboral dentro de su centro de trabajo, la forma en como perciba o pueda contribuir con sus habilidades blandas hará que el clima laboral de una compañía sea productiva, eficaz, exista pasión por el trabajo y asimismo que su desempeño por consecuencia sea positivo y es por el mismo ambiente laboral, los resultados en la realización de tareas serán positivos generando así un bienestar a la empresa.

Lograr un adecuado clima laboral dependerá mucho de algunos factores como el de las habilidades blandas en la cual la organización tendrá que gestionar desde el reclutamiento y selección de personal, y crear estrategias con el propósito de desarrollar y poner en práctica las habilidades blandas de sus empleados. Como resultado cada personal tendrá la facultad de desarrollarse en lo profesional y lo personal.

En el escenario que se realizó esta investigación se ha encontrado una brecha muy grande en referencia a las habilidades blanda, la organización posee buenos profesionales técnicos, pero si observamos la convivencia laboral del día, encontramos una gran dificultad significativa en manejo de conflictos, falta de liderazgo, desmotivación, falta de compañerismo, desinterés por aprender cosas nuevas, falta de compromiso, comunicación deficiente, desconfianza y otros, estos sucesos dan a conocer que algo no está bien y se puede comprobar a través de la rotación de personal, murmuraciones, apatía, descontento, sentimientos encontrados, reproches, reclamos continuos, retraso de tareas e incumplimiento de objetivos proyectados, trayendo como consecuencia un clima laboral de ciencia ficción haciendo semejanza a una película de terror, aquí el clima siempre será tenso y la falta de sinergia entre compañeros y superiores será el pan de cada día con estas anomalías laborales, y los resultados serán una serie de acciones negativas como baja productividad, objetivos no cumplidos, clientes insatisfechos y personal disconforme, en conclusión una organización sin sus fortalezas fundamentales como el de recursos humanos y económicos.

Por estas razones, esta investigación dará a conocer la influencia de las habilidades blandas en el clima laboral de una organización y de esta manera poder reconocer lo importante que es poseer estas habilidades ya sea en lo profesional o personal, pero sobre todo el efecto positivo o negativo que puede producir en un ámbito laboral.

El manejo de habilidades blandas es crucial en el mundo laboral, si bien estas capacidades son innatas, todos tenemos esa capacidad para poder desarrollarlas, muchas empresas son conscientes que la mayoría de sus colaboradores no poseen estas competencias, y también se tiene conocimiento que toda organización puede ser la mejor en producción, ventas, distribución, servicios, y otras actividades siempre y cuando las personas que laboren dentro de su organización posean estas habilidades.

Muchos de los que poseen un puesto de trabajo no saben cómo afrontar situaciones inesperadas o circunstancias que de un momento a otro se vuelven incontrolables, es muy importante saber que las destrezas de las personas son esenciales en su lugar de trabajo, por conocimiento técnico podemos observar que la mayoría de los profesionales poseen altos grados de estudio y que incluso son reconocidos por su mérito académico, pero poco sabe de su inteligencia emocional, de sus reacciones, su comportamiento y el control de sus emociones cuando se trata de solucionar problemas que no son técnicos.

Es importante centrar nuestra atención en el capital humano de las organizaciones como parte elemental, es por ello que las empresas deben dar prioridad al ambiente de trabajo o al clima laboral porque esto influye en el crecimiento desarrollo y fortalecimiento de una empresa. El comportamiento a diario de los empleados y las formas como responden a circunstancias que se van suscitando en el ambiente donde laboran incide mucho en el clima laboral y asimismo permite que sus trabajadores se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo.

Cloudingd - CNN CHILE (2019), un estudio de selección de personal bajo modalidad via online, dio como resultado que 9 de cada 10 empresas, estima o valora a sus candidatos por sus competencias laborales, y las mas requeridas son

servicio al cliente, el poder trabajar en equipo, la confianza, capacidad de adaptación, compromiso, en estos tiempos la hoja de vida es un requisito importante para un profesional al momento de postular a una empresa, sin embargo ya no es suficiente, explica Carmen Peralta, gerente comercial de Key Clouding, quien afirma que cada día las llamadas habilidades blandas toman una mayor relevancia en la selección de un nuevo profesional, siendo esto un tema con mucha importancia en el sector Empresarial.

Por otro lado, la consultora de reclutamiento Page Group (2016), menciona que 4 por cada 10 chilenos, carecen de habilidades blandas para un puesto de trabajo, el saber escuchar, la paciencia, la resiliencia, la empatía son particularidades que no poseen el 40% de las personas profesionales.

Goleman (2015), en las últimas décadas ha existido una variedad de pruebas y evidencias donde especifica lo importante que son las habilidades blandas para la inserción laboral. No importa cuál sea el giro de negocio de una empresa, los colaboradores son el motor principal para el éxito de una organización, las personas con habilidades desenvueltas marcan la diferencia en el mundo laboral, esto quiere decir que tanto el personal de dirección y empleados de rangos más bajos deben poseer estas habilidades que son básicas para poder influenciar a los demás, interrelacionarse y auto controlarse.

En una entrevista al Coaching Álvaro Garrido, Chile (2017). Señala que las habilidades blandas es un punto primordial para las PYMES, sea cual fuere su giro de negocio. Muchas veces observamos que los proyectos empresariales fracasan, y comúnmente es por falta de comunicación y entendimiento entre proveedor y cliente. Las capacidades del ser humano como el liderazgo, la empatía, el escucha activa y la comunicación son de vital importancia y representan un buen aporte para los colaboradores que conviven entre 8 y 10 horas en un ambiente de trabajo, para que una organización prospere internamente (clientes internos) y externamente (clientes externos) en un mundo donde existe la oferta y la demanda en todos sus ámbitos, la buena comunicación y el poder saber resolver conflictos y llegar a soluciones eficaces será de mucha importancia para ser sólida en el tiempo.

Es importante mencionar que en el Perú podemos encontrar la falta de destrezas de las habilidades sociales, a simple vista uno puede detectar este tipo de problemas que poseen los trabajadores en una organización desde un alto directivo hasta el personal de menor jerarquía, trayendo como consecuencia un ambiente laboral poco agradable para trabajar.

Hay mucho interés actualmente en conocer las bondades de las habilidades blandas y que se practiquen en toda organización para obtener un buen clima laboral. Por iniciativa y por estrategia el área de recursos humanos debería implementar políticas y prácticas adecuadas que busquen la eficacia y eficiencia del colaborador y se sienta conforme en su centro de labores, porque comúnmente el clima laboral de las organizaciones suceden hechos y acontecimientos muy poco agradables, pero es normal que estas cosas sucedan porque es un ambiente donde se interrelaciona personas con diferentes patrones de conducta y muchas veces conviven con situaciones negativas como el estrés, situaciones de conflictos, desmotivación, baja autoestima, murmuraciones, ausentismo, rotación de personal, entre otros.

En un estudio realizado se concluyó que 7 de cada 10 compañías en el Perú no localiza jóvenes talentos con habilidades blandas necesarias para desarrollarse como ejercer un cargo de jefatura para sus empresas; medio millón de ellos no hacen nada por la vida, asimismo un 78% de jóvenes trabajan en la informalidad (Manpower, 2018).

Es importante mencionar que en el Distrito del Santa, no existe investigaciones relacionados con el tema, actualmente las organizaciones van aumentando en esta localidad, así cómo se van creando nuevas empresas también se van creando nuevos puestos de trabajo, es muy importante recalcar que las organizaciones al momento de reclutar personas emplean diferentes métodos de selección de personal, y en las cuales muy poco se toma en cuenta las habilidades sociales que poseen los postulantes, las compañías de hoy en día buscan conocimientos técnicos y encontrar el perfil adecuado para determinado puesto laboral, debemos tomar en cuenta que es necesario contar con personal que tenga alto grado de compromiso pero no solo en lo laboral sino también en sus relaciones interpersonales y aquí haremos mención a las habilidades especiales que posee

cada persona, las cuales son conocidas habilidades blandas, esto es muy importante cuando existe relación con el ambiente organizacional o el clima laboral. Es necesario un buen manejo de personal y sobre todo manejar situaciones no muy agradables que suceden en cualquier momento dentro de una organización, por otro lado, muy pocos empresarios, gerentes y jefes interactúan con sus colaboradores, asimismo se podría decir que estos mismos no están muy pendiente del clima laboral o del ambiente que se percibe en esa área, porque su mayor concentración durante el día quizás sea hacer negocios y generar rentabilidad. Se debe tener conocimiento que las empresas locales ya sea micro, mediana y pequeña, todos estas cuentan al menos con un personal laborando en sus instalaciones, pero mayormente estas personas que se encuentran laborando, carecen de destrezas, capacidades y sus actitudes no son las adecuadas (Habilidades Blandas), las mismas que se practican en una empresa, digamos que depende mucho de estas capacidades de las personas para poder crear un buen clima laboral y un agradable ambiente de trabajo y así poder desempeñarse como tal.

Por otro lado, hablemos de la empresa a investigar, encontramos a la Distribuidora Danko que comenzó operaciones en el año 2014 y cuyo rubro consiste en la comercialización y distribución de productos no perecibles en toda la región. Esta organización posee las áreas de administración, almacén, despacho, ventas, seguridad. El problema actualmente en esta organización es la escasez de habilidades blandas del personal, muchas veces no se pueden solucionar los problemas en el momento y la riña continua, esto genera que algunos tengan se resientan, tengan ira, cólera e impotencia, en estos casos nadie quiere ceder si se trata de compañeros de cubículo, pero si existe alguna confrontación con un superior, el subordinado en varias ocasiones calla, guarda su opinión y su malestar, esto demuestra la falta de liderazgo, y el poco compromiso con su personal de partes de las superiores. En ocasiones la falta de personalidad y el solo contar con conocimientos técnicos hace que el trabajador solo piense en él y su tarea encomendada, como sucede en las ventas y despacho, la falta de comunicación y cooperación para solicitar o brindar ayuda no son muy notorios, más si las quejas tienen una gran acogida y son ventiladas en todo esplendor, podríamos corroborar cada suceso cuando a cada instante las personas observan el cronometro con ansias y cumplir con sus horas laborales de acuerdo a ley para retirarse

inmediatamente, la ayuda solidaria de compañerismo se dan en pocas ocasiones, casi nadie desea participar en eventos sociales generadas por la empresa, algunos optan por irse del trabajo por no encontrar un ambiente laboral agradable, son hechos que puede suceder en cualquier empresa, cabe mencionar que las consecuencias pueden ser graves y más aún si mencionamos que son personas las que se afectan, solo por tratar de cumplir con sus funciones en este ambiente o clima laboral imperfecto. Conociendo sobre esta realidad se formuló el problema de la investigación: ¿Existe relación entre habilidades blandas y clima laboral en los colaboradores de la Distribuidora Danko?; de igual manera mencionamos la justificación teórica, el presente estudio permitirá conocer el contexto o el enfoque teórico de cómo se perciben las habilidades blandas en el personal y la influencia que tienen estas habilidades en el clima laboral de la Distribuidora Danko, los resultados que se obtengan, podrán servir de guía y orientación para otras investigaciones a futuro. Por otro lado, en la justificación práctica, se reconoce lo importante que son las habilidades blandas en un contexto real vinculado al clima laboral, la investigación nos brindara conocer la influencia de estas habilidades en el clima laboral de la organización, se empleara mecanismos y/o estrategias con la intención de descubrir, desarrollar y practicar estas habilidades y como consecuencia obtener buenos resultados. Por ultimo en la justificación metodológica se utilizaron instrumentos y técnicas para la recolección de datos en función de la realidad, y se manipularon las variables con el fin de relacionarlas y hallar los resultados, para así llegar a las conclusiones y recomendaciones. De igual manera se ha planteado un objetivo general: Determinar la relación entre habilidades blandas y clima laboral en los colaboradores de la Distribuidora Danko y como objetivos específicos: a) Determinar el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la Distribuidora Danko; b) Determinar el nivel de clima laboral en los colaboradores de la Distribuidora Danko; c) Determinar la relación de la dimensión de las habilidades blandas y clima laboral de la Distribuidora Danko. Por último, la hipótesis general seria; Las Habilidades Blandas influye en el clima laboral de la Distribuidora Danko.

II. MARCO TEÓRICO

Para tener en cuenta y para poder fundamentar el presente trabajo de investigación, mencionaremos los siguientes antecedentes; en el ámbito internacional, “Habilidades Blandas y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013”; Si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral (Rivera y Polonia, 2014).

Asimismo, “Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Los resultados hallados indican que el clima laboral no es completamente satisfactorio (Jiménez y Bonilla 2016).

Por otro lado, “La importancia de desarrollar conjuntos de habilidades sociales para la empleabilidad de los graduados en negocios en Vietnam: un estudio de campo sobre empleadores comerciales seleccionados”, en efecto existe una enorme desazón entre las empresas de Vietnam y los profesionales de negocios, ya que estos últimos carecen de habilidades blandas (Hang, Laura & Shaw, 2018).

Asimismo, en el ámbito nacional; “Propuesta de un Programa en Habilidades Blandas para la mejora del Clima Laboral en una empresa Editora de Comercialización y Servicios de Chiclayo”; dice que; No existe un plan de acción específico destinados a la mejora continua de los empleados; La mayor parte del personal desarrolla sus actividades independientemente de sus compañeros; Falta de Motivación hacia los trabajadores (Castro, 2016).

Por otro lado, “Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima” concluyó que existe una relación significativa entre los factores del clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo (Garrido, 2018).

Se podría decir que el tema de las habilidades blandas está tomando mucha importancia en nuestra sociedad y más aún en el aspecto laboral, en estos tiempos poseer estas habilidades ya es una necesidad primordial que todo profesional de

evaluarse así mismo, estas habilidades no son descubiertos por las propias personas y desconocen el beneficio que podría traer a sus vidas.

De tal manera Temple (2020), en su artículo publicado “Habilidades Blandas en el Mundo Laboral” menciona que; El mundo de las habilidades blandas a generado muchas expectativas en el universo de las empresas, y a la vez se ha consolidado como un factor importantísimo para la vida profesional y personal. El ser responsable y el cumplir con los objetivos de una organización, ya no es garantía de que la vida profesional será exitosa. Actualmente toda empresa solicita profesionales altamente calificados en su especialización, pero a la vez que tengan la capacidad de poseer habilidades únicas e irremplazables como la empatía, ser creadores e innovadores, buena actitud, que se puedan adaptar a los cambios, el poder trabajar en equipo, en donde se garantice a los empresarios no solo la productividad, sino también la satisfacción y el desarrollo de los trabajadores. Sea líder o un integrante más de la organización lo que busca es originar un clima laboral adecuado, en donde se permita el progreso personal y profesional del trabajador, a la vez esto será como un impulso motivacional a la hora de realizar las tareas encomendadas y formara parte del cumplimiento los objetivos.

Las habilidades blandas, son capacidades intangibles, como por ejemplo liderazgo, el saber conectarse con los demás, el saber tener una comunicación fluida, el poder manejar las cosas en situaciones difíciles, trabajo bajo presión, son considerados competencias o habilidades únicas en una persona al momento de laborar o al conseguir un nuevo empleo. Estas competencias suelen ser desarrolladas a través de los años, pueden existir personas que, por sus hábitos de vida, genes familiares, adquirieron de forma natural o empíricamente estas habilidades. Pero sin embargo esas conductas son aprendidas y por consiguiente se pueden desarrollar, por tanto, se podría decir que cualquier individuo tiene las cualidades de poder aprender y viceversa estos comportamientos (Arroyo, 2012).

Cabe mencionar que las habilidades blandas son constituidas adicionalmente por habilidades como el aprender, analizar, gestionar, innovar, esto sin mencionar que las habilidades blandas también nos ayudan para poder interrelacionar con otras personas. De tal forma, las habilidades podríamos clasificarla por tres categorías, una de ellas sería las habilidades interpersonales en las cuales esta las habilidades de

comunicación asertiva; la negociación; la confianza; la cooperación y la empatía, la siguiente sería las habilidades cognitivas en donde abarcan las habilidades para la solución de problemas; toma de decisiones; pensamiento crítico; autoevaluación; análisis y comprensión de consecuencias, y por último tenemos a las habilidades emocionales, las cuales podríamos decir que son las que pueden llevar el control y saber manejar situaciones de estrés y sentimientos intensos, así como por ejemplo la ira; tristeza y frustración. Los tres rangos en general no son emplean de manera independiente, las circunstancias de alguna u otra manera hacen que una habilidad tenga conexión en la otra, es decir una es complemento de la otra (Mangrulkar, Whitman, y Posner, 2001).

En primer lugar, definamos a la habilidad interpersonal, la comunicación asertiva se podría decir que es una habilidad en donde la persona puede expresar de forma lingüística o no lingüística sus emociones y su percepción frente a las demás sin afectar los sentimientos del otro o vulnerar sus derechos, de tal manera que la comunicación asertiva significa la expresión de sentimientos de una forma coherente, por lo cual brinda retroalimentación y recibe retroalimentación de la otra parte a través de la escucha activa (Van-der Hofstadt y Gomez, 2013).

La negociación que también forma parte de una habilidad interpersonal, tiene relación con la comunicación asertiva, y es la opción alternativa para la solución de problemas y diferencias que se dan en cualquier ámbito de la vida, muchas veces se requiere de cualidades para generar estrategias o alternativas de solución con el fin de llegar a buenos términos. De modo que la negociación permite disminuir los conflictos o la agresividad de las partes que se relacionan entre sí, buscando un acuerdo el cual sea de beneficio para ambos y el no llegar a consecuencias negativas (Vicuña, Hernandez, Paredes y Rios, 2008).

Asimismo, la confianza, se define como el consentimiento o desear que algo funcione de una forma determinada, teniendo la certeza que otros actúen de una forma positiva y coherente a los intereses comunes, en este ámbito las posibilidades de supervisión y vigilancia no existe ya que existe esperanza que vaya a cumplir todo lo pactado (Yañez, 2008).

La cooperación es la realización de acciones en forma conjunta y coordinada con el propósito de desarrollar una actividad y cumplir con el objetivo compartido. (Argyle, 2013). Desde un punto psicológico podremos decir que la cooperación es semejante a una actitud positiva, acá la persona está a favor de la colectividad y busca el beneficio para ambos, los intereses personales los deja de lado, entra en confianza y se centra en el potencial humano de los demás (Deutsch, Coleman, y Marcus, 2011).

Por otro lado, tenemos a la empatía, que podríamos definir como la habilidad que comprende las emociones de los demás, es de vital importancia en relaciones interpersonales, el individuo se pone en el lugar del otro en todo momento percibiendo sus estados de ánimo y emociones (Lopez, Filippetti y Richaud, 2013). Asimismo, Goleman, (2002) la describe como la capacidad de ver la realidad desde el punto de vista de los demás y de comprender cuáles son sus respuestas ante las acciones que suscitan en una organización.

Si mencionamos a la segunda categoría, podremos encontrar, la solución de problemas como parte de las habilidades cognitivas, esto hace mención a la cualidad única que tiene el individuo para la comprensión y solución de actividades que acepto un momento realizar pero que también evalúa las posibles consecuencias (Rojas, 2010). Por otro lado (Sternberg, 1996) debemos tener en cuenta que para poseer esta habilidad se requiere el poder pensar detenidamente y que nos dé acceso a la identificación, la definición y descomposición de un problema, a la vez el identificar alternativas de solución, la valuación de las repercusiones y el desarrollo a la solución.

El pensamiento crítico, definido por Chávez (2016), es una habilidad fundamental para estos tiempos, sabiendo que la sociedad de hoy solicitan personas capacitadas para procesar información y a la vez tomar buenas decisiones. Asimismo, lo considera como una habilidad que le permite pensar de una manera eficaz y eficiente, en si tiene el talento para poder pensar, procesar, verificar, y sacar una conclusión sensata en diferentes posturas de acuerdo a la información indagada.

La toma de decisiones, son habilidades que tiene la facultad de escoger de manera acertada y provechoso la o las actividades a desarrollar ante diferentes

situaciones del diario vivir (World Health Organization Division of Mental Health, 1944). Es una destreza que necesita la ayuda de un proceso cognitivo para poder empezar, evaluar y examinar la conducta, asimismo buscar experiencias pasadas y consecuencias con el propósito de elegir la mejor opción (Bechara y Roman, 2006).

La autoevaluación es el proceso en donde el individuo manifiesta una evaluación de la tarea que realizó y su autodesempeño, con la finalidad de observar si existen diferencias entre su desempeño alcanzado y el desempeño deseado, esto permite supervisar y evaluar el pensamiento y comportamiento, asimismo tomar en cuenta algunas estrategias para otras situaciones similares (McMillan y Hearn, 2008). Podemos decir que la autoevaluación es una habilidad muy compleja pero que a su vez genera un gran impacto en el aprendizaje, dado que define la elección de estrategias y/o medios necesarios para la actividad a evaluar (Pandero y Tapia, 2013).

La habilidad para el análisis y comprensión de las consecuencias, tiene que ver con la identificación de alternativas que ayudaran a resolver un problema o a la toma de decisiones, teniendo en cuenta las consecuencias que podrían pasar a futuro, esto debido a las alternativas de solución que se tomara en cuenta (D' Zurilla y Goldfried, 1991). Por otro lado la persona debe realizar un proceso de meditación o reflexionar con valores y experiencias basadas en la circunstancia, sacando así una conclusión de lo que es más conviene (Squillace y Picon-Janeiro, 2010).

Y por último tenemos a la capacidad del manejo emocional, para Kendall (2002) son un grupo de habilidades que tienen la facultad de poder evaluar conscientemente las emociones, aceptarlas, enfrentarlas y dominarlas en los diferentes contextos que se presentan. Un correcto y adecuado manejo emocional implica impedir conductas no deseadas, priorizar la atención al suceso y estar consciente de la realidad (Linehan y Koerner, 1993).

La importancia de las habilidades blandas: en la actualidad estas habilidades son una de los talentos más requeridas al momento de buscar un empleo en todo el mundo, así el profesional tenga un título de pregrado, MBA, Doctorado, etc., una tarea nada fácil si nos enfocamos en estos tiempos donde la escasez del desempleo abunda y los requisitos para postular a un buen puesto de trabajo son más rigurosos.

El gran problema digámoslo así es que muchas escuelas de negocio, universidades y/o centros de estudios recién se están percatando de lo importante que es este tipo de habilidades. Tanto instituciones como universidades empiezan a descubrir que existe una gran diferencia entre lo que se forma en las aulas, bajo un contexto de habilidades técnicas y de lo que realmente necesitan las organizaciones de hoy. En la actualidad el tema de las habilidades blandas ha hecho que muchas casas de estudios ya sean universidades, institutos y otros adicionen cursos y talleres de que refuercen estas habilidades y hagan complemento con teorías académicas. La gran demanda de profesionales en el mundo laboral en diferentes carreras ha generado que las empresas busquen un plus adicional fuera de sus habilidades técnicas. ¿Y en que consiste ese plus actualmente? Tener en sus filas a profesionales que puedan manejar a la perfección las habilidades blandas. Así mismo estas habilidades juegan un rol muy importante de éxito en la vida de la persona.

Cabe mencionar que el Clima Laboral, para Likert (1986) citado en García, Edel y Casiano (2007), define la relevancia del enfoque que se tiene para ver la realidad, acá se menciona que la reacción que se tiene ante cualquier circunstancia o situación siempre estará en función de la percepción que se tiene acerca de la misma, y que lo que hacía una diferencia al final era la manera en la que se percibía la situación y no la realidad subjetiva. Después de esto surge la inquietud de realizar estudios de clima laboral, se tomó como base fundamental el hecho que todos los individuos perciben de forma distinta el contexto en donde se desenvuelven y se interrelacionan con los demás, y esa percepción genera impacto dentro o fuera de una empresa.

Asimismo, si lo definimos desde otra postura, se menciona que el clima laboral es como una conjunto de fenómenos físicos establecidos en un lugar y esto es gracias a las percepciones de los individuos, y comienza a reflejarse en cuanto existe una meta conjunta en el equipo de la institución, de tal forma el clima laboral se establece en un cierto nivel de acuerdo a como se percibe el ambiente, si bien podremos decir que no es un constructo individual, más bien grupal y que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones (Peiro y Prieto, 1996).

El clima laboral que existe en una empresa, está conformado por los colaboradores, y es el estudio de la percepción de dicho ambiente, a esto se le

conoce como clima laboral. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización. Por lo tanto, este clima puede ser de confianza, autorealización o también puede ser de temor o inseguridad. Por consiguiente la forma o la conducta de una persona en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en la que este percibe su clima laboral y los componentes de la organización (Sandoval, 2004).

El clima laboral se encuentra vinculado a la satisfacción e insatisfacción en el puesto de trabajo, quiere decir que las macropercepciones que pueden asociarse al clima, pueden impactar en las micropercepciones individuales y viceversa. De manera más explicativa podemos decir, que el clima laboral guarda relación con las sensaciones generalmente compartida con todos los miembros que conviven en una comunidad laboral y a la vez se conectan con el ambiente, la atmósfera o el aire que se respira en determinada organización (Olaz, 2013).

Por otro lado, el ambiente laboral influye mucho en los estados de ánimos de los colaboradores, es cambiante y pueden traer consecuencias positivas como negativas esto dependerá de las actitudes de los participantes, las diferentes variables pueden afectar el ambiente laboral, la rotación y el ausentismo de personal son problemas que pueden causar un mal clima laboral y trae consigo insatisfacción de los trabajadores (Rodríguez, 2001).

Para Likert (1974), citado en Brunet (1999) determina dos sistemas de clima en una organización con su respectiva clasificación. Pero de acuerdo con Brunet, no debemos confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías del liderazgo, ya que esta constituye una de las variables explicativas del clima y la finalidad que persigue la teoría de los sistemas es un marco referencial que permite evaluar la calidad del clima y su rol eficiente en una empresa. Entonces tenemos dos tipos de clima laboral, el primero es de modelo Autoritario, conformado por el autoritarismo explotador; acá la máxima autoridad no confía en sus subordinados, gran parte de las decisiones y objetivos son tomadas por los directivos de la empresa. Los empleados trabajan en un ambiente tenso, donde el miedo se apodera de ellos y la desconfianza es el diario vivir, las interacciones entre los altos jefes y los empleados es en base al miedo y las funciones se realizan de forma descendente todo el tiempo.

Por otro lado, el autoritarismo paternalista, existe cierta confianza entre la dirección y sus subordinados, a pesar que existe una confianza las decisiones la sigue tomando la alta dirección, como la de un amo a su siervo, los castigos y lo premios son estrategias que usa la empresa para motivar y tomar conciencia a sus empleados, este tipo de clima de alguna u otra manera hace que el trabajador labore por necesidad mas no por pasión o satisfacción laboral. El segundo tipo de clima es el de tipo Participativo, la primera es el Consultivo, la administración posee y tiene confianza en sus subordinados, aquí las políticas y las decisiones la toma generalmente la alta dirección, pero se permite a los empleados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores, también podemos encontrar los premios y castigos como fuente de motivación, asimismo la comunicación que usan es de forma descendente. Y por último el participativo grupal, en este tipo de clima la confianza es absoluta por parte de la dirección hacia sus trabajadores, las decisiones que se realizan se dan en forma equitativa por toda la empresa y están derivadas de acuerdos a los niveles, la comunicación es abierta y todos participan. En este contexto los trabajadores están motivados, desean ser partícipe de los objetivos empresariales, se desempeñan como profesionales, evalúan el rendimiento de sus metas en conjunto, aplican métodos de trabajos para la mejora continua, podría decirse que existe una relación de amistad entre jefe y subordinados. La responsabilidad y el compromiso es un lazo muy fuerte por parte de los niveles inferiores.

Podemos encontrar que el tipo de supervisión basada en poner permanente presión sobre los subordinados, es el más efectivo y eficiente en el proceso de la gerencia, denominada supervisión enfocada en los objetivos, porque produce resultados relativamente planeados y esto afectaran directamente el clima laboral y sus equipos de trabajo en cuestiones de satisfacción al logro de resultados. Por otro lado, si observamos el tipo de supervisión centrada en el potencial humano, brinda un alto nivel de participación y colaboración de los empleados, prácticamente las personas por el mismo grado de compromiso e identificación con su organización, ellos mismos serán la organización y no se considerarán como empleados sino como socios y esto hará que contribuyan con los logros y éxito de la compañía (Paramo, 2004, p.22)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue tipo Cuantitativo, y la modalidad es No Experimental, porque se describe al sujeto en contexto natural, sin que intervenga el investigador. Asimismo, podremos decir que se recogió información declarada por las personas para examinar la relación entre las variables que conforman el estudio de investigación. (Hernández, 2010)

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variables

Variable Independiente : Habilidades Blandas

Variable Dependiente : Clima Laboral

3.2.2. Operacionalización

Anexos

3.3. Población y Muestra

3.3.1. La población

Es la totalidad de los fenómenos a estudiar y todos poseen una característica en común (Tamayo, 1997). En este caso la población está conformada en su totalidad es decir por los 40 colaboradores de la empresa Distribuidora DANKO de la ciudad de Chimbote.

3.3.2. La muestra

Es definida como un subgrupo de la población (Sudam, 1996).

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se realizará la técnica de Encuestas, mediante esta técnica se recopila la información a través de un formulario de preguntas con la finalidad de obtener datos significativos en relación a su diario vivir en la organización. El tipo de encuesta que se aplicara es una encuesta descriptiva, la cual trata de documentar y develar las condiciones presentes. Dara a conocer la situación de las habilidades blandas de las personas y las influencias que generan estas en el clima laboral de la Distribuidora Danko.

Para la recolección de datos se aplicará el cuestionario con preguntas cerradas a todo el personal en donde se les explicara la forma correcta como tendrían que responder. Asimismo, el cuestionario estará lleno de preguntas sobre temas de habilidades blandas y sobre el clima laboral basándose en el tema de investigación.

3.5. Procedimientos

Para recoger la información primero se informó a la gerencia general de la empresa, a fin de obtener la autorización para realizar la investigación, previa presentación del proyecto.

Con el permiso ya aprobado, se coordinó la fecha en la cual sería recepcionada y entregado el cuestionario mediante correo electrónico, a la vez se les informo con que fines se realiza la investigación, luego de ello se aplicó el instrumento.

Posteriormente a ello se explicó a todos los participantes el correcto llenado del cuestionario y al recojo de la información.

3.6. Método de análisis de Datos

El objetivo de análisis de datos es establecer los fundamentos para desarrollar alternativas de solución para el factor que se estudia, con la finalidad de adoptar medidas para la solución (Franklin, 1998).

En el presente trabajo de investigación se aplicará la estadística descriptiva con el método de análisis descriptivo, asimismo se presentará la información se utilizarán cuadros y gráficos, en donde encontraremos los resultados obtenidos. De tal manera, se empleará la estadística inferencial y la prueba de hipótesis, se aplicará la prueba de correlación de Pearson, con la finalidad de poder encontrar relación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos Éticos

Se aplicaron criterios éticos como la integridad, responsabilidad, puntualidad, confidencialidad, informe veraz de los resultados.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Prueba de hipótesis de la correlación entre habilidades blandas y clima laboral.

	Rho de Spearman	Clima laboral
	Coeficiente de correlación	,547**
Habilidades blandas	p-valor	,000
	N	40

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 1 se tiene que la correlación (0,547) entre habilidades blandas y clima laboral es positiva moderada, (el poseer habilidades blandas habrá mejor clima laboral y el no tener habilidades blandas, existirá un mal clima laboral), además el p-valor (0,000) es menor a 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación positiva moderada es altamente significativa.

Tabla 2. Nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la distribuidora Danko.

Niveles	Colaboradores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malas	1	2,5
Regulares	34	85
Buenas	5	12,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 2 se tiene que el 85% (34) de los colaboradores presentan habilidades blandas en el nivel regular, luego el 12,5% (5) indican que las habilidades blandas están en el nivel bueno, y el 2,5% (1) muestran que las habilidades blandas son malas.

Tabla 3. Nivel de clima laboral según los colaboradores de la distribuidora Danko.

Niveles	Colaboradores	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2,5
Regular	17	42,5
Bueno	22	55
Total	40	100

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la tabla 3 se tiene que el 55% (22) de los colaboradores de la distribuidora Danko opinan que el clima laboral es bueno, luego el 42,5% (17) indican que el nivel del clima laboral es regular y el 2,5% (1) manifiestan que el clima laboral es malo.

Tabla 4. Prueba de hipótesis de la correlación entre emociones e ideas y clima laboral.

	Rho de Spearman	Clima laboral
	Coeficiente de correlación	,382**
Emociones e ideas	p-valor	,015
	N	40

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 4 se tiene que la correlación (0,382) entre emociones e ideas y clima laboral es positiva débil, además el p-valor (0,015) es menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación positiva débil es significativa.

Tabla 5. Prueba de hipótesis de la correlación entre estrategias de solución y clima laboral

	Rho de Spearman	Clima laboral
Estrategias de solución	Coeficiente de correlación	,455**
	p-valor	,003
	N	40

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

Interpretación: En la tabla 5 se tiene que la correlación (0,455) entre estrategias de solución y clima laboral es positiva moderada, además el p-valor (0,003) es menor a 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación positiva moderada es altamente significativa.

Tabla 6. Prueba de hipótesis de la correlación entre conductas y clima laboral

	Rho de Spearman	Clima laboral
	Coeficiente de correlación	,350*
Conductas	p-valor	,033
	N	40

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 6 se tiene que la correlación (0,350) entre conductas y clima laboral es positiva débil, además el p-valor (0,033) es menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación positiva débil es significativa.

V. DISCUSION

De acuerdo a la presente investigación, encontramos diferentes resultados, las cuales empezaremos por la tabla N° 1, aquí se obtuvieron resultados en donde evidencian que existe una correlación (0,547) altamente significativa, entre las habilidades blandas y clima laboral en la Distribuidora Danko, quiere decir que si encontramos habilidades blandas en los colaboradores existirá un buen clima laboral, pero a la vez, si observamos que existe una carencia de habilidades blandas en los trabajadores, como consecuencia encontraremos un clima laboral no deseado. Este estudio coincide con la investigación de Garrido (2018), titulado Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Universidad San Martín de Porres de la sede de Lima, donde se concluyó que existe una relación significativa entre los factores del clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo. Por otro lado, Rivera y Polonia (2014), sostienen que existe relación entre las variables investigadas, en su tema las Habilidades Blandas y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui, existe relación. Cabe mencionar que aquí solo hacemos mención de una variable (Clima laboral) pero que también tiene repercusión en los colaboradores de una institución. Podemos decir que sea cual sea el contexto las personas que laboren en una organización sus habilidades blandas siempre tendrán relación con el clima laboral.

Asimismo, nos dirigimos a la tabla N° 2, se puede observar que el 85% de los colaboradores poseen habilidades blandas de forma regular, quiere decir que 34 de 40 trabajadores tienen estas habilidades, y al tenerlas crearán un clima laboral casi favorable para la organización, así como lo menciona Temple (2020) toda empresa requiere de profesionales que tengan la capacidad de poseer habilidades como la empatía, ser creadores e innovadores, actitud, trabajar en equipo, que sean un líder o un integrante más de la empresa, y lo que se busca es originar un clima laboral adecuado. Entonces diremos que todos los colaboradores al poseer habilidades blandas son capaces de convertir el ambiente donde trabajan en un lugar cómodo y placentero para ejercer sus funciones.

Para la tabla N° 3, encontramos que aproximadamente la mitad de colaboradores exactamente el 55%, aseguran que el clima laboral en la distribuidora es bueno, dando a entender que están conforme en el lugar donde laboran. Peiro y Prieto (1996), definen al clima laboral adecuado cuando existe una meta conjunta en la organización como equipo y que todos miran a una misma visión, esto es gracias a las percepciones de los colaboradores que conviven en ese ambiente. Por tal razón solo 22 colaboradores están de satisfechos con el clima laboral de la Distribuidora Danko mientras los 18 restante están opinan que es regular y estar disconforme.

En la tabla N° 4, se observa que las dimensiones entre emociones e ideas de los colaboradores en el clima laboral obtuvieron una correlación positiva débil de (0,382). Rodríguez (2011), menciona que los estados de ánimo de los participantes las cuales pueden ser las emociones, sentimientos e ideas, afectan el clima laboral donde ellos conviven trayendo así consecuencias positivas como negativas. Se puede decir que tiene mucha importancia las actitudes del personal en relación al clima laboral de una institución.

En la tabla N° 5 se obtuvo como resultado una correlación positiva (0,455) entre las dimensiones de estrategias de solución y clima laboral. Por otro lado, la solución a los problemas forma parte de las habilidades blandas de un individuo, en donde este tiene la particularidad de encontrar la solución y acepta el desafío sea cual sea la circunstancia. En otras palabras, el buscar estrategias de solución a uno o más problemas influirá siempre en el clima laboral.

Del mismo modo en la tabla N° 6, se encontró una correlación (0,394) entre las dimensiones estudiadas como es caso de las conductas de los colaboradores y el clima laboral, dando lugar a una relación positiva significativa. Por otro lado, Arroyo (2012) sostiene que las conductas de las personas pueden ser desarrolladas y ser aprendidas con el tiempo, asimismo adaptar buenos y malos comportamientos. Entonces diremos que las conductas del personal de una organización influyen en el clima laboral significativamente.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que existe relación entre las habilidades blandas y clima laboral de los colaboradores de la Distribuidora Danko.

Segundo: Verificamos que el 85% de los colaboradores (34 colaboradores) que laboran actualmente en la institución si poseen habilidades blandas.

Tercero: Se comprobó que el 55% del personal de la empresa opinan que el clima laboral que perciben es bueno, dando a entender que están satisfecho el lugar donde se encuentran.

Cuarto: Se evidencio que las emociones e ideas de los colaboradores tiene efecto o repercute en el clima laboral de la Distribuidora Danko.

Quinto: Se encontró relación entre las dimensiones de estrategias de solución y clima laboral de la Distribuidora Danko.

Sexto: Se determinó que existe relación entre las conductas que poseen de los colaboradores y el clima laboral donde conviven diariamente.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Captar y contratar a profesionales con habilidades blandas ya que estos influirán.

Segundo: Reforzar, hacer seguimiento y capacitar mediante actividades que sean formativas a todo el personal de la distribuidora para poder fortalecer más las habilidades que estos poseen.

Tercero: Mejorar y fortalecer el clima laboral de la organización mediante eventos sociales, estrategias y políticas en donde el personal puede sentirse a gusto y cómodo en el lugar donde labora.

REFERENCIAS

- Argyle, M. (2013). *Cooperación, la base de la sociedad*. Recuperado de <https://www.cattell-psicologos.com/publicaciones/traducciones/traduccion-de-libros/cooperationthebasisofsociability>
- Arroyo, T. (2012). *Habilidades gerenciales. Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/p16a5khg/Arroyo-T-R-2012-Habilidades-gerenciales-desarrollo-de-desrezas-competencias-y/>
- Bechara, A. y Román, F. (2006). *Mecanismos cerebrales de la toma de decisiones. Revista de neurología*. Recuperado de <https://www.neurologia.com/articulo/2006161>
- Bosley, D. (2007). *The Impact of „Soft Skills“ in the Information-Knowledge Management Economy and the UNC System, Major Trends Facing North Carolina: Implications for Our State and for the University of North Carolina. University of North Carolina*. Recuperado de <http://www.archive.jfn.ac.lk/OBESCL/MOHE/SCL-articles/Bookschapters-reports/12.Soft-skills-trends-Bosley.pdf>
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=5DCC4B1AC561E1A27BCD79C3984537DD.jvm1?sequence=1>
- Castro, G. (26 de mayo de 2016). *Propuesta de un Programa en Habilidades Blandas para la mejora del Clima Laboral en una empresa Editora de Comercialización y Servicios de Chiclayo*. Recuperado de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/330/331>
- Chaves, A. (marzo, 2016). *Habilidades del siglo XXI. Revista Conexiones*. Recuperado de <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/issue/download/489/306>
- Consultora PageGroup, (15 de abril de 2016). *El 40% de los chilenos tiene dificultades con las habilidades blandas*. Recuperado de <https://www.felicesyforrados.cl/2016/4/el-40-de-los-chilenos-tiene-dificultades-con-las-habilidades-blandas/>
- D'Zurilla, T., y Goldfried, M. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology. National Library of Medicine*, 78(1), 107-26
Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/4938262/>
- Deutsch, M., Coleman, P. y Marcus, E. (2011). Recuperada de *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rw61VDID7U4C&oi=fnd&pg=PR11&dq=Deutsch,+Coleman,+y+Marcus,+2011&ots=zdomn6yuRu&sig>

=jkKYKzMFOxDdXA56lc_YeCDRSXk#v=onepage&q=Deutsch%2C%20Col
eman%2C%20y%20Marcus%2C%202011&f=false

García, A., Edel, R. y Casiano, R. (2007). Unidad Multidisciplinaria. Clima y Compromiso Organizacional. Recuperado de

http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf

Garrido, A. (2017). *La importancia de los Soft Skills*. Connectamericas. <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-los-%E2%80%9Csoft-skills%E2%80%9D-en-las-pymes/>

Garrido, A. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad de San Martín de Porres*. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4282/garrido_mal.pdf;jsessionid=AF0896ACE51CAFB045C5CDCD755A1713?sequence=1

Gestion.pe (2018). *El 80% de jóvenes menores de 24 años trabaja en el sector informal*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/80-jovenes-menores-24-anos-sector-informal-227998-noticia/>

Goleman, D. (2002). *La inteligencia emocional en la empresa*. https://recursos2puntocero.com/recursos/BOD/pdf/BOD_11COMPOSTURA_L_LIBRO_G.pdf

Goleman, D. (2015). *Why It Can Matter More Than IQ*. <https://www.amazon.com/-/es/Daniel-Goleman/dp/055338371X>

Hang, T., Laura, R., y Shaw, K. (2018). *The Importance of Developing Soft Skill Sets for the Employability of Business Graduates in Vietnam: A Field Study on Selected Business Employers*. https://www.researchgate.net/publication/322553388_The_Importance_of_Developing_Soft_Skill_Sets_for_the_Employability_of_Business_Graduates_in_Vietnam_A_Field_Study_on_Selected_Business_Employers/

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5° ed.). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Key Clouiding, (02 de abril de 2019). *Estudio revela que 9 de cada 10 empresas evalúan habilidades blandas de sus candidatos*. https://www.cnnchile.com/economia/9-de-cada-10-empresas-habilidades-blandas_20190402/

Linehan, M. y Koerner, K. (1993). A behavioral theory of borderline personality disorder. In Paris, J. (Orgs.), *Borderline personality disorder: Etiology and treatment* (5° ed). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2696274/>

- Lopez, M., Filippetti, V. y Richaud, M. (2013). Empatía: Desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Revista Avances en Psicología Latinoamericana*. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/1390>
- Mangrulkar, L., Whitman, C. y Posner, M. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes: Organización Panamericana de Salud*. <https://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/habilidades2001oms65p.pdf>
- Manpower Group 2018, *Encuesta de escasez de talento 2018*. <http://www.manpowergroup.es/Estudio-ManpowerGroup-sobre-Escasez-de-Talento-2018-Solucionar-la-Escasez-de-Talento-Crear-Atraer-Compartir-y-Transformar/>
- ManpowerGroup (2014). *La escasez del talento humano continua. ¿Cómo puede el siempre cambiante rol de los recursos humanos salvar la brecha?* <https://www.manpower.com.pe/mpintranet//publicaciones/12056788297759162.pdf>
- McMillan, J. H.; Hearn, J. (2008). *Student self-assessment: The key to stronger student motivation and higher achievement*. https://www.researchgate.net/publication/285278441_Student_selfassessment_The_key_to_stronger_student_motivation_and_higher_achievement
- Olaz, A. (2013). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfica-Descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. <https://philpapers.org/rec/OLAECL>
- Panadero, E. y Tapia, J. (2013). Autoevaluación: connotaciones teóricas y prácticas. Cuando ocurre, como se adquiere y que hacer para potenciarla en nuestro alumnado. *Red de revistas científicas de América Latina*. <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293128257012.pdf>
- Paramo, D. (2004). *Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. <https://www.yumpu.com/es/document/read/14644843/tres-enfoquesteoricos-relacionados-con-el-clima-organizacional->
- Peiro, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. https://www.academia.edu/34025384/Peiro_prieto_calidad_de_vida_labora_vol_2_cap
- Rivera, A. y Polonia, D. (2014) *Habilidades Blandas y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui*. <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/28053/1/7187385.pdf/>

- Rodriguez, M. (2001). *Influencia del liderazgo sobre el Clima Organizacional. Revistas Negocios*. <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>
- Rusell, J., Rusell, B., & Tastle, W. (2005), Teaching Soft Skills in a Systems Development Capstone Class. *Information Systems Education Journal*, 3(19). <http://isedj.org/3/19/>
- Squillace, M. y Picón-Janeiro, J. (2010). *La influencia de los heurísticos en la toma de decisiones. Investigación psicológica*. <http://www.psi.uba.ar/investigaciones/revistas/investigaciones/indice/resumen.php?id=360&anio=15&vol=3>
- Sternberg, J. (1996). *Las capacidades humanas: Un enfoque desde el procesamiento de la información*. (3°. ed.). https://books.google.com.pe/books/about/Las_capacidades_humanas.html?id=xBa9OwAACAAJ&redir_esc=y
- Temple, I. (2020). *Las habilidades blandas en el mundo laboral*. <https://www.inestemple.com/es/2020/01/habilidades-blandas-en-el-mundo-laboral-consejos-de-ines-temple-pronabec/>
- Van-Der, C., Hofstadt, R. y Gomez, J. (2013). *Competencias y Habilidades Blandas para universitarios*. <https://www.todostuslibros.com/autor/hofstadt-roman-carlos-j-van-der-gomez-gras-jose-maria/>
- Vicuña, L., Hernández, H., Paredes, M. y Rios J. (2018). *Revistas Investigación* (2008). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3847>
- World Health Organization, (2003). *Skills for Health*. Recuperado de http://www.who.int/school_youth_health/media/en/sch_skills4health_03.pdf
- World Health Organization, Division of Mental Health, (1994). Recuperado de *Life skills education for children and adolescents in schools*. <http://apps.who.int/iris/handle/10665/63552>
- Yañez, R. (2008). *Confianza y desconfianza: Dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. Revistas Científicas*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64750102.pdf/>
- Robles, M. (2012). *Executive perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. Business Communication Quarterly*. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/108056991246040>

ANEXOS

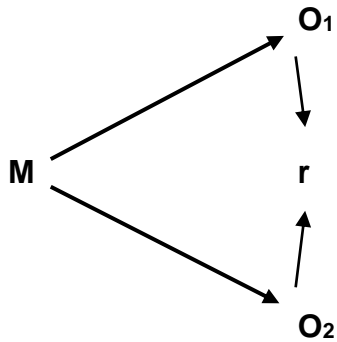
Tabla 7 Matriz de Consistencia

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Habilidades blandas	Son capacidades intangibles, los cuales suelen ser desarrolladas a través de los años, pueden existir personas que, por sus hábitos de vida, genes familiares adquirieron de forma natural o empíricamente estas habilidades (Arroyo, 2012)	Las habilidades blandas son conductas y aptitudes que todo ser humano posee y esto ayuda a poder interrelacionarse con los demás.	Comunicación asertiva	Expresión de emociones e ideas	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal Nunca = 1
			Negociación	Estrategias de solución	6, 7, 8, 9, 10	Casi nunca = 2
			Toma de decisiones	Alternativas de solución	11, 12, 13, 14, 15	A veces = 3
			Solución de conflictos	Resolución de conflictos	16, 17, 18, 19, 20	Casi siempre = 4
			Manejo de emociones	Conductas	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Siempre = 5

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima laboral	Conjunto de fenómenos físicos establecidos en un lugar y esto es gracias a las percepciones de los individuos, y comienza a reflejarse en cuanto existe una meta conjunta en el equipo de la institución (Peiro y Prieto, 1996)	El clima laboral está conformado por una serie de factores y percepciones que el individuo posee dentro y fuera de la organización.	Liderazgo	Influencia	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Compromiso	Identificación por la empresa	7, 8, 9, 10, 11	
			Trabajo en equipo	Objetivos empresariales	12, 13, 14, 15	
			Comunicación	Participación activa de los empleados	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	
			Confianza	Toma de decisiones	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	

ANEXO 02

Población y Muestra:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Correlación entre dichas variables

Población

Es la totalidad de los fenómenos a estudiar y todos poseen una característica en común (Tamayo, 1997). En este caso la población está conformada en su totalidad es decir por los 40 colaboradores de la empresa Distribuidora DANKO de la ciudad de Chimbote.

Muestra

Es definida como un subgrupo de la población (Sudam, 1996).

ANEXO 03 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO: ENCUESTA DE HABILIDADES BLANDAS

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a las habilidades blandas. Se solicita su opinión al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la aseveración que más lo represente: en base al siguiente criterio:

- a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
HABILIDADES INTERPERSONALES						
1	Ud. Sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente					
2	Soy flexible cuando se dan propuestas mejores a mis ideas					
3	Considero que puedo expresar mi opinión libremente					
4	Si es necesario cedo para resolver mis problemas					
5	Pienso solo en los argumentos que defienden mi posición					
6	Creo en las buenas intenciones de los demás					
7	Aprendo de los demás					
8	Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan					
9	Algunas vez te has metido en problemas por ayudar a otros					
10	Cuando te algo te incomoda de una persona, se lo dices					
HABILIDADES COGNITIVAS						
11	Busco alternativas de solución ante un problema					
12	Los problemas difíciles me alteran mucho					
13	Tomo decisiones basadas en las circunstancias					
14	Una vez elegida la decisión. Dudas sobre la elección tomada?					
15	Trato de encontrar la verdad, antes de tener la razón					
16	La opinión del grupo, no afecta la mía de ninguna manera					
17	Siempre digo la verdad en mi centro de labores					
18	Hago más de lo que se espera de mi					
19	Tomo decisiones basadas en experiencias pasadas					
20	Analiza y reflexiona después de una decisión					
HABILIDADES EMOCIONALES						
21	Te cuesta expresar tus emociones en palabras					
22	En términos generales ¿estas satisfecho con quién eres?					
23	Me frustró cada vez que no cumplo con mis metas					
24	Soy sensible y me pongo a llorar					
25	Me enojo fácilmente					
26	El estrés forma parte de mi vida laboral					
27	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
28	Siempre puedo decir cómo me siento emocionalmente					
29	Cuando estoy triste, siento que el mundo se me acaba					
30	Cuando dicen algo que me molesta, discuto sin dudarlo					

CUESTIONARIO: ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación al clima laboral. Se solicita su opinión al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la aseveración que más lo represente: en base al siguiente criterio:

Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
CLIMA AUTORITARIO						
1	El desempeño de su jefe, le motiva a permanecer en la empresa					
2	Se siente valorado por la empresa					
3	En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación					
4	Su jefe se comunica de manera clara y sencilla					
5	Existe confianza entre jefe y subordinado					
6	Siente que sus opiniones son escuchadas					
7	Todas las decisiones en general es asumida por el jefe					
8	Confía en sus compañeros de trabajo					
9	Recibe reconocimiento por su jefe cuando hace un buen trabajo					
10	Su jefe influye de manera positiva en el equipo					
11	Considera que existe una buena relación entre jefe y empleado					
12	Esta de acuerdo con los premios y castigos que se realizan					
13	Se siento seguro en su puesto de trabajo y en la organización					
14	Siente que sus opiniones son valoradas en las reuniones					
15	Se hace lo que diga el jefe, así el este en lo incorrecto					
CLIMA PARTICIPATIVO						
16	Su jefe transmite las visión y misión de la organización					
17	Es efectiva la comunicación entre jefe y empleados					
18	Su jefe se involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones					
19	Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
20	Su organización fomenta y promueve la comunicación interna					
21	Las tareas pueden ser compartidas o personales					
22	En su organización promueven la capacitación que se necesita					
23	Se siente comprometido con el éxito de la institución					
24	Siente que el equipo de trabajo lo conforman todos en general					
25	Las ideas de todos son escuchadas en las reuniones					
26	La organización es muy estricto con sus sanciones					
27	En los eventos organizados por la empresa todos disfrutan					
28	La confianza es una fortaleza de la organización					
29	Algunas decisiones son tomadas por el jefe y los empleados					
30	El jefe hace seguimiento al progreso de su subordinado					

ANEXO 04 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Certificado de validez de contenido de la Escala de Habilidades Blandas

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

N ^o	DIMENSIONES Ítems	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					SUGERENCIA
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	
	DIMENSION 1: Comunicación asertiva																
1	Ud saber callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente					x					x						X
2	Soy flexible cuando se dan propuestas mejores a mis ideas					x					x						X
3	Considero que puedo expresar mi opinión libremente					x					x						X
4	Si es necesario cedo para resolver los problemas					x					x						X
5	Pienso solo en los argumentos que definen mi posición					x					x						X
	DIMENSION 2: Negociación																
6	Cuando trato de negociar, siempre busco mi beneficio personal					x					x						X
7	Pienso y analizo antes de llegar a un acuerdo					x					x						X
8	Ayudo a mis compañeros cuando tienen problemas					x					x						X

9	Alguna vez hiciste trampa en una negociación					x					x					X	
10	Mi mentalidad en los negocios en ganar ganar					x					x					X	
	DIMENSION 3: Toma de decisiones																
11	Tomo decisiones basadas en experiencias pasadas					x					x					x	
12	Una vez elegida la decisión, dudas sobre la decisión tomada?					x					x					x	
13	Tomo decisiones basadas en circunstancias					x					x					x	
14	Analiza y reflexiona después de una decisión					x					x					x	
15	Trato de encontrar la verdad, antes de tener la razón					x					x					x	
	DIMENSION 4: Solución de Conflictos																
16	La opinión del grupo, no afecta la mía de ninguna manera					x					x					x	
17	Siempre digo la verdad en mi centro de labores					x					x					x	
18	Hago más de lo que se espera de mi					x					x					x	
19	Busco alternativas de solución ante un problema					x					x					x	
20	Los problemas difíciles me alteran mucho					x					x					x	
	DIMENSION 5: Manejo Emocional																

Certificado de validez de contenido de la Escala de Clima Laboral

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

N ^a	DIMENSIONES Ítems	Pertinencia					Relevancia					Claridad					SUGERENCIA
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	
	DIMENSION 1: Liderazgo																
1	El desempeño de su jefe , le motiva a permanecer en la empresa					x					x					x	
2	Su jefe influye de manera positiva en el equipo					x					x					x	
3	En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación					x					x					x	
4	Su jefe se comunica de manera clara y sencilla					x					x					x	
5	Algunas decisiones son tomadas por el jefe y los empleados					x					x					x	
6	Siente que sus opiniones son escuchadas					x					x					x	
	DIMENSION 2: Compromiso																
7	Se siente comprometido con el éxito de la institución					x					x					x	
8	El jefe hace seguimiento al progreso de su subordinado					x					x					x	
9	Recibe reconocimiento por su jefe cuando hace un buen trabajo					x					x					x	
10	Se siente valorado por la empresa.					x					x					x	
11	Cuando le designan una tarea lo termina así le tome hacer horas extras.					x					x					x	
	DIMENSION 3: Trabajo en equipo																

12	El trabajar en equipo es uno de los valores de la empresa					x					x					x	
13	Siente que el equipo de trabajo lo conforman todo el personal					x					x					x	
14	Las tareas pueden ser compartidas o personales					x					x					x	
15	Existe cooperación de todos para llegar a las metas de la empresa					x					x					x	
	DIMENSION 4: Comunicación																
16	Su jefe transmite la visión y misión de la organización					x					x					x	
17	Es efectiva la comunicación entre jefe y empleados					x					x					x	
18	Su jefe se involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones					x					x					x	
19	Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados					x					x					x	
20	Su organización fomenta y promueve la comunicación interna					x					x					x	
21	Las ideas de todos son escuchadas en la reuniones					x					x					x	
22	En su organización promueven la capacitación que se necesita					x					x					x	
23	La comunicación va de la mano con la retroalimentación					x					x					x	
	DIMENSION 5: Confianza																
24	Se siente seguro al tomar decisiones					x					x					x	
25	El clima laboral de la empresa transmite confianza					x					x					x	
26	La organización suele dar confianza y estabilidad laboral a sus empleados					x					x					x	
27	En los eventos organizados por la empresa todos concurren					x					x					x	
28	La confianza es una fortaleza de la empresa					x					x					x	

29	Existe confianza entre jefe y subordinando					x						x					x	
30	Confía en sus compañeros																	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Mg): Fiestas Flores, Roberto Carlos. DNI: 16744141

Especialidad del validador: Mgtr. en docencia universitaria e investigación pedagógica.



Certificado de validez de contenido de la Escala de Habilidades Blandas

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

N ^a	DIMENSIONES Items	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					SUGERENCIA
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	N (5)	
	DIMENSION 1: Comunicación asertiva																
1	Ud saber callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente					X					X					X	
2	Soy flexible cuando se dan propuestas mejores a mis ideas					X					X					X	
3	Considero que puedo expresar mi opinión libremente					X					X					X	
4	Si es necesario cedo para resolver los problemas					X					X					X	
5	Pienso solo en los argumentos que definen mi posición					X					X					X	
	DIMENSION 2: Negociación																
6	Cuando trato de negociar, siempre busco mi beneficio personal					X					X					X	
7	Pienso y analizo antes de llegar a un acuerdo					X					X					X	
8	Ayudo a mis compañeros cuando tienen problemas					X					X					X	
9	Alguna vez hiciste trampa en una negociación					X					X					X	

10	Mi mentalidad en los negocios en ganar ganar					X					X					X	
	DIMENSION 3: Toma de decisiones																
11	Tomo decisiones basadas en experiencias pasadas					X					X					X	
12	Una vez elegida la decisión, dudas sobre la decisión tomada?					X					X					X	
13	Tomo decisiones basadas en circunstancias					X					X					X	
14	Analiza y reflexiona después de una decisión					X					X					X	
15	Trato de encontrar la verdad, antes de tener la razón					X					X					X	
	DIMENSION 4: Solución de Conflictos																
16	La opinión del grupo, no afecta la mía de ninguna manera					X					X					X	
17	Siempre digo la verdad en mi centro de labores					X					X					X	
18	Hago más de lo que se espera de mi					X					X					X	
19	Busco alternativas de solución ante un problema					X					X					X	
20	Los problemas difíciles me alteran mucho					X					X					X	
	DIMENSION 5: Manejo Emocional																
21	Te cuesta expresar tus emociones en palabras					X					X					X	
22	En términos generales ¿estas satisfecho con quién eres?					X					X					X	

23	Me frustro cada vez que no cumpla con mis metas					X					X					X	
24	Soy sensible y me pongo a llorar					X					X					X	
25	Me enojo fácilmente					X					X					X	
26	El estrés forma parte de mi vida laboral					X					X					X	
27	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					X					X					X	
28	Siempre puedo decir cómo me siento emocionalmente					X					X					X	
29	Cuando estoy triste, siento que el mundo se me acaba					X					X					X	
30	Cuando dicen algo que me molesta, discuto sin dudarlo					X					X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. CPCC. Carlos A. Rosales Enriquez

DNI: 44798519

Especialidad del validador: Contabilidad, Finanzas, Negocios Internacionales e Investigación

21 de julio de 2020

Certificado de validez de contenido de la Escala de Clima Laboral

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

N ^a	DIMENSIONES Items	Pertinencia					Relevancia					Claridad					SUGERENCIA	
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)		
	DIMENSION 1: Liderazgo																	
1	El desempeño de su jefe , le motiva a permanecer en la empresa					X						X						X
2	Su jefe influye de manera positiva en el equipo					X						X						X
3	En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación					X						X						X
4	Su jefe se comunica de manera clara y sencilla					X						X						X
5	Algunas decisiones son tomadas por el jefe y los empleados					X						X						X
6	Siente que sus opiniones son escuchadas					X						X						X
	DIMENSION 2: Compromiso																	
7	Se siente comprometido con el éxito de la institución					X						X						X
8	El jefe hace seguimiento al progreso de su subordinado					X						X						X
9	Recibe reconocimiento por su jefe cuando hace un buen trabajo					X						X						X
10	Se siente valorado por la empresa.					X						X						X
11	Cuando le designan una tarea lo termina así le tome hacer horas extras.					X						X						X
	DIMENSION 3: Trabajo en equipo																	
12	El trabajar en equipo es uno de los					X						X						X

	valores de la empresa																	
13	Siente que el equipo de trabajo lo conforman todo el personal					X					X						X	
14	Las tareas pueden ser compartidas o personales					X					X						X	
15	Existe cooperación de todos para llegar a las metas de la empresa					X					X						X	
	DIMENSION 4: Comunicación																	
16	Su jefe transmite la visión y misión de la organización					X					X						X	
17	Es efectiva la comunicación entre jefe y empleados					X					X						X	
18	Su jefe se involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones					X					X						X	
19	Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados					X					X						X	
20	Su organización fomenta y promueve la comunicación interna					X					X						X	
21	Las ideas de todos son escuchadas en la reuniones					X					X						X	
22	En su organización promueven la capacitación que se necesita					X					X						X	
23	La comunicación va de la mano con la retroalimentación					X					X						X	
	DIMENSION 5: Confianza																	
24	Se siente seguro al tomar decisiones					X					X						X	
25	El clima laboral de la empresa transmite confianza					X					X						X	
26	La organización suele dar confianza y estabilidad laboral a sus empleados					X					X						X	
27	En los eventos organizados por la empresa todos concurren					X					X						X	
28	La confianza es una fortaleza de la empresa					X					X						X	
29	Existe confianza entre jefe y subordinando					X					X						X	
30	Confía en sus compañeros					X					X						X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

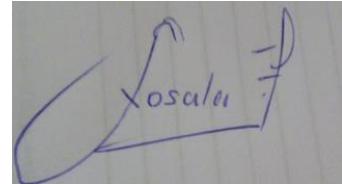
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. CPCC. Carlos A. Rosales Enriquez

DNI: 44798519

Especialidad del validador: Contabilidad, Finanzas, Negocios Internacionales e Investigación

21 de julio de 2020

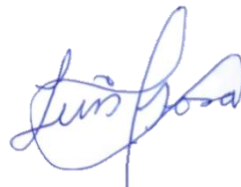


Handwritten signature of Carlos A. Rosales Enriquez in blue ink on lined paper. The signature is enclosed in a hand-drawn rectangular box. Below the signature is a dashed horizontal line.

Yo, Luis Alberto Sosa Aparicio, docente de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo de la filial Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada "Habilidades Blandas y el Clima Laboral en colaboradores de la Distribuidora Danko Chimbote, 2020", del estudiante Nanfuñay Alcantara Geanfranco Alain, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito, analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chimbote, 15 de agosto del 2020



.....
Luis Alberto Sosa Aparicio

DNI: 32887991

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC /Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	------------------