



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Soft Skills y Satisfacción de los Empleados de la  
Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Iturrizaga Ura, Sandy Patty ([orcid.org/0000-0002-1937-9079](https://orcid.org/0000-0002-1937-9079))

Rodriguez Salinas, Kevin Alberto ([orcid.org/0000-0001-7281-7763](https://orcid.org/0000-0001-7281-7763))

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina ([orcid.org/0000-0002-6867-0778](https://orcid.org/0000-0002-6867-0778))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirnos llegar a este momento tan especial en mi vida. Por las alegrías y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, a nuestras madres por siempre acompañarnos en todo momento, a nuestros padres quienes con sus valiosos consejos han guiado por el buen camino y así poder culminar nuestra carrera profesional.

## **Agradecimiento**

Agradecemos infinitamente a nuestros padres por la confianza y el apoyo brindado, a nuestros docentes quienes enriquecieron los conocimientos para nuestra amada carrera profesional y a la UCV por la oportunidad de una educación de calidad

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Tabla cruzada entre las soft skills y la satisfacción laboral</i>	15
<b>Tabla 2</b>	<i>Tabla cruzada entre el liderazgo y la satisfacción laboral</i>	16
<b>Tabla 3</b>	<i>Tabla cruzada entre la empatía y la satisfacción laboral</i>	17
<b>Tabla 4</b>	<i>Tabla cruzada entre la comunicación y la satisfacción laboral</i>	18
<b>Tabla 5</b>	<i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	19
<b>Tabla 6</b>	<i>Prueba de hipótesis general</i>	20
<b>Tabla 7</b>	<i>Prueba de hipótesis específicas</i>	21

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> <i>Frecuencia de las soft skills y la satisfacción laboral</i>	15
<b>Figura 2</b> <i>Frecuencia del liderazgo y la satisfacción laboral</i>	16
<b>Figura 3</b> <i>Frecuencia de la empatía y la satisfacción laboral</i>	17
<b>Figura 4</b> <i>Frecuencia de la comunicación y la satisfacción laboral</i>	18
<b>Figura 5</b> <i>Rangos de correlación en base al R de Pearson</i>	20

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general establecer la correlación entre las soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022. La investigación fue de tipo básica, con un alcance descriptivo correlacional ya que se evaluó la relación entre las dos variables estudiadas. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque no se manipularon las variables de estudio, así como también se consideró la recolección de datos en un tiempo único. La muestra del estudio se conformó por 70 empleados de la mencionada I.E., los cuales respondieron un cuestionario Likert (ordinal), que previamente fue validado por 03 expertos y un valor de fiabilidad de 0.844 para la variable soft skills y 0.898 para la variable satisfacción de los empleados. El resultado inferencial general demostró que existe una correlación positiva considerable y significativa entre la soft skills y la satisfacción de los empleados de la I.E.; donde, el valor del coeficiente de correlación R Pearson encontrado fue de 0.645 y una significancia menor al 5%; por ende, se concluye que, a mejor desarrollo de las soft skills mayor será la satisfacción de los empleados de la I.E.

**Palabras clave:** soft skills, satisfacción, eficiencia, liderazgo, empatía

## **Abstract**

The present research study had as general objective to establish the correlation between soft skills and satisfaction of the employees of the Educational Institution Colegio Blenkir - Huancayo, 2022. The research was of a basic type, with a correlational descriptive scope since the relationship was evaluated between the two variables studied. The research design was non-experimental and cross-sectional because the study variables were not manipulated, as well as data collection in a single time period. The study sample was made up of 70 employees of the aforementioned I.E., who answered a Likert (ordinal) questionnaire, which was previously validated by 03 experts and a reliability value of 0.844 for the soft skills variable and 0.898 for the job satisfaction variable. The employees. The general inferential result showed that there is a considerable and significant positive correlation between soft skills and the satisfaction of I.E. employees; where, the value of the R Pearson correlation coefficient found was 0.645 and a significance of less than 5%; therefore, it is concluded that the better development of soft skills, the greater the satisfaction of the employees of the I.E.

**Keywords:** soft skills, satisfaction, efficiency, leadership, empathy



## I. INTRODUCCIÓN

En el marco internacional en la revista *Kasetsart de Ciencias Sociales* por Tang (2020) en Tailandia, manifestó en su artículo titulado “La importancia de la adquisición de Soft skills por parte de los docentes en instituciones de educación superior” argumento, que para los docentes la habilidad comunicativa es vital para brindar un aprendizaje efectivo y de calidad; puesto que incorpora soluciones creativas y efectivas a los problemas de los estudiantes. De acuerdo a la *Revista Internacional de Educación Especial para la Primera Infancia*, un estudio realizado en Jordania por Tabieh (2022), cuyo artículo fue titulado “El grado de adquisición de habilidades blandas por parte de los docentes en instituciones educativas”, donde sostiene que se ha encontrado que el grado promedio de habilidades blandas por parte de los maestros era (bajo), sin embargo, después de aplicar el programa y cursos que los desarrollan los profesores que poseen las habilidades blandas, el grado aumentó a 88%.

Por otro lado, Dolce et al. (2020), sostuvieron en su artículo titulado “Las habilidades blandas de los graduados en contabilidad” publicado en la revista *Accounting*, dando mención que el Departamento de administración de la universidad italiana, que solo el 72% de los graduados tenían un trabajo, ya que sus habilidades blandas han desarrollado sus cualidades interpersonales y sus atributos personales lo beneficia en la vida personal tanto como profesional.

Según lo publicado por Chongrak (2022) cuya investigación fue aplicada en Tailandia, en su investigación titulado “16 habilidades blandas, pensamiento, enseñanza y aprendizaje en el futuro del trabajo”, nos indicó que el 75% del éxito de los empleados resulta de las habilidades blandas y solo el 25% proviene de la habilidad técnica. Por lo tanto, la educación superior debe ser experiencias innovadoras de enseñanza y aprendizaje para desarrollar habilidades blandas para los estudiantes. Para Konobeiev y Usanova (2022) en sus artículos de investigación en enseñanza y aprendizaje de idiomas titulado “Desarrollo de habilidades blandas en estudiantes adultos de inglés en cursos en línea”, mencionaron que el 63% de los cuales afirmó que las Soft skills son clave para los roles. Esto significa que las habilidades blandas se reconocen como deseables y pueden ser parte del contenido de la enseñanza en Rusia para los estudiantes adultos de inglés.

Según Konobeiev et al. (2022) distintos centros de estudios prestigiosos como Stanford indican que un 75% del logro laboral de los directivos ejecutivos se debe al dominio de las Soft skills y que el 25% a las habilidades técnicas. De igual forma, la Universidad de Harvard reveló que el auge en un lugar de trabajo se debe a las Soft skills en un 85% y solo el 15 % a las habilidades técnicas. Asimismo, en la Universidad de Boston y la Universidad de Michigan, revelaron que aquellos trabajadores con capacitaciones en Soft skills tienden a ser un 12% productivo que aquellos que no llevan dichas capacitaciones.

A nivel nacional el siguiente artículo de acuerdo a Rondan et al. (2022) en su revista titulada “Soft skills y competencias digitales en el desarrollo profesional docente en tiempos de pandemia de COVID-19 en Perú”, indicaron que las Soft skills y el manejo efectivo de la información en el desarrollo profesional del docente durante el Covid-19 y la competencia digital influyen en un 66,9%. Según la revista Contratexto por el investigador Egúsquiza (2021) en su investigación titulado “Desarrollo de Soft skills a partir de experiencias extraescolares en Perú - Lima”, nos dio a entender que por falta de organizaciones que estén aptas a brindar mejores recursos y una buena gestión escolar, las Soft skills no sería complicado ejecutarlas en las instituciones públicas debido a la falta de recursos y gestión escolar; por lo tanto, solo el 48 % de la población sigue estudiando después de la escuela.

En la Institución Educativa Colegio Blenkir se identificó la siguiente realidad problemática, donde el área de dirección no tiene una comunicación efectiva con su equipo de trabajo, por consiguiente, la organización se ve afectada ya que el personal no trabaja en sinergia; esto conlleva a un ambiente negativo donde el desarrollo de tareas no es eficiente. Se observó también que el personal pierde la motivación que, al alcanzar un objetivo, la Institución no valora el esfuerzo y el compromiso del empleado o esta premia a conveniencia; por otro lado, no respetan los horarios de los empleados provocando insatisfacción, ya que las horas extras no son recompensadas.

En efecto se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre Soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022? como también los problemas específicos se

plantearon de la siguiente manera. (a) ¿Cuál es la relación entre liderazgo y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir – Huancayo, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022? y (c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio - Blenkir, Huancayo 2022?

El presente trabajo de investigación busca descubrir un interés en las soft skills como una variable determinante para todas las Instituciones educativas, ya que, al relacionar las habilidades sociales con la comunicación asertiva, las aptitudes positivas y la capacidad de vincularse con los demás generó un buen trabajo en equipo obteniendo buenos resultados según lo observado en otros antecedentes.

La investigación se justificó de manera teórica, basado en Hernández (2018) determinamos que una de las variables estudiadas y observadas será soft skill, ya que es muy importante para las instituciones educativas. Por lo tanto, el resultado de esta investigación será de mucho aporte, ya que contribuirá a futuras investigaciones.

Asimismo, cabe resaltar que con respecto al estudio práctico se justificó según Bernal (2010) donde aportamos en esta investigación científica fue en el análisis, planteamiento estratégico doce se llevó a cabo la mejora de los problemas encontrados en la realidad problemática encontradas en la Institución Educativa Colegio Blenkir, con ello va a generalizar estrategias de mejora.

El estudio se justificó de manera metodológica de acuerdo a Baena (2017) porque sigue secuencias para obtener un resultado mediante la técnica del cuestionario, el cual será adaptado a la realidad que se presenta, por consiguiente, será validado y confiable para futuras investigaciones.

El estudio se justificó de manera social de acuerdo a Hernández (2014) el aporte a la sociedad está reflejado en primer lugar a la institución Educativa Colegio Blenkir, de tal modo esta investigación podrá ser de su gran beneficio para las organizaciones del mismo rubro.

Partiendo desde la observación se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre Soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir – Huancayo, 2022, del mismo modo se desarrolló como objetivos específicos; (a) Determinar la relación entre liderazgo y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir – Huancayo, 2022, (b) Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los empleados de la Colegio Blenkir – Huancayo, 2022 y (c) Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción de los empleados de la Colegio Blenkir – Huancayo, 2022.

Finalmente se formuló la hipótesis general: Existe la relación significativa entre soft skills y satisfacción de los empleados de la Colegio Blenkir – Huancayo, 2022, del mis modo se desarrolló como hipótesis específicas (a) Existe relación entre liderazgo y satisfacción de los empleados de la Colegio Blenkir – Huancayo, 2022, (b) Existe relación entre la empatía y satisfacción de los empleados de Colegio Blenkir – Huancayo, 2022 y (c) Existe relación entre la comunicación y la satisfacción de los empleados de la Colegio Blenkir – Huancayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Está constituido por investigaciones donde se ha recopilado de tesis locales, nacionales y artículos científicos, que tienen una directa relación con nuestras variables, así como a nivel local tenemos a Chaca (2022) en su investigación realizado en Huancayo, tuvo como objetivo analizar la relación entre las dos variables, utilizó el método descriptivo correlacional, por 45 trabajadores estuvo integrado la muestra y se aplicó la encuesta. Se llegó a la conclusión de que existe la correlación  $r$  de Pearson ( $r=0,761$ ), con una significancia de  $p= 0,000$ , lo cual presenta una significancia positiva entre Soft skills y el desempeño laboral. Según Palma (2021) tuvo como objetivo comprobar la relación entre las variables, siendo el estudio descriptivo correlacional, cuantitativo, de diseño no experimental transversal, donde se llevó a cabo una muestra censal realizado en la Institución Educativa N° 1267 – Lurigancho, constituida por 60 docentes. Se concluyó la existencia de relación directa y significativa entre Soft skills y satisfacción de los empleados con el valor de Rho de Spearman ( $r=0.782$  y  $p = 0.000 < 0.05$ ). Por otro lado, Espino (2021) en su investigación realizado en Lima, su objetivo general es identificar la relación entre las dos variables, siendo un estudio de diseño no experimental de corte transversal, correlacional, por 86 estudiantes está constituido la población, con una muestra censal y se utilizó el cuestionario para la recolección de datos. Llegando a su conclusión que existe una correlación directa y alta de acuerdo al Rho de Spearman de 0.899 con un valor de significancia de menor a 0.05, comprobando que las Soft skills llevan a que el estudiante tenga una buena percepción ante el docente. Asimismo, Chavez y Cordova (2021) en su informe de investigación, su objetivo fue analizar la correlación entre ambas variables, siendo una investigación aplicada de diseño descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo de tipo aplicativo, se aplicó el cuestionario a 60 docentes de Huaraz. Obteniendo como resultado el valor de 0.401, utilizando la correlación de Rho Spearman, dando el valor al  $0.000 < 0.05$ , afirmando la correlación entre las variables Soft skills y desempeño laboral de los docentes.

A continuación, se menciona a nivel internacional siguiendo la distintas indagaciones que se relacionan con el problema de la investigación y sus variables, tenemos a nivel internacional a, Asbari et al. (2020) el estudio tiene

como objetivo medir el efecto de las habilidades duras y blandas en la capacidad de innovación de los profesores universitarios privados en Jabodetabek, mediada por la cultura organizacional, para la recolección de datos se realiza mediante muestreo aleatorio simple vía electrónica, los resultados del cuestionario devueltos y válidos son 513 muestras y el procesamiento de datos mediante método SEM con software SmartPLS 3.0. Se confirma que si los indicadores tienen un valor de factor de carga superior a 0,5 tiene un efecto positivo y tal como se presenta para la variable habilidades duras tienen una confiabilidad compuesta por 0,889; para la variable habilidades blandas un resultado de 0,908, nos indica que existe un nivel de significancia favorable.

Asimismo Succi y Canovi (2020) compararon las percepciones de estudiantes y empleadores sobre la esencial de las habilidades blandas en diferentes países de Italia y Alemania, se ha desarrollado un estudio exploratorio, el método de investigación cuantitativo, 425 personas participando en el estudio y 300 completando el cuestionario, Se llegó al resultado que la gran mayoría de los encuestados (85,5 %), tanto empleadores como estudiantes, indicaron un aumento énfasis en las habilidades blandas en los últimos 5 a 10 años y la necesidad de que los gerentes y académicos se dediquen más atención a las habilidades blandas. Por su parte Putra et al. (2020) considero como máximo intención en su investigación el medir el efecto de Soft skills y duras de los docentes en Indonesia, la recolección de datos se realizó mediante muestreo aleatorio simple a 251 docentes de cinco escuelas secundarias privadas de Tangerang, los resultados del cuestionario devueltos y válidos fueron 211 muestras. El resultado de este estudio muestra que si valor AVE para cada constructo de esta investigación está por encima de 0,5. por lo que la validez convergente de este modelo de investigación cumple con los requisitos y la confiabilidad para la variable habilidades duras tiene un valor de 0.906 y para habilidades blandas de 0.936, nos indica que la investigación tiene un efecto positivo considerable. De acuerdo a Novitasari et al. (2020) el propósito del estudio es medir el efecto de las habilidades duras, blandas y el aprendizaje organización en el desempeño de los docentes en distintas instituciones de Indonesia, donde se utilizó un muestreo aleatorio simple, valiéndose del correo electrónico los cuestionarios fueron dados a una muestra de 321 docentes, para

lo cual se utilizó el método SEM con el software SmartPLS 3.0. Se confirma con el factor del 0.5 que tiene una validación suficiente fuerte para explicar las construcciones latentes, teniendo en cuenta la fiabilidad para habilidades blandas es de 0.926, habilidades duras con un valor de 0.894, desempeño docente con 0.947 lo cual representa ser aceptable para la investigación.

Con respecto a Gruzdev et al. (2018) tiene como objetivo principal analizar la actitud de los empleadores hacia las habilidades blandas, aprobadas por el Ministerio de Educación y Ciencia de la Federación Rusa. Participaron 185 personas en la muestra, donde se utilizó el instrumento de la encuesta y se realizó una entrevista individual. Los resultados indicaron que las habilidades blandas son muy apreciadas por los empleadores, como significativa para el éxito de sus actividades, demostrando que el 41.8% de los empleadores están satisfechos con el nivel de desarrollo de competencias. Según Setiawan et al. (2020) su propósito es analizar las habilidades duras, Soft skills, el rendimiento de los profesores de las universidades islámicas de Indonesia se ve influido por el aprendizaje organizativo y las aptitudes para la innovación, método de estudio cuantitativo, el cuestionario fue utilizado para la recopilación de datos, se realizó un muestreo aleatorio simple de 251 docentes. Se confirma la fiabilidad en habilidades blandas con un valor de 0.910 y 0.923 para habilidades duras, indicando los resultados que tienen una confiabilidad requerida para los constructos, ya que es mayor al 0.7 de fiabilidad compuesta. Por su parte Sopa et al. (2020) tuvo como objetivo medir la influencia de las Soft skills y duras en la capacidad de innovación en los empleados en Indonesia, a través del aprendizaje organizacional, método de estudio cuantitativo, se utilizó el cuestionario como la recopilación de datos, donde la muestra fue de 601 colaboradores, 573 solo fueron válidos, representando un 95.34%. Dando la validez suficiente para habilidades blandas con un 0.908 y en habilidades duras 0.889. Teniendo como resultado del estudio por R Cuadrado de Z fue 0.673, donde nos muestra que existe una influencia positiva entre las variables analizadas.

Mientras tanto Bao (2021) tiene como objetivo explorar la satisfacción laboral de los graduados en función de los conocimientos y habilidades formadas en Vietnam, así como investigar las habilidades blandas que necesitan los

graduados, para ello se empleó el método mixto de enfoque cuantitativo y cualitativo, para ello se tomó una muestra de 262 graduados, 13 participantes fueron involucrados para una entrevista profunda. Se llegó a la conclusión que en las carreras sociales se tienen a valorar más las habilidades blandas con un 82.8% respectivamente a diferencia de los egresados de otras carreras con un 63.8%. De acuerdo a Dwijatmiko et al. (2019) el objetivo principal es estudiar la influencia de las habilidades blandas, cultura laboral y la calidad del servicio del profesor en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad De Diponegoro en Indonesia, para ello se utilizó el método cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, donde se utilizó la encuesta como instrumento, para el estudio fueron elegibles 185 estudiantes, siendo la muestra de 120 con un margen de error del 5%. Obteniendo como resultado la fiabilidad con de Alfa de Cronbach mayor a 0.60, habiendo obtenido para habilidades blandas del 0.79 y para calidad de servicio el valor de 0.77.

En cuanto a las definiciones de la primera variable Soft skills se tomó en consideración a los siguientes autores, así como con las dimensiones se señalan las siguientes: Según Ortega (2017) son un conjunto de aptitudes que fueron adquiridas durante el desarrollo de la persona, siendo la experiencia la clave para poder expresarse en diferentes situaciones sociales. De acuerdo a Lado et al. (2020) se refiere a un conjunto de rasgos de carácter, rutinas, actitudes y gracias sociales que contribuyen a la capacidad de una persona para trabajar bien con los demás y ser un empleado productivo. Según Tem et al. (2020) nos menciona que son importantes para ser un emprendedor exitoso, porque permiten a los emprendedores ser buenos líderes, motivan a hacer algo nuevo, alientan a compartir sus ideas y comunicarse de manera efectiva. De acuerdo a Tripathy (2020) ayuda a enfrentar los desafíos, ya que ofrece factores esenciales para influir en el éxito de los empleados y las organizaciones. Así mismo es esencial para lograr la estabilidad en la organización es el alto grado de inteligencia emocional que uno tiene. Según Beutell et al. (2021) son las relaciones e interacciones sociales que conducen al bienestar de las personas y que son esenciales para aumentar el rendimiento y la productividad a nivel personal y organizacional



A, continuación, según Ortega (2017) menciona las siguientes dimensiones: a) Liderazgo: Consiste en que una persona o grupo, tenga la capacidad de influir y guiar aquellos miembros de una organización. b) Empatía: es la capacidad psicológica de sentir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación. c) Comunicación: Es la acción o efecto de comunicar, transmitir o recibir ideas, conocimientos y mensajes. En cuanto a las definiciones de la segunda variable satisfacción del personal de esta investigación, se tomó a los siguientes autores, así como sus dimensiones se señalan los siguientes: De acuerdo a Blum y Naylor, mencionado y citado por Salas (2018) es el nivel en el que un empleado se siente motivado, satisfecho y contento con las actividades que realiza. Con respecto a Garg et al. (2018) es cuando los empleados consideran las condiciones de trabajo, como su salario, compañeros de trabajo y se puede lograr al proporcionar factores de motivación más intrínsecos. Según Eliyana et al. (2019) considera que es el comportamiento común al desempeño laboral mientras existan premios y se formará el mejor desempeño de los empleados. Con respecto a Inegbedion et al. (2020) nos dice que es fundamental para la productividad y la rotación de los empleados en una organización. Según Dziuba et al. (2020) nos dice que afecta el sentimiento de seguridad del empleado en la empresa. Un empleado satisfecho se siente mejor en la empresa y demuestra buenos resultados. Por su parte Azaliney et al. (2021) nos refiere a que es el sentimiento positivo hacia la tarea realizada y el individuo se sentirá confiado y entusiasta en cada trabajo que realice. Se menciona las siguientes dimensiones de satisfacción del personal según (Blum y Naylor, 1988): a) Relación con la autoridad: Es la vinculación entre el empleado y el jefe directo, lo cual entre ambas partes lo relaciona con las actividades cotidianas. b) Beneficios laborales y/o remunerativos: Las gratificaciones o aguinaldos son cantidades pagadas voluntariamente al trabajador como forma de recompensa por un hecho determinado. c) Desempeño de tareas: Es la necesidad de trabajar de manera eficiente mostrando la calidad de su trabajo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó el tipo de estudio aplicado, debido a que mediante la aplicación del conocimiento se permitirá dar recomendaciones para la solución a las necesidades y problemática antes mencionada en la I.E. Colegio Blenkir. De acuerdo con CONCYTEC (2018), este tipo de investigación está dirigida a cubrir una necesidad reconocida y específica, en base al conocimiento científico y usando a la tecnología.

Por otro lado, el estudio fue basado en un enfoque cuantitativo, que según lo explican Hernández y Mendoza (2018) se utilizan para la corroboración de las hipótesis en base en al análisis estadístico y establecer el comportamiento de los fenómenos de estudio.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Se caracterizó el estudio por utilizar un diseño no experimental y de corte transversal, debido a que no se manipulo las variables de estudio, se analizaron y estudiaron en su ambiente natural; además, la recolección de datos fue en un periodo único de tiempo (Arbaiza, 2019).

El estudio se destacó por dos niveles de investigación. El primer momento fue descriptivo, que según Niño (2019) este tipo de nivel detalla las cualidades o propiedades que tengan los fenómenos de estudio. En tanto el segundo nivel fue correlacional, que según Hernández y Mendoza (2018) tiene como fin el buscar la existencia de una asociación entre los fenómenos de investigación, bajo su medición por la estadística.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

(a) Variable: Soft skills

**Definición conceptual.** Son un conjunto de aptitudes que fueron adquiridas durante el desarrollo de la persona, siendo la experiencia la clave para poder expresarse en diferentes situaciones sociales Ortega (2017).

**Definición operacional.** Son una combinación de comportamientos, donde se integran las actitudes y motivaciones que incitan varios comportamientos visuales.

### **Indicadores**

(a) La variable 1: Soft skills tiene como dimensión (1) El liderazgo el cual presenta tres indicadores (toma de decisiones, respeto y motivación a los empleados); (2) Dimensión 2 la empatía tiene a tres indicadores (justicia, ética y solidaridad) (3) Dimensión 3 La comunicación tiene tres indicadores (comunicación efectiva, Confianza y comunicación asertiva).

**Escala de medición:** Nominal con escala de Likert

(b) Variable: Satisfacción de los empleados

**Definición conceptual.** Es el nivel en el que un empleado se siente motivado, satisfecho y contento con las actividades que realiza Blum y Naylor (1988).

**Definición operacional.** Es una medida de la satisfacción de los empleados con su labor. Es decir, la actitud general de un empleado hacia la labor que realiza.

### **Indicadores**

(b) La variable 2: satisfacción de los empleados tiene como dimensión (1) La relación con la autoridad el cual presenta tres indicadores (horarios de trabajo, ambiente laboral y reconocimientos del trabajo) (2) Dimensión 2. Los beneficios laborales y/o remunerativos tiene tres indicadores (buen trato, bonificaciones y estímulos del jefe) (3) Dimensión 3. El desarrollo de tareas tiene tres indicadores (metas trazadas, satisfacción por el trabajo y compromiso con el trabajo)

**Escala de medición:** Nominal con escala de Likert.

## **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1 Población:** Es un grupo finito o infinito de integrantes con características habituales lo cual serán observados en un determinado tiempo Arias (2017). Por lo tanto, el estudio de investigación estuvo conformado por 70 empleados de la I.E. Colegio Blenkir, en la provincia de Huancayo, lo cual en esta investigación no se aplicará ninguna fórmula, ya que la población analizada es pequeña.

Para la presente investigación se consideró criterios de selección para elección de la población de estudio, que, de acuerdo con Arias, Villasís y Miranda (2016) consiste en especificar los criterios que deben cumplir los participantes de la población, dichos criterios pueden ser de inclusión, exclusión y eliminación.

**Criterios de inclusión:** Se comprende como la definición de las características que necesariamente deberán tener los sujetos de estudio (Lam, 2005). Por tanto, para el presente estudio se tomó en cuenta que: Es para todos los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

**Criterios de exclusión:** Se comprende como la definición de las características cuya existencia obligue a no incluir un sujeto como elemento de estudio (Lam, 2005). Por tanto, para el presente estudio se tomó en cuenta que: Los empleados que no pertenecen a la Institución educativa Colegio Blenkir.

**3.3.2 Muestra:** En tanto a la muestra del estudio será no probabilístico por conveniencia, que según Niño (2019) se caracteriza por la selección de la muestra bajo los criterios de experiencia y percepción de los investigadores, sin nigua uso de formula estadístico.

**3.3.3 Muestreo:** En ese contexto, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los investigadores consideraron que la cantidad de 70 sujetos de estudio es manejable en términos de tiempo y recursos, por lo cual se aplicó el cuestionario a los 70 empleados del Colegio Blenkir.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la unidad de análisis el identificar quienes serán medidos; en tal sentido, se considera a: Todos los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

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

El desarrollo de estudio se basó en la técnica de la encuesta, que como lo explica García (2016) es un conjunto de respuestas proporcionada por la muestra de estudio en referencia a las preguntas previamente plantadas de forma escrita o hablada. De igual manera se consideró como instrumento al cuestionario, que según Niño (2019) consiste en preguntas ordenadas y diseñadas para recolectar datos sobre las variables de estudio.

Para obtener una precisión del instrumento se consideró la validez por juicio de expertos, que según lo explican Medina, Ramírez y Miranda (2019) se basa en un mínimo de tres expertos que tiene como características como la experiencia sobre los fenómenos de estudio, la calidad de docente o ejercer una profesión en dicha especialidad de investigación. Bajos las mencionadas características, emiten una opinión bajo los criterios de congruencia, pertinencia y claridad, en cada uno de los ítems que conforma el instrumento. Por lo expuesto, se consideró para la validez del instrumento de la presente investigación a tres jueces, como se detalla a continuación: la Dra. Graus Cortez, Lupe Esther, con DNI 07539368, Mg. Torres Cabanillas Luis con DNI 08404690, Dr. Linares Cazola José Germán con DNI 31674876, quienes fueron de la opinión de que el instrumento era aplicable tanto por su pertinencia relevancia y claridad. De igual forma, se consideró la fiabilidad del cuestionario, que según lo explican Rodríguez y Reguant (2020), el medio más utilizado para calcular el valor de fiabilidad de un instrumento con escala Likert es el coeficiente de alfa de cronbach (  $\alpha$  ). Donde el mencionado valor de coeficiente pertenece a un intervalo de rango decimal, que va desde un 0 a 1,00 y se define como inaceptable cuando el rango es menor a 0.5 hasta cero, cuestionable cuando es menor a 0.7 hasta 0.5, aceptable menor a 0.8 hasta 0.7 bueno menor a 0.9 hasta 0.8 y excelente menor a uno hasta 0.9, para el presente caso se aplicó la prueba piloto 15 personas con semejanzas a la muestra de estudio evidencian que existe valoraciones de fiabilidad buenos. con un total de 30 ítems obteniéndose un alfa de cronbach de 0.844 para la variable Soft Skills y de 0.898 para la variable satisfacción de los empleados.

### **3.5 Procedimientos**

Para la ejecución del instrumento de estudio se consideró lo siguientes procedimientos: Primero: Se solicitó permiso al colegio a fin de poder aplicar bajo su consentimiento la recolección de datos acorde la percepción de sus trabajadores. Segundo: Se le invito a cada trabajador para que sean participe voluntarios en la investigación. Tercero: Aquellas personas que aceptaron ser participe del estudio voluntariamente proporcionaron sus correos y números telefónicos para que se les alcanzara virtualmente el cuestionario del estudio. Cuarto: Se digitalizo el cuestionario mediante la herramienta de Google Forms,

lo cual genero un link de acceso y este fue distribuido por el aplicativo móvil WhatsApp, de tal manera que pudieran tomarse el tiempo y la tranquilidad de absolver cada ítem del cuestionario.

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

La investigación se desarrolló bajo dos análisis, el primero fue el descriptivo, que según Bernal (2016) lo explica como la encarga en describir la distribución de frecuencias del o de los fenómenos de estudios y sus componentes, los cuales se reflejan en tablas de frecuencia o graficas (circulares o barras). El segundo análisis utilizado fue el inferencial, el mismo que permite validar las hipótesis de investigación para luego llegar a inferencias desde la muestra hacia la población de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.7 Aspectos éticos**

Se cumplió con el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo aprobada con la Resolución de Consejo de Universitario N° 470-2022/UCV. El cual se muestra en la investigación realizada éticamente, siguiendo las normas establecidas por la UCV, como se ha mencionado las Normas APA Séptima Edición, se ha presentado la carta de presentación a la Institución Colegio Blenkir para el otorgamiento del permiso para proceder la investigación y se ha validado el cuestionario formulado por expertos de la carrera de Administración para proceder aplicar el instrumento. Así mismo, se dio consideración a las actividades de investigación en base al aspecto de ética en términos de honestidad, independencia e imparcialidad, mismos que serán abordados en el estudio (CONCYTEC, 2018).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

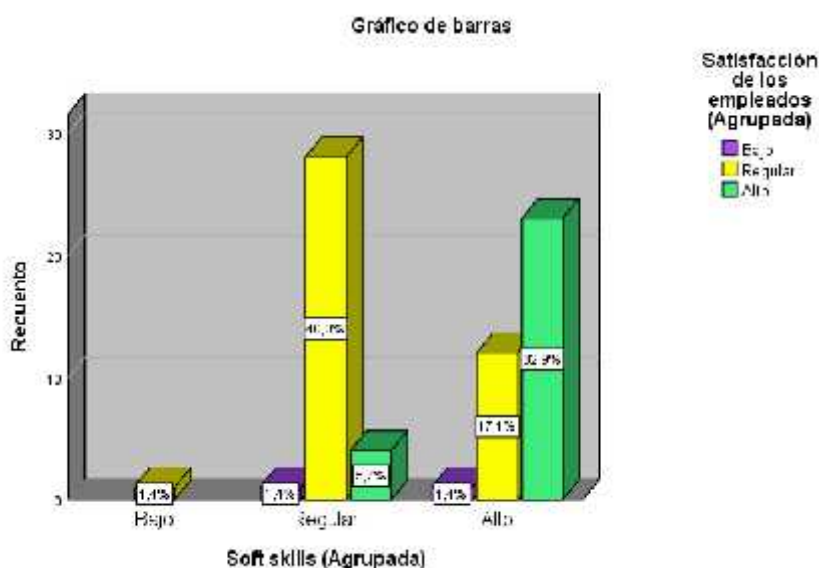
Tabla 1

*Tabla cruzada entre las soft skills y la satisfacción laboral*

			Satisfacción de los empleados (Agrupada)			Total
			Alto	Regular	Alto	
Soft skills (Agrupada)	Bajo	% del total	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%
	Regular	% del total	1.4%	40.0%	5.7%	47.1%
	Alto	% del total	1.4%	17.1%	32.9%	51.4%
Total		% del total	2.9%	58.6%	38.6%	100.0%

Figura 1

*Frecuencia de las soft skills y la satisfacción laboral*



Lo que demuestra la tabla 3 y figura 2, de los 70 empleados encuestados de la I.E. Colegio Blenkir, en la provincia de Huancayo indicaron que: cuando existe un bajo nivel de soft skills, la satisfacción laboral tiene un nivel regular en 1.4%. Por otro lado, si las soft skills presenta un nivel regular, se obtiene un bajo nivel de la satisfacción laboral en 1.4%, un 40.0% como regular y a la vez presenta un nivel alto con 5.7%. Finalmente, al presentarse un nivel alto en las soft skills, se

encuentra un nivel bajo en la satisfacción laboral con el 1.4%, un 17.1% como regular y a su vez presenta un nivel alto con un 32.9%.

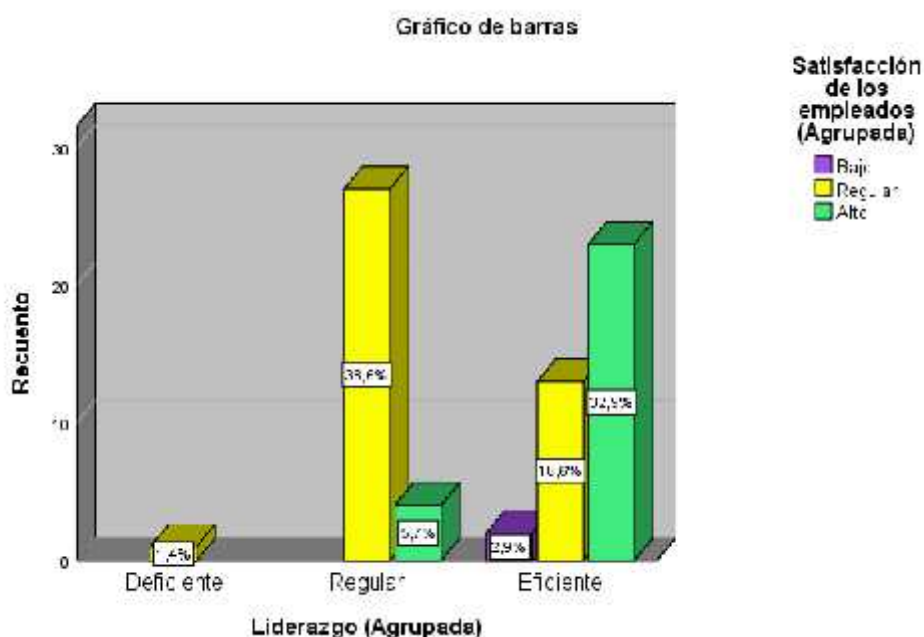
**Tabla 2**

*Tabla cruzada entre el liderazgo y la satisfacción laboral*

		Satisfacción de los empleados (Agrupada)			Total	
		Alto	Regular	Bajo		
Liderazgo (Agrupada)	Deficiente	% del total	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%
	Regular	% del total	0.0%	38.6%	5.7%	44.3%
	Eficiente	% del total	2.9%	18.6%	32.9%	54.3%
Total		% del total	2.9%	58.6%	38.6%	100.0%

**Figura 2**

*Frecuencia del liderazgo y la satisfacción laboral*



Como se evidencia en la tabla 4 y figura 3, los 70 empleados encuestados de la I.E. Colegio Blenkir, en la provincia de Huancayo indicaron que: cuando existe un deficiente nivel de liderazgo, la satisfacción laboral tiene un nivel regular en 1.4%. Por otro lado, si el liderazgo presenta un nivel regular, se obtiene un regular nivel de la satisfacción laboral en 38.6% y a la vez presenta un nivel alto con 5.7%. Finalmente, al presentarse un nivel alto de liderazgo, se encuentra un



nivel bajo en la satisfacción laboral con el 2.9%, un 18.6% como regular y a su vez presenta un nivel alto con un 32.9%.

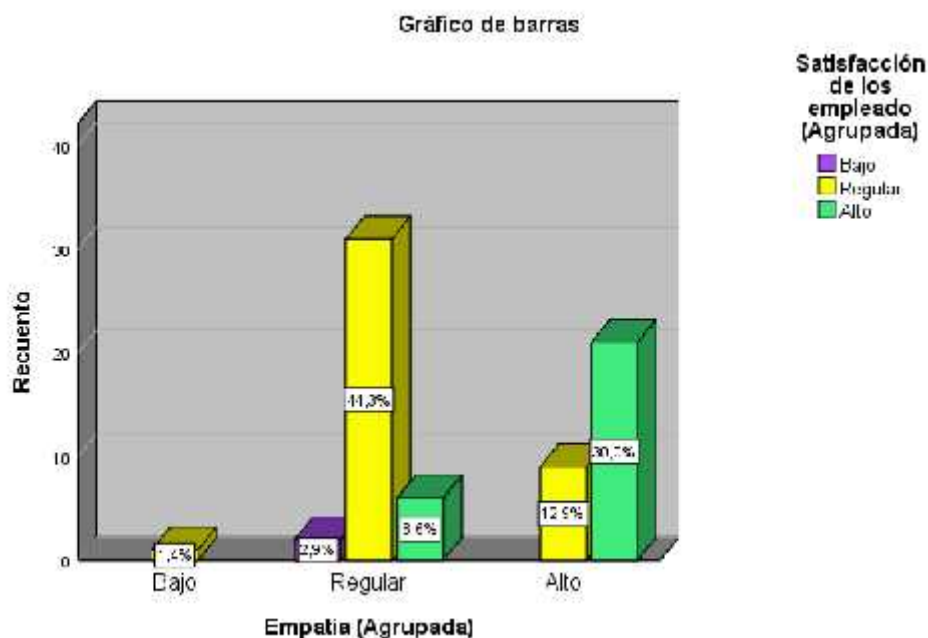
**Tabla 3**

*Tabla cruzada entre la empatía y la satisfacción laboral*

			Satisfacción de los empleados (Agrupada)			Total
			Alto	Regular	Alto	
Empatía (Agrupada)	Bajo	% del total	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%
	Regular	% del total	2.9%	44.3%	8.6%	55.7%
	Alto	% del total	0.0%	12.9%	30.0%	42.9%
Total		% del total	2.9%	58.6%	38.6%	100.0%

**Figura 3**

*Frecuencia de la empatía y la satisfacción laboral*



Como se evidencia en la tabla 5 y figura 4, los 70 empleados encuestados de la I.E. Colegio Blenkir, en la provincia de Huancayo indicaron que: cuando existe un bajo nivel de empatía, la satisfacción laboral tiene un nivel regular en 1.4%.

Por otro lado, si la empatía presenta un nivel regular, se obtiene un bajo nivel de la satisfacción laboral en 2.9%, un 44.3% como regular y a la vez presenta un nivel alto con 8.6%. Finalmente, al presentarse un nivel alto de empatía, se encuentra un nivel regular en la satisfacción laboral con el 12.9%, y además se presenta un nivel alto con un 30.0%.

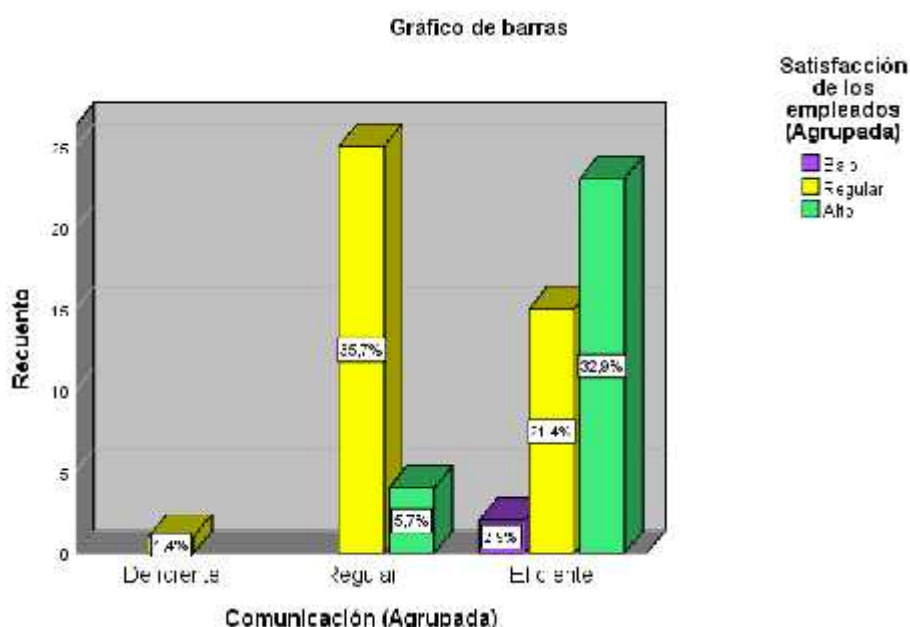
**Tabla 4**

*Tabla cruzada entre la comunicación y la satisfacción laboral*

			Satisfacción de los empleados (Agrupada)			Total
			Alto	Regular	Alto	
Comunicación (Agrupada)	Deficiente	% del total	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%
	Regular	% del total	0.0%	35.7%	5.7%	41.4%
	Eficiente	% del total	2.9%	21.4%	32.9%	57.1%
Total		% del total	2.9%	58.6%	38.6%	100.0%

**Figura 4**

*Frecuencia de la comunicación y la satisfacción laboral*



Como se evidencia en la tabla 6 y figura 5, los 70 empleados encuestados de la I.E. Colegio Blenkir, en la provincia de Huancayo indicaron que: cuando existe un deficiente nivel en la comunicación, la satisfacción laboral tiene un nivel

regular en 1.4%. Por otro lado, si la comunicación presenta un nivel regular, se obtiene un regular nivel de la satisfacción laboral en 35.7% y a la vez presenta un nivel alto con 5.7%. Finalmente, al presentarse un nivel alto de la comunicación, se encuentra un nivel bajo en la satisfacción laboral con el 2.9%, un 21.4% como regular y además se presenta un nivel alto con un 32.9%.

## 4.2 Análisis estadístico inferencial

Para el análisis inferencial se debe considerar una regla de decisión, en la cual al obtener valores en la “Sig.” Inferiores a 0.05 se debe considerar rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; y aceptar la  $H_0$ ; sin embargo, si el valor de la “Sig.” es superior al 0.05, se debe aceptar la  $H_0$  y rechazar la  $H_a$ .

De acuerdo a Rendón, Villasís y Miranda (2016) aquellos estudios de carácter cuantitativo, deben establecer el tipo de distribución normal, siendo la prueba de Kolmogorov-Smirnov una de las pruebas para determinar si los datos que fueron previamente recolectados son normales.

### 4.2.1 Determinación de la distribución normal

$H_0$  : Los datos recolectados a partir de la muestra tienen una distribución normal, por lo cual se aplicará pruebas paramétricas.

$H_a$ : Los datos recolectados a partir de la muestra no tienen una distribución normal, por lo cual se aplicará pruebas no paramétricas.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

		Soft skills (Agrupada)	Satisfacción de los empleados (Agrupada)
N		70	70
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	89.84	80.04
	Desv. Desviación	23.236	22.939
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.069	0.086
	Positivo	0.062	0.086
	Negativo	-0.069	-0.085
Estadístico de prueba		0.069	0.086
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

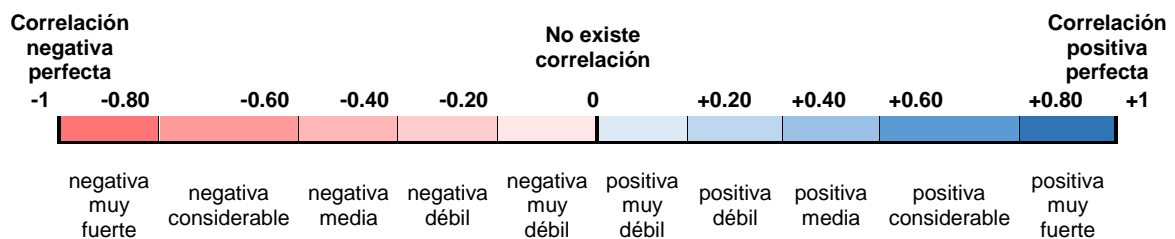
- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Los valores encontrados en la tabla 7 evidencian un valor de Sig. Asintótica (bilateral) superior al margen de error (0.05), en ese sentido se debe rechazar aceptar  $H_0$ , la cual comprende que los datos recolectados de la muestra de estudio siguen una distribución normal; por lo tanto, se debe aplicar pruebas paramétricas y siendo un estudio correlacional, fue necesario el uso de R de Pearson. De tal manera que Hernández y Mendoza (2018), lo explican como una prueba estadística que permite medir la relación entre variables bajo un rango de intervalos.

**Figura 5**

*Rangos de correlación en base al R de Pearson*



**4.2.2 Contrastación de hipótesis general**

$H_0$  : No existe la relación significativa entre soft skills y satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

$H_a$ : Existe la relación significativa entre soft skills y satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis general*

V2: Satisfacción de los empleados (Agrupada)	V1: Soft skills (Agrupada)		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
	,645**	,000	70

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

Los hallazgos de la tabla 8 revelan que se debe rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$  (Sig. (bilateral) < 0.05), además el valor de la correlación de Pearson al ser ,645\*\*

y al interpretarlo con la figura 6, se entiende que existe una correlación positiva considerable y significativa entre la soft skills y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

#### 4.2.2 Contrastación de hipótesis general

$H_0$  : No existe relación significativa de las dimensiones de la variable soft skills con la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

$H_a$ : Existe relación significativa de las dimensiones de la variable soft skills con la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específicas*

		D1V1: Liderazgo (Agrupada)	D2V1: Empatía (Agrupada)	D3V1: Comunicación (Agrupada)
V2: Satisfacción de los empleados (Agrupada)	Correlación de Pearson	,552**	,688**	,420**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000

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

N: 100

De acuerdo como se evidencia en la tabla 9, existe valores de Sig. (bilateral) encontradas son de “.000”, lo cual es inferior al 0.05; en ese sentido, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , la cual indica que existe relación positiva entre las soft skills (liderazgo, empatía y comunicación) y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

Habiéndose evidencia la existencia de una correlación entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral, se destacó el coeficiente de correlación de Pearson equivalente a “.552”; que de acuerdo con la figura 6, se valoriza como una correlación positiva media. Por lo cual se puede afirmar que, si existe relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

Los hallazgos de la correlación ponen en evidencia que la dimensión empatía y la variable satisfacción laboral tiene un coeficiente de correlación de Pearson

equivalente a “,688”; que de acuerdo con la figura 6, se valoriza como una correlación positiva considerable. Es decir, si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción laboral de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

Finalmente, la existencia de una correlación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral se encontró un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a “,420”; que de acuerdo con la figura 6, se valoriza como una correlación positiva media. Por lo tanto, si existe relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.

## V. DISCUSIÓN

El presente capítulo se desarrolló en base a los hallazgos estadísticos (descriptivos e inferenciales) que comprobaron las hipótesis del estudio, las mismas que fueron comparadas con otros resultados de investigaciones previas, tanto nacionales como internacionales, las cuales se detallan a continuación:

Dentro de los hallazgos descriptivos más resaltantes se precisa que de los 70 empleados encuestados de la I.E. Colegio Blenkir, existe un bajo nivel de soft skills, lo cual se refleja en una satisfacción laboral de nivel regular en 1.4%. Por otro lado, cuando las soft skills presenta un nivel regular, se obtiene un bajo nivel de la satisfacción laboral en 1.4%, un 40.0% como regular y a la vez presenta un nivel alto con 5.7%. Así mismo, al presentarse un nivel alto en las soft skills, se encuentra un nivel bajo en la satisfacción laboral con el 1.4%, un 17.1% como regular y a su vez presenta un nivel alto con un 32.9%. En referencia a los hallazgos inferenciales, se corroboró en la hipótesis general que acorde a la tabla 8 se obtuvo un coeficiente de correlación R Pearson de 0.645, lo cual se entiende como una correlación positiva considerable entre las variables y cuyos sig. es inferior al 5%. Por lo tanto, existe relación entre la soft skills y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022. Siendo estos resultados coherentes con la investigación de Palma (2021), quien planteó como objetivo principal de estudio el establecer la correlación entre las habilidades blandas y la satisfacción laboral de los docentes de una I.E. en Lurigancho. Los hallazgos de su estudio revelan que un 90.0% de sus encuestados percibe un nivel alto respecto a las habilidades blandas y que el nivel de satisfacción laboral fue percibido como alto en 80.0%, según lo señalado por los 60 docentes de la I.E. analizada; de tal manera que, son resultados descriptivos cercanamente parecidos a la presente investigación. Analizando los resultados y comparándolos con el antecedente mencionado de Palma es necesario verificar el sustento teórico respecto a lo que se considera los soft skills. Según Ortega (2017) precisa que las habilidades blandas son un conjunto de aptitudes y formas comportamentales que definen la manera en que desarrollas una actividad y que están en cada uno de nosotros y que en el tiempo han ido fortaleciéndose en términos de situaciones de experiencia que lleva a la persona a afrontar diferentes situaciones sociales expresándose en habilidades interpersonales

relativas a interacción recíproca entre personas sobre todo cuando se desarrolla actividades laborales en organizaciones y para el caso nos referiremos a la relación docente – alumno en organizaciones del sector educativo, habilidades de comunicación, es la habilidad para transmitir y esperar respuesta y entablar una relación bidireccional, de escucha, es decir saber escuchar que es diferente a decir oír, gestión del tiempo para dedicarse a lo más importante en relación a lo más urgente y la empatía para entender a los demás y apoyarlos en la solución de problemas. Otro resultado revelador en el estudio de Palma (2021) es en el análisis inferencial, ya que demostró que existe una correlación positiva moderada entre sus variables de estudio ( $R_s = 0.528$ ; Sig.=0.00); lo cual, al compararlo con el resultado inferencial de la presente investigación, se demuestran la existencia de una correlación pero diferencia en la intensidad de asociación; sin embargo, la densidad es inferior en el estudio de Palma (2021), lo cual puede estar explicado debido a que siendo un colegio estatal, se practica muy poco el desarrollo de las habilidades blandas, en tanto en la I.E. Colegio Blenkir al pertenecer al sector privado, prioriza parte de sus recursos en promover la practicas de las habilidades blandas en su personal, lo cual genera mayor valorización en la percepción del personal respecto a su satisfacción laboral al ejercer sus funciones en el colegio. Sustentamos esta apreciación en la teoría que sostiene que las habilidades blandas son destrezas que hacen que una persona destaque sobre otra en su desarrollo y desempeño, en este sentido algunos autores la consideran intangibles, propias dentro de la personalidad que incluso pueden definir a un líder, en este proceso toman partido la perseverancia para ejecutar acciones, la actitud para visualizar soluciones frente a situaciones conflictivas y acciones motivacionales que necesariamente concluyen en satisfacción. De otro lado, haciendo mención a la propuesta de la primera hipótesis específica de la presente investigación y en consideración a los hallazgos de la tabla 9 se obtuvo un coeficiente de correlación R Pearson de 0.552, lo cual se entiende como una correlación positiva media entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral (Sig. < 5%). Por lo tanto, existe relación entre el liderazgo y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022. Además, se halló en la figura 3 que cuando existe un deficiente nivel de liderazgo, la satisfacción laboral tiene un nivel regular en 1.4%. Por otro lado, si el liderazgo presenta un nivel regular, se



obtiene un regular nivel de la satisfacción laboral en 38.6% y a la vez presenta un nivel alto con 5.7%. Finalmente, al presentarse un nivel alto de liderazgo, se encuentra un nivel bajo en la satisfacción laboral con el 2.9%, un 18.6% como regular y a su vez presenta un nivel alto con un 32.9%. Siendo estos resultados coherentes con la investigación de Molina (2022), quien propuso dentro de sus objetivos específicos el contrastar la hipótesis de relación de liderazgo transformacional y las habilidades blandas de los 45 trabajadores que laboran en las diversas áreas existentes de la Gerencia Administrativa Financiera de la Municipalidad Provincial de Ilo. Sus resultados inferenciales demuestran una similitud con los hallados en la presente investigación, debido a que el liderazgo transformacional y las habilidades blandas mantiene una relación positiva muy alta en las diversas áreas de la G.A. de dicha municipalidad ( $R_s = 0.990$ ; Sig. < 0.05).

En referencia a la segunda propuesta de hipótesis específica para el presente estudio y tomando en cuenta los resultados de la tabla 9 se obtuvo un coeficiente de correlación R Pearson de 0.688, lo cual se entiende como una correlación positiva considerable entre la dimensión empatía y la variable satisfacción laboral (Sig. < 5%). Por lo tanto, existe relación entre la empatía y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022. De igual forma, los resultados descriptivos de la figura 5 demuestran que cuando existe un bajo nivel de empatía, la satisfacción laboral tiene un nivel regular en 1.4%. Por otro lado, si la empatía presenta un nivel regular, se obtiene un bajo nivel de la satisfacción laboral en 2.9%, un 44.3% como regular y a la vez presenta un nivel alto con 8.6%. Finalmente, al presentarse un nivel alto de empatía, se encuentra un nivel regular en la satisfacción laboral con el 12.9%, y además se presenta un nivel alto con un 30.0%. En concordancia a estos resultados se encuentra lo demostrado por Palma (2021), quien planteo como objetivo específico cuatro de estudio el establecer la correlación entre la empatía y la satisfacción laboral de los docentes de una I.E. en Lurigancho. Los hallazgos de su estudio revelan que un 28.3% de sus encuestados percibe un nivel regular respecto a la empatía entre sus compañeros y un 71.7% considera un nivel alto, según lo señalado por los 60 docentes de la I.E. analizada; de tal manera que, son resultados descriptivos cercanamente parecidos a la presente investigación. Otro resultado

revelador en el estudio de Palma (2021) es en el análisis inferencial, ya que demostró que existe una correlación positiva moderada entre sus variables de estudio ( $R_s = 0.425$ ; Sig.=0.00).

Haciendo mención a la tercera hipótesis específica de la presente investigación, se llegó a corroborar mediante tabla 9 que el coeficiente de correlación R Pearson fue de 0.420 lo cual se entiende como una correlación positiva media entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral (Sig. < 5%). Por lo tanto, existe relación entre la comunicación y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022. Cabe precisar que la figura 6 determina que cuando existe un deficiente nivel en la comunicación, la satisfacción laboral tiene un nivel regular en 1.4%. Por otro lado, si la comunicación presenta un nivel regular, se obtiene un regular nivel de la satisfacción laboral en 35.7% y a la vez presenta un nivel alto con 5.7%. Finalmente, al presentarse un nivel alto de la comunicación, se encuentra un nivel bajo en la satisfacción laboral con el 2.9%, un 21.4% como regular y además se presenta un nivel alto con un 32.9%. Semejantemente a los resultados ya mencionados, se encuentra el estudio realizado por Carvallo y Chávez (2020) quienes establecieron dentro de sus objetivos específicos el determinar la correlación existente entre la comunicación y la soft skills de los colaboradores de la UGEL San Martín. Los resultados encontrados en el estudio de Chávez (2020) evidencia que existe un nivel medio de soft skills en un 5% y un 95% como alto, en tanto los resultados inferenciales de su estudio revelan la existencia de una correlación positiva media entre la soft skills y la comunicación (R Pearson = 0.726; Sig.=0.00). Acercándonos a un sustento teórico coincidimos con Beutell et al. (2021) que nos dice en relación a las habilidades blandas que son las relaciones e interacciones sociales que conducen al bienestar de las personas y que son esenciales para aumentar el rendimiento y la productividad a nivel personal y organizacional, las habilidades blandas distinguen a una persona muy extrovertida y sociable que se vincula de manera asertiva con sus semejantes, demostrando liderazgo, manejo de emociones sintiéndose y transmitiendo satisfacción por su labor desempeñada, asimismo hace uso de sus habilidades de comunicación para afrontar dificultades y lograr beneficios que favorecen a la organización en la que labora, tomando decisiones asertivas.

## VI. CONCLUSIONES

1 .De acuerdo a lo establecido como objetivo general de investigación se ha podido demostrar que existe una correlación positiva considerable entre las soft skills y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022; donde, el valor del coeficiente de correlación R de Pearson hallado fue de 0.645 y una significancia menor al 5%. En ese sentido, los trabajadores del mencionado colegio consideran que las soft skills tiene un impacto positivo en su satisfacción laboral, permitiendo desempeñar sus funciones con motivación al servicio educativo.

2. Se concretó el alcance del objetivo específico uno de la investigación, debido a la demostración que existe una correlación positiva media entre el liderazgo y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022; donde, el valor del coeficiente de correlación R de Pearson hallado fue de 0.552 y una significancia menor al 5%. Bajo esa primicia, se puede mencionar que los trabajadores del colegio particular Colegio Blenkir en Huancayo sienten una mayor satisfacción laboral a medida que se ejerce un liderazgo por parte de sus superiores de cada área respectiva, lo cual tendrá un efecto en el desarrollo de sus labores.

3. Se concretó en alcanzar el objetivo específico dos del estudio, toda vez que se demostró que existe una correlación positiva considerable entre la empatía y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022; donde, el valor del coeficiente de correlación R de Pearson hallado fue de 0.688 y una significancia menor al 5%. Por lo tanto, a medida que se genere una mayor concientización sobre la empatía entre los compañeros de trabajo del I.E. Colegio Blenkir, se generara una mayor satisfacción laboral.

4. Se pudo conseguir el objetivo específico tres del estudio, a razón de la demostración que existe una correlación positiva media entre la comunicación y la satisfacción de los empleados de la I.E. Colegio Blenkir - Huancayo, 2022; donde, el valor del coeficiente de correlación R de Pearson hallado fue de 0.420 y una significancia menor al 5%. En ese sentido, la práctica de una buena comunicación entre los compañeros de área de la I.E. Colegio Blenkir representa una relación positiva sobre su satisfacción laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere al jefe de recursos humanos de la I.E. Colegio Blenkir de Huancayo, que debe es realizar un cronograma de actividades que este alineadas a charlas de capacitación en términos de habilidades blandas en cada una de las áreas administrativas y operativas del colegio, a fin de que se obtenga una mayor fluidez de comunicación entre los jefes y subordinados, para lograr consecuentemente los objetivos por áreas del colegio; de tal manera, que al elevarse la valorización de las soft skills se obtendrá una mayor satisfacción laboral de los colaboradores.
2. Está dirigida conjuntamente al director del colegio y al jefe recursos humanos del colegio, toda vez que se requiere organizar talleres de liderazgo e identificación de equipos de trabajo eficientes dirigidos a encargados de áreas administrativas y los subordinados, con el fin de que los cargos jefaturales puedan ser capaz de delimitar tareas y asignarlas de forma equitativa entre las personas de su equipo las tareas, optimizando tiempo y recursos del colegio.
3. Se debe tomar accionar por parte del director del colegio en conjunto con el gerente de recursos humanos, a fin de aplicar los valores que identifican al colegio, siendo uno de ellos la empatía, ya que despierta el sentido del compañerismo y el alcance de metas comunes.
4. Se sugiere a cada encargado de área tanto administrativa como operativa del colegio, el fomentar la participación en la solución de problemas, de tal manera que se mejorara la comunicación ascendente entre compañeros y superiores, lo que hace fluir eficientemente las funciones de cada equipo, generando también la confianza y comunidad en los trabajadores y con ellos despierta mayor satisfacción en el ejercicio de sus labores en el colegio.

## REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. ISSN: 0002-5151. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arias. (2017). Metodología de investigación, tipo de investigación. [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/barroeta\\_n\\_c/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barroeta_n_c/capitulo3.pdf)
- Asbari, M., Purwanto, A., Maesaroh, S., Hutagalung, D., Mustikasiwi, A., Ong, F., & Andriyani, Y. (2020). Impact of Hard Skills, Soft Skills and Organizational Culture: Lecturer Innovation Competencies As Mediating. *E Education, Psychology and Counseling.*, 2(1), 1–19. <https://ummaspul.ejournal.id/Edupsycouns/article/view/419>
- Azaliney, F., Mohd, B., Mokhtar, N. M., Adibah, F., Norazmi, M., Pengurusan, F., Teknologi, U., & Pahang, M. (2021). Job satisfaction from the perspective of special education. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 1–5. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6737>
- Baena Paz, G. (2017). Protocolo y diseño de la Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación (3a. ed.)* (Tercera ed, Issue 2017). <file:///C:/Users/Tony Sanchez/Downloads/metodología de la investigación Baena 2017.pdf>
- Bao, T. C. (2021). Job satisfaction of graduates based on the trained knowledge and soft skill. 11, 1–12. <https://journal.hcmue.edu.vn/index.php/hcmuejos/article/viewFile/2274/2256>
- Bavaresco. (2006). Marco metodologico.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación. (O. Fernández Palma (ed.); Tercera ed). <https://abacoenred.com/wp->

content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Beutell, N. J., Abarca, N., & Majluf, N. (2021). Soft Skills for Human Centered Management and Global Sustainability. In Biblioteca del Congreso Nombres: Lepeley, Mariá Teresa. <https://doi.org/10.4324/9781003094463>

Castro. (2003). Metodología - Población y Muestra. [http://m3todologia1.blogspot.com/2016/03/poblacion-y-muestra.html#:~:texto=Para Castro \(2003\)%2C la,o por conglomerado o áreas.](http://m3todologia1.blogspot.com/2016/03/poblacion-y-muestra.html#:~:texto=Para+Castro+(2003)%2C+la,+o+por+conglomerado+o+áreas)

Chaca Oliveros, A. E., & Tito Contreras, L. A. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021 [Universidad Continental]. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Chaca\\_Contreras\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf)

Chavez Espinoza; Cordova Corpus. (2021). Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los docentes de la I.E.P. San Martín de Porres – Huaraz, 2021. [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76746/Chavez\\_EVL-Cordova\\_CBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76746/Chavez_EVL-Cordova_CBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chongrak Wachrinrat. (2022). International Teacher Education Network Conference 16 – 17 (Issue March). <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/8238/1/ITEN2022.pdf>

Dolce, V., Emanuel, F., Cisi, M., & Ghislieri, C. (2020). The soft skills of accounting graduates: perceptions versus expectations. *Accounting Education*, 29(1), 1–34. <https://doi.org/10.1080/09639284.2019.1697937>

Dwijatmiko, H., Rifai, A. R., Kariadi Semarang, R., Sutomo No, J. D., Selatan, S., & Semarang, K. (2019). The Effect of Soft Skills, Work Culture, and Service Quality in the Satisfaction Level of the Students of Anesthesia Specialist Study Program of Diponegoro University, Semarang. *The Journal of Educational Development JED*, 7(1), 1–9. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jed/article/view/29892/13208>

- Dziuba, S. T., Ingaldi, M., & Zhuravskaya, M. (2020). Employees' Job Satisfaction and their Work Performance as Elements Influencing Work Safety. *System Safety: Human - Technical Facility - Environment*, 2(1), 18–25. <https://doi.org/10.2478/czoto-2020-0003>
- Egúsquiza, C. L. M. (2021). Development of soft skills from out-of-school experiences in peru. learning from non-profit organizations' activities in public schools in lima. In *Contratexto* (Issue 36). <https://doi.org/10.26439/contratexto2021.n036.5193>
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Espino Meza. (2021). Habilidades blandas y desempeño docente en el aula según la percepción del estudiante de un Instituto Educativo Superior Tecnológico de Lima, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Escuela de Postgrado*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54400/Espino\\_MIE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54400/Espino_MIE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garg, K., Dar, I. A., & Mishra, M. (2018). Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector Bank Managers. *Advances in Developing Human Resources*, 20(1), 58–71. <https://doi.org/10.1177/1523422317742987>
- Gruzdev, M. V., Kuznetsova, I. V., Tarkhanova, I. Y., & Kazakova, E. I. (2018). University graduates' soft skills: The employers' opinion. *European Journal of Contemporary Education*, 7(4), 1–9. <https://doi.org/10.13187/ejced.2018.4.690>
- Hernández, Fernández, B. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición).
- Hernández, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación, las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. In Mc Graw Hill (Septima Ed, Vol. 1, Issue Mexico).

- Hurtado. (2010). Marco metodológico (Vol. 15, Issue 2). <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092918/cap03.pdf>
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organizations. *Heliyon*, 6(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>
- Konobeiev, A., Usanova, V., & Gilmudinova, O. (2022). Developing soft skills in adult learners of English in online courses : The case of Skyeng online school and Skyes digital platform. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 12(1), 1–15.
- Lado, K., Sube, L., Daniel, J., Lako, W., Stephen, C., Lumori, G., Yengkopiong, J. P., Augustino, J., Utong, M., Binyason, S. A., Samuel, Y., Ngerja, L., Kalisto Moilinga, M., Lado, T. F., & Kheiralla, A. H. (2020). Diversity and distribution of medicinal plants in the republic of South Sudan. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 2020(1), 1–7. <https://doi.org/10.30574/wjarr>
- Novitasari, D., Yuwono, T., Cahyono, Y., Asbari, M., & Sajudin, M. (2020). Effect of Hard Skills, Soft Skills, Organizational Learning and Innovation Capability on Indonesian Teachers' Performance during Covid-19 Pandemic. *Solid State Technology*, 63(6), 1–27. [https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/348927663\\_Effect\\_of\\_Hard\\_Skills\\_Soft\\_Skills\\_Organizational\\_Learning\\_and\\_Innovation\\_Capability\\_on\\_Indonesian\\_Teachers'\\_Performance\\_during\\_Covid-19\\_Pandemic/links/60175a85a6fdcc071ba913c3/Effec](https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/348927663_Effect_of_Hard_Skills_Soft_Skills_Organizational_Learning_and_Innovation_Capability_on_Indonesian_Teachers'_Performance_during_Covid-19_Pandemic/links/60175a85a6fdcc071ba913c3/Effec)
- Ortega Santos, C. E. (2017). El desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. Universidad ECOTEC. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.4>
- Palma Pala. (2021). Habilidades blandas y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 1267 - Lurigancho, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Escuela de Postgrado*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55354/Palma\\_PGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55354/Palma_PGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Putra, A. S., Novitasari, D., Asbari, M., Purwanto, A., Iskandar, J., Hutagalung, D., O, S., & Cahyono, Y. (2020). Examine Relationship of Soft Skills, Hard Skills, Innovation and Performance: the Mediation Effect of Organizational Learning. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(June), 27–43. <https://doi.org/10.51386/25815946/ijsms-v3i3p104>
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). *Estadística descriptiva*, 63 (4), 397-407. ISSN: 0002-5151. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rondan, L. C. S., Albornoz, V. C., Alfaro, F. E. Z., & Alfar, B. S. Z. (2022). Soft Skills and Digital Competencies in Teacher Professional Development in Times of a COVID-19 Pandemic. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 14(1), 1–10. <https://doi.org/10.9756/int-jecse/v14i1.221009>
- Salas Acuña, E. O. (2018). *Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco*. Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo.
- Setiawan Wibowo, T., Qonita Badi, A., Asna Annisa, A., Khaidir Abdul Wahab, M., Rifa Jamaludin, M., Rozikan, M., Mufid, A., Fahmi, K., & Purwanto, A. (2020). Effect of Hard Skills, Soft Skills, Organizational Learning and Innovation Capability on Islamic University Lecturers' Performance. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 1–14. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3986845](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3986845)
- Sopa, A., Asbari, M., Purwanto, A., Budi Santoso, P., Mustofa, Hutagalung, D., Maesaroh, S., Ramdan, M., & Primahendra, R. (2020). Hard skills versus soft skills: Which are more important for Indonesian employees innovation capability. *International Journal of Control and Automation*, 13(2), 1–21. [https://www.researchgate.net/publication/340412466\\_Hard\\_Skills\\_versus\\_Soft\\_Skills\\_Which\\_are\\_More\\_Important\\_for\\_Indonesian\\_Employees\\_Innovation\\_Capability](https://www.researchgate.net/publication/340412466_Hard_Skills_versus_Soft_Skills_Which_are_More_Important_for_Indonesian_Employees_Innovation_Capability)

- Soto. (2018). Tesis Ciencia - Muestreo y tamaño de muestra. <https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Succi, C., & Canovi, M. (2020). Soft skills to enhance graduate employability: comparing students and employers' perceptions. *Studies in Higher Education*, 45(9), 1–15. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1585420>
- Tabieh, A. A. S. (2022). The degree of soft skills acquisition by teachers in educational institutions. *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECS)*, 14(03), 1–11. <https://www.int-jecse.net/data-cms/articles/20220415085608pm126.pdf>
- Tamayo, T. (1999). Modelos y diseños de investigación (Vol. 7, Issue 1). [https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/modelos\\_y\\_disenos\\_de\\_investigacion.pdf](https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/modelos_y_disenos_de_investigacion.pdf)
- Tang, K. N. (2020). The importance of soft skills acquisition by teachers in higher education institutions. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 41(1), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2018.01.002>
- Tem, S., Kuroda, A., & Tang, K. N. (2020). The Importance of Soft Skills Development to Enhance Entrepreneurial Capacity. *International Educational Research*, 3(3), 1–7. <https://doi.org/10.30560/ier.v3n3p1>
- Tripathy, M. (2020). R o s s i c s. *MIER Journal of Educational Studies, Trends & Practices.*, 10(1), 1–6. <http://www.mierjs.in/index.php/mjestp/article/view/1354>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Soft skills	Ortega (2017) Señala que las habilidades blandas son un conjunto de aptitudes que fueron adquiridas durante el desarrollo de la persona, siendo la experiencia la clave para poder expresarse en diferentes situaciones sociales.	Son una combinación de comportamientos, donde integran las actitudes y motivaciones que incitan varios comportamientos visuales.	Liderazgo	Toma de decisiones	Escala Ordinal - Likert
				Respeto	
				Motivación	
			Empatía	Justicia	
				Ética	
				Solidaridad	
Comunicación	Comunicación efectiva				
	Confianza				
Comunicación asertiva	1) Muy en desacuerdo				
Satisfacción de los empleados	Blum y Naylor (1988) Menciona que es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.	Es una medida de la satisfacción de los empleados con su labor. Es decir, la actitud general de un empleado hacia la labor que realiza.	Relación con la autoridad	Horarios de trabajo	2) En desacuerdo
				Ambiente laboral	3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
				Reconocimiento	
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Buen trato	4) De acuerdo
				Bonificaciones	5) Muy de acuerdo
				Estímulo del jefe	
			Desarrollo de tareas	Metas trazadas	
				Satisfacción por el trabajo	
			Compromiso con el trabajo		

## Anexo 02: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable de estudio 1:</b>	<b>Tipo de investigación</b>
¿Cuál es la <b>relación</b> entre Soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022?	Determinar la relación entre Soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.	Existe la relación significativa entre Soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.	Soft skills  <b>Dimensiones</b>  • Liderazgo  • Empatía  • Comunicación	Descriptivo correlacional  <b>Diseño de investigación</b>  No experimental transversal o transaccional correlacional
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específica</b>	<b>Variable de estudio 2:</b>	Técnicas e Instrumentos
¿Cuál es la relación entre liderazgo y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022?	Determinar la relación entre liderazgo y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.	Existe relación entre liderazgo y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.	Satisfacción de los empleados	Encuesta y Cuestionario.
¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022?	Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.	Existe relación entre la empatía y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.	<b>Dimensiones</b>  • Relación con la autoridad.  • Beneficios laborales y/o remunerativos.	Procesamiento de Datos
¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022?	Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022	Existe relación entre la comunicación y la satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022.	• Desarrollo de tareas.	Estadística y SPSS.v.26

Anexo 03: Base de datos de la prueba piloto

MATRIZ DE DATOS																										
N°	HABILIDADES BLANDAS												SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS											SUMA		
	LIDERAZGO				EMPATÍA				COMUNICACIÓN				RELACIÓN CON LA AUTORIDAD				BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS				DESARROLLO DE TAREAS					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	50	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	51
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1	35	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	39
4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	54	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	55	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
6	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	51	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	52
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
8	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	56	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	54
9	1	2	1	1	2	3	1	4	3	3	4	4	29	1	2	1	3	2	3	1	4	3	3	1	3	27
10	3	3	3	4	1	2	1	4	4	4	4	4	37	3	3	3	4	1	2	1	1	1	4	1	4	28
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	40	
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	53	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4	53
13	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	43
14	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	4	3	4	4	5	2	4	5	3	5	4	47	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	54
VARIANZA	1.2	0.83	1.173	1	1.71	1.4	2.09	0.6	0.53	0.4	0.382	0.9		1.182	0.916	1.26	0.36	1	1.449	2.1	1	1	0.3	1.42	0.427	
SUMA. VARIANZA	12.24888889												12.64													
VARIANZA TOTAL	67.12888889												81.44													

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO  
ALFA DE COMBR. 0.8804

VARIABLE LEALTAD  
ALFA CROMB. 0.898

Escala de correlación Alfa de Cronbach por George y Mallery (2003)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Valor de alfa	Significado
0.9 a 1.0	Excelente
0.8 a 0.89	Bueno
0.7 a 0.79	Aceptable
0.6 a 0.69	Cuestionable
0.5 a 0.59	Pobre
0.0 a 0.49	Inaceptable

## Anexo 04: Base de datos de la muestra de estudio

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet titled 'DATA Sandy - Excel'. The spreadsheet contains a large data table with the following structure:

- Columns:**
  - Row 1: A-Z, AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ, AK, AL, AM, AN, AO, AP, AQ, AR, AS, AT, AU, AV, AW, AX, AY, AZ, BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI.
  - Row 2: V1: SKILLS (blue header), V2: SATISFACCION DE LOS EMPLEADOS (green header).
  - Row 3:
    - Under V1: DIV1: Literacy, Empathy, Communication.
    - Under V2: DIV2: Relación con la actividad, Beneficios laborales y/o remunerativos, Desarrollo de tareas.
  - Row 4: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27, P28, P29, P30, P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27, P28, P29, P30.
- Rows:**
  - Row 3: T1, T2, T3, T4, T5, T6, T7, T8, T9, T10, T11, T12, T13, T14, T15, T16, T17, T18, T19, T20, T21, T22, T23, T24, T25, T26, T27, T28, T29, T30, T31, T32, T33, T34, T35, T36, T37, T38, T39, T40.

The data cells contain numerical values ranging from 1 to 5. The spreadsheet interface includes the standard Excel ribbon (Archivo, Inicio, Insertar, etc.) and a taskbar at the bottom showing the system clock as 09:30 on 4/12/2022.



## Anexo 05: Instrumento del estudio

### CUESTIONARIO – SOFT SKILLS

**Instrucciones:** Estimados señores, el instrumento tiene la finalidad de “Determinar la relación entre Soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir Huancayo, 2022”. Se pide de favor llenar el instrumento, garantizando el anonimato y confidencialidad de los datos recabados. Deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

N° de ítem	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Liderazgo</b>						
1	Usted considera que su opinión es tomada en cuenta en una reunión.					
2	Usted considera que las decisiones son impuestas por la autoridad.					
3	Cree usted que las decisiones tomadas son en beneficio hacia la institución.					
4	Considera usted que se respeta los acuerdos tomados en las reuniones.					
5	Usted considera que existe el respeto mutuo entre la alta dirección y empleados.					
6	Cree usted que se respeta el reglamento en caso de abuso de autoridad.					
7	Considera usted que el área de dirección brinda charlas motivaciones.					
8	Usted cree que existe estímulos por el cumplimiento de metas.					
9	Usted considera que al cumplir objetivos es valorado por la institución.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
10	Usted cree que los estímulos son dados justamente.					
11	Considera usted que la institución actúa de acuerdo a sus normas en algún eventual incidente.					
12	Cree usted que existe igualdad de trato sin importar el género.					
13	Usted considera que en la institución se practica la honestidad.					
14	Considera usted que el área de dirección es responsable con el pago hacia sus empleados.					
15	Usted cree que el director es una persona ética.					
16	Usted considera que entre colegas existe la solidaridad.					
17	La institución se muestra solidaria ante un eventual incidente.					
18	Usted cree que la institución realiza actividades de eventos sociales.					
<b>Dimensión: Comunicación</b>						
19	Considera usted que la dirección en sus anuncios de comunicados lo hace de manera comprensible.					
20	Usted considera que el director tiene una comunicación clara con sus empleados.					
21	Usted cree que el personal distorsiona los enunciados dados por dirección.					
22	Usted considera que una buena comunicación en la institución mejora la confianza.					
23	Considera usted que en actividades deportivas organizadas por la dirección se fortalece la confianza.					



24	Usted cree que existe suficiente confianza para manifestar inconvenientes en el trabajo ante la dirección.					
25	Considera usted que en las reuniones todos pueden expresar su punto de vista.					
26	Cree usted que el director al momento de comunicarse es claro con lo que quiere transmitir.					
27	Usted cree que en la institución se expresan de manera cortés.					
28	Usted considera que se expresan con total libertad y honestidad.					
29	Considera usted que al momento de comunicarse emplean un tono de voz firme y claro.					
30	Usted cree que se ha evitado conflictos al momento de comunicarse de manera congruente					

### **CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS**

**Instrucciones:** Estimados señores, el instrumento tiene la finalidad de Determinar la relación entre Soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir Huancayo, 2022. Se pide de favor llenar el instrumento, garantizando el anonimato y confidencialidad de los datos recabados. Deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

N° de ítem	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Relación con la autoridad</b>						
1	Considera usted que se respeta la hora de llegada.					
2	Usted considera que se respeta la hora de salida.					
3	Cree usted que las horas extras son recompensadas.					
4	Usted considera que en el área de trabajo tiene ambientes ventilados.					
5	Considera usted que hay espacios adecuados para sus horas libres.					
6	Cree usted que existe una buena iluminación en el área de trabajo.					
7	Cree usted que la actividad que realiza es reconocida por la institución.					
8	Usted recibe reconocimiento, el cual genera motivación a sus compañeros.					
9	Considera usted que el reconocimiento dado, es equivalente al esfuerzo brindado.					
<b>Dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos</b>						
10	Usted recibe un buen trato por parte del director.					
11	Considera usted que hay un trato exclusivo para algún empleado.					
12	Cree usted que el trato es igual para todos.					

13	Usted considera que hay un bono extra por ser el mejor empleado.					
14	Cree usted que existe un bono salarial por tener un reconocimiento profesional.					
15	Usted considera que existe un bono por culminar un grado profesional.					
16	Cree usted que se reconoce con un certificado por ser el mejor empleado.					
17	Usted considera que se gestiona bonos por parte del director e manera personal.					
18	Usted considera que se organiza actividades de recreación al cumplimiento de ciertos objetivos.					
<b>Dimensión: Desarrollo de tareas</b>						
19	Usted cree que se trabaja de acuerdo a la misión de la institución.					
20	Usted cree que se promueve alcanzar las metas en un tiempo determinado.					
21	Cree usted que para alcanzar las metas trazadas se realizan a través de estrategias.					
22	Usted se siente motivado trabajando en la institución.					
23	Considera usted que le cumplen con todos los beneficios laborales.					
24	Usted se siente satisfecho con lo que le brinda la institución.					
25	Usted tiene pasión por su labor realizada.					
26	Cree usted que se fomenta un buen clima laboral.					
27	Usted considera que cuando le dan un rol lo cumple de manera eficiente.					
28	Usted considera que todos se sienten comprometidos con la misión y visión.					
29	Considera que cuando se forma un equipo de trabajo los integrantes trabajan enérgicamente.					
30	Usted considera que tiene entusiasmo para trabajar.					

Anexo 06: Autorización de la empresa



Huancayo, 15 de agosto de 2022

Señores  
Escuela de Administración  
Universidad César Vallejo – Campus Chimbote

A través del presente, Yossy Espinoza Solano, identificada con DNI N°46171197 representante de la institución educativa Colegio Blenkir con el cargo de dirección, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Bach. Sandy Patty Iturrizaga Ura  
b) Bach. Kevin Alberto Rodríguez Salinas

Están autorizados para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "SOFT SKILLS Y SATISFACCION DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCION EDUCATIVA COLEGIO BLENKIR - HUANCAYO, 2022"

Si  No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Jossy Espinoza Solano  
Directora del colegio Blenkir

---

<b>EPHICA:</b> Sucre N° 279 Esquina B. Los Pinos Gral. Córdoba N° 929 Esquina B. Los Pinos Gral. Córdova N° 1030 Huancayo 064 411317 / 947 900129 COLEGIO BLENKIR	<b>REAL:</b> Calle Real N° 1142 Esquina al Ministerio de Educación 947 900129 COLEGIO BLENKIR REAL	<b>HUAMAMARCA:</b> Av. Héroes de La Breña N° 426 191 Av. Catalina Huamka Esquina a la Plaza 944 977599 / 947 900129 COLEGIO BLENKIR HUAMAMARCA	<b>ALQUIMARCA:</b> Av. Lorenzo Prado N° 2339 944 977599 / 947 900129 COLEGIO BLENKIR ALQUIMARCA	<b>SAN CARLOS:</b> D. Santa Isabel N° 170 Esq. Calles de Reyes 978 272523 / 947 900129 COLEGIO BLENKIR SAN CARLOS
---	--	--	---	--



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Soft skills y satisfacción de los empleados de la Institución Educativa Colegio Blenkir - Huancayo, 2022", cuyos autores son ITURRIZAGA URA SANDY PATTY, RODRIGUEZ SALINAS KEVIN ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 20 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS ROMERO KARIN CORINA <b>DNI:</b> 32645104 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6867-0778	Firmado electrónicamente por: KCROJAS el 20-12- 2022 23:49:11

Código documento Trilce: TRI - 0497719