



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en
colaboradores de una empresa privada de San Isidro, Lima –
2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión de Talento Humano

AUTORA:

Cesti Alvarado, Mara Grisel (orcid.org/0000-0001-9005-8780)

ASESORES:

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

Mgta. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo de Habilidades Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada de San Isidro, Lima - 2024", cuyo autor es CESTI ALVARADO MARA GRISEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL DNI: 09833853 ORCID: 0000-0001-8234-9449	Firmado electrónicamente por: JCASTILLABA el 04- 08-2024 15:06:51

Código documento Trilce: TRI - 0847667



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CESTI ALVARADO MARA GRISEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada de San Isidro, Lima - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARA GRISEL CESTI ALVARADO DNI: 71458094 ORCID: 0000-0001-9005-8780	Firmado electrónicamente por: MGESTIA el 04-08- 2024 19:38:40

Código documento Trilce: TRI - 0847666

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a los pilares de mi vida: Mis Padres, mi mamita, mi hermano y mi pequeña Abby, los cuales siempre fueron mi principal fuente de inspiración, perseverancia y motivación para superar cada proceso de mi vida de forma satisfactoria. Asimismo, se lo dedico a Dios el forjador de mi camino puesto que, sin él no hubiera logrado impartir fuerza para alcanzar cada uno de mis proyectos.

Agradecimiento

En primera instancia doy gracias a Dios por permitirme seguir con este proyecto de vida. Asimismo, agradezco a mi familia puesto que ellos me brindaron los ánimos, la fuerza y me apoyaron incondicionalmente en cada decisión para alcanzar mi objetivo deseado.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencias de habilidades blandas y sus dimensiones ..	18
Tabla 2. Distribución de frecuencias de desempeño laboral y sus dimensiones....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad	22
Tabla 4. Correlación entre las habilidades blandas y desempeño laboral	23
Tabla 5. Correlación entre la autoexpresión en situaciones sociales y el desempeño laboral	24
Tabla 6. Correlación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el desempeño laboral.....	25
Tabla 7. Correlación entre la expresión de enfado o disconformidad y el desempeño laboral	26
Tabla 8. Correlación entre decir no y cortar interacciones y el desempeño laboral	27
Tabla 9. Correlación entre hacer peticiones y el desempeño laboral.....	28
Tabla 10. Correlación entre iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el desempeño laboral.....	29

Índice de figuras

Figura 1. Fórmula de cálculo de muestra para poblaciones finitas.	15
Figura 2. Distribución de frecuencias de habilidades y sus dimensiones.....	19
Figura 3. Distribución de frecuencias de desempeño laboral y sus dimensiones ..	21

Resumen

Como Objetivo de Desarrollo Sostenible se busca reducir las disparidades en las perspectivas educativas y profesionales, El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada del distrito de San Isidro, Lima - Perú, 2024. El diseño fue no experimental, tipo básico, nivel descriptivo de enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo. La población y muestra fue formada por 108 colaboradores. Los instrumentos empleados fueron evaluados mediante un juicio de expertos y por medio del Coeficiente Alfa, para ambas variables. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos evidencian que las habilidades blandas alcanzaron el nivel básico con 37,0%, mientras que el desempeño laboral logró alcanzar el nivel deficiente con el 38,0%. Por ende, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa buena (Tau b de Kendall =749) entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada del distrito de San Isidro, Lima - Perú, el año 2024. Esto es, a mejor manejo de las habilidades blandas mejor desempeño laboral de los colaboradores. Esto confirmó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras clave: Habilidades blandas, desempeño laboral, autoexpresión.

ABSTRACT

The Sustainable Development Goal seeks to reduce disparities in educational and professional prospects. The general objective of the research was to determine the relationship between soft skills and job performance in employees of a private company in the district of San Isidro, Lima - Peru, 2024. The design was non-experimental, basic type, descriptive level of quantitative approach and the hypothetical deductive method. The population and sample consisted of 108 employees. The instruments used were evaluated by means of expert judgement and by means of the Alpha Coefficient for both variables. The survey technique and the questionnaire instrument were used. The descriptive results show that soft skills reached the basic level with 37.0%, while job performance reached the deficient level with 38.0%. Therefore, it is concluded that there is a statistically significant good relationship (Kendall's tau b =749) between soft skills and job performance in employees of a private company in the district of San Isidro, Lima - Peru, in the year 2024. That is, the better the management of soft skills, the better the job performance of the employees. This confirmed the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: Soft skills, job performance, self-expression.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el avance del desarrollo global ha estado dirigido principalmente por la integración de tecnologías novedosas, lo que ha remodelado el terreno económico internacional. En este contexto dinámico, el mercado laboral encuentra obstáculos notables, dado que las habilidades interpersonales se han convertido en un factor fundamental en la evaluación de los profesionales. Según un estudio realizado por Adobe, LinkedIn y Civitas, las personas que poseen estas habilidades son recompensadas con salarios iniciales que oscilan entre un 3% y un 16% más altos en comparación con sus homólogos que carecen de estas competencias (Hernández, 2021).

Las habilidades interpersonales no solo facilitan una comunicación competente, sino que también cultivan una atmósfera enriquecedora en la que la estima y la capacidad de expresión desempeñan un papel crucial. Estas competencias, que abarcan la comunicación, la autoconciencia y las habilidades interpersonales, ejercen un rol esencial en el fomento de un desarrollo emocional y social integral, que es imprescindible en varios contextos profesionales.

The World Economic Fórum precisó que algunas de las destrezas solicitadas para una línea profesional serán las sociales (Hábitat, 2019). Sobre lo expuesto son necesarias en nuestros tiempos, puesto que favorecen la conexión interpersonal en el área laboral y personal fomentando una comunicación fluida de forma clara y concisa. Según las encuestas realizadas por Manpower Group, más del 40% de las empresas de América Latina se enfrentan a desafíos para encontrar empleados con las habilidades adecuadas. El mayor impacto se observa en las organizaciones con sede en Argentina, donde el 59% tiene dificultades para contratar personal que posea las habilidades necesarias. Del mismo modo, en Colombia, este porcentaje se sitúa en el 50%, mientras que en Perú es del 49%. En un lapso de más de diez años, que abarca la cúspide financiera en los 2000's, la disminución posterior a 2012, la regresión económica de 2015-2016 y la fase de mejoría en curso, América Latina se ha posicionado con el déficit de habilidades más significativo a nivel mundial.

A nivel nacional se tiene a Chaca et. al (2022), afirman en su estudio que las habilidades interpersonales cuentan un papel crucial en la mejoría de la

productividad laboral. Los resultados de la investigación indican que el 73% de estos colaboradores son mujeres, mientras que el 27% restante son hombres. La incapacidad para abordar los desafíos de manera efectiva, la renuencia a reconocer los errores, la falta de compromiso positivo y el dominio inadecuado del trabajo en equipo hacen que una persona sea inepta en el entorno profesional actual.

En relación con lo mencionado, Niño y Correa (2019) mencionaron que, si bien las habilidades blandas se consideran factores importantes, aún no se han desarrollado patrones que establezcan pautas laborales acerca de ello, lo que significa que esto afectaría el desempeño laboral. Según la reciente encuesta sobre habilidades laborales - ENHAT, difundida por el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, un factor importante que contribuye a las dificultades para cubrir las vacantes laborales es la ausencia de competencias emocionales, que alcanza el 32,3% (Guzmán, 2019).

Actualmente, la empresa seleccionada para el estudio reunió un funcionamiento en constante evolución, ya que su trabajo fue relacionado con diversas cuentas con las que ejecutó la labor en la Unidad San Isidro, toda vez que a las multi cuentas se les brinda soporte en reclutamiento, selección, capacitación y tercerización dependiendo del perfil solicitado por los clientes. Es por ello que es importante averiguar la conexión de las destrezas blandas con el ejercicio laboral, para que conforme a ello se pueda cumplir con parámetros que adhieran y consoliden un talento humano competente no sólo en el desarrollo de sus tareas, sino también para fomentar un ambiente empático en donde se coloquen en práctica el aprendizaje de dichas habilidades y se alcance el balance emocional.

Las habilidades blandas tienen relevancia social, ya que éstas son de suma importancia en las nuevas demandas organizacionales en donde colocaremos en práctica los valores frente a la sociedad. Asimismo, tienen relevancia profesional puesto que, aumenta el ejercicio laboral de forma independiente y como equipo de trabajo, adoptando nuevos estilos que mejoren los resultados en su línea profesional. El problema actual dentro de la organización es la falta de tolerancia entre los empleados al momento de transmitir una información de forma asertiva buscando soluciones efectivas como equipo de trabajo.

En la actualidad, el procedimiento de contratación ha sufrido una transformación, por la que, aparte de las credenciales académicas, se valoran mucho las competencias adicionales que confieren un beneficio rivalizante en el entorno laboral. De acuerdo con estos ajustes, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 presenta como fin reducir las disparidades en las perspectivas educativas y profesionales, fomentar el acceso equitativo a una educación de alta calidad y un progreso económico integral. Esto no solo defiende los derechos humanos, sino que también defiende la justicia en un mundo plagado de desigualdad. Las habilidades interpersonales son fundamentales en este contexto, ya que fomentan la paridad en los entornos laborales al erradicar las barreras entre los grupos mayoritarios y minoritarios.

Ante el presente escenario se estableció la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada del distrito de San Isidro, Lima - Perú, el año 2024? Por consiguiente, se suscitan como problemas específicos los próximos: (i) ¿Cuál es la relación entre la autoexpresión de situaciones sociales, la defensa de los propios derechos como consumidor, la expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada?

Esta investigación se argumenta teóricamente puesto que se efectuó en torno a ideas, conjeturas y patrones en donde el fin es originar un intercambio de información profesional y aportes en los próximos estudios que se ejecuten acerca de las variables delimitadas y proporcionar amplio interés acerca del mismo. Por otro lado, como justificación práctica se ejecutaron nuevas herramientas de solución mitigando así, errores en los procesos y optimizando tiempos laborales. Con relación al entorno social, se desempeñó en el discernimiento que se empleó como estándar en las empresas del rubro, buscando preservar el patrón acerca de qué habilidades blandas mejoran el rendimiento y la productividad y aportan a la sociedad como fin común. Con respecto a la justificación metodológica, se planificó coadyuvar y establecer nuevo aprendizaje acerca de los ítems con la intención de presentar excelencia en la prestación del servicio.

Este estudio se esforzó, como norte, por: Determinar la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada del distrito de San Isidro, Lima – Perú, el año 2024. Además, se planteó como objetivos específicos: (i) Determinar la relación entre la autoexpresión de situaciones sociales y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada. (ii) Determinar la relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada. (iii) Determinar la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada. (iv) Determinar la relación entre el decir no y cortar interacciones y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada. (v) Determinar la relación entre el hacer peticiones y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada. (vi) Determinar la relación entre iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada.

En lo alusivo a antecedentes internacionales se tiene a Gelmanova et al. (2023) cuya investigación realizada en República de Kazajstán, tuvo como objetivo examinar las habilidades transversales de los graduados universitarios que son muy apreciadas por los empleadores mundiales, en donde la metodología empleada fue investigación documental, métodos científicos generales y un método cuantitativo mediante un cuestionario. El estudio concluye que los empleadores dan prioridad a las competencias relacionadas con las habilidades básicas relacionadas con el trabajo, las habilidades de relación social y las habilidades de autogestión.

Asimismo, Ngek (2023) cuya investigación realizada en Camerún, tuvo como objetivo examinar las relaciones entre competencias sociales de empleados y ejercicio laboral en micro y medianas organizaciones de Camerún, en el cual se empleó diseño mixto que incluyó la compilación de información numérica de 241 pymes de metrópoli de Bamenda. El estudio concluye que las pymes deben desarrollar la inteligencia emocional de los empleados, implementando un trabajo en equipo efectivo y cultivar una cultura de ética laboral para mejorar el desempeño laboral.

Por su parte, Sabir et al. (2023), cuya investigación realizada en la ciudad de Palopo, estimo como fin analizar la incidencia de las habilidades sociales,

administración del cliente interno y liderazgo transformacional en el ejercicio laboral de los empleados en contexto específico. Como metodología se empleó datos cuantitativos con análisis de regresión múltiple utilizando el software SPSS y un muestreo accidental con 121 encuestados. Se concluye acerca de las habilidades sociales, administración del talento y el liderazgo que afectan positivamente en la labor de los empleados, ya sea de forma simultánea o parcial.

Por otro lado, Rovenska et al. (2022), cuya investigación realizada en Ucrania, con el objeto de aclarar la esencia de las competencias a nivel social y las habilidades de gestión del desempeño para desarrollar habilidades de orden superior, cultivando las meta-habilidades para el autodesarrollo en un entorno laboral en evolución. Como metodología se busca calcular el grado de evolución de las competencias sociales entre estudiantes educación superior para asociar grupos de mejoramiento, como la comunicación y negociación efectiva donde se incluya herramientas como encuestas, evaluaciones y técnicas de observación para medir el grado de competencia de los aprendices en los diversos ámbitos. Se concluye que la evolución de competencias interpersonales en contexto de las de gestión del rendimiento puede conducir a la mejora de habilidades clave como la tolerancia al estrés y la adaptabilidad.

Anthonius (2021), en Indonesia realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer si el empowerment en los colaboradores y las competencias sociales perjudican su desempeño en las organizaciones del sector hotelero. Como metodología se utilizó la investigación aplicada y cuantitativa mediante análisis de pruebas, en donde se recabó datos por medio de un instrumento digital a 100 usuarios. Se concluye que el empoderamiento no predomina en el ejercicio de la labor, sin embargo, las habilidades duras y blandas poseen un impacto.

Fernández (2021), efectuó una investigación con el fin de vincular competencias en el entorno social con el ejercicio en la labor en unidad educativa. En este estudio como metodología se utilizó el método cuantitativo, descriptivo, no experimental. El estudio concluye que las competencias del colaborador se encuentran en gran proporción en un rango central (47%) y el ejercicio en el centro de labores es comparable con debilidades, especialmente en las áreas de labores en conjunto y en el modo en que se comunica.

Suleman et al. (2021), Pakistán, efectuaron una investigación cuyo fin se estableció para investigar la conexión entre las competencias esenciales y el ejercicio laboral de directores de escuelas secundarios. Como metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, estudio transversal en donde se efectuó una muestra de 117 de un total de 197 directores, dentro de ellos 78 eran hombres y 39 mujeres, para cuantificar las habilidades blandas se utilizó un cuestionario. El estudio concluye que se encontraron 5 subdimensiones predictivas, gestión de relaciones, actitudes asertivas, toma de decisiones, competencias comunicativas y responsabilidad.

Espinoza et al. (2020), Ecuador, elaboró un análisis con la finalidad de medir efectividad en las competencias blandas adaptadas al medio desde la perspectiva los mismos. Como metodología fue descriptivo, transversal con métodos de recolección de datos de forma cuantitativa, en los que participaron 217 estudiantes universitarios voluntarios de universidades privadas. Luego de ingresar los datos en la herramienta estadística, las respuestas fueron evaluadas mediante el estudio de confiabilidad, que resultó un valor alfa de 0,914, lo que denota la credibilidad informativa.

De la Riva (2019), en España, cuya investigación tuvo como objetivo establecer las complicaciones que obstaculizan el logro en las funciones de los colaboradores son relacionadas con la ausencia de competencias blandas como la poca adaptación al entorno, poca iniciativa y escasas habilidades comunicativas. Como metodología, se emplearán procedimientos cualitativos como cuantitativos. El estudio concluye que promovería la mejora en las relaciones y la comunicación entre los empleados creando un ambiente de trabajo tranquilo y saludable.

Mukhtarova (2019), cuyo estudio fue estudiar grado de conocimiento de las competencias a nivel social entre los empleados kazajos. Como metodología, se realizó un sondeo en línea con personas empleadas en empresas comerciales, como primera etapa consistió en una investigación secundaria exploratoria para proponer hipótesis, seguida de una encuesta en línea para recopilar datos. Como resultado se obtuvo 54.8% del total consideran a las competencias sociales importantes y 64.5% afirma que un bajo nivel de conciencia conduce a un bajo rendimiento. En base a ello, se concluye que aumentar la conciencia de los

empleados acerca de las competencias sociales pueden favorecer el ejercicio laboral y se tomó en consideración que los empresarios y empleados kazajos desarrollen habilidades interpersonales para avanzar en su carrera profesional.

Guerrero (2022), en Quito, cuyo estudio estableció asociación de competencias esenciales y efecto profesional. Investigación tipo aplicado con niveles descriptivos relevantes y transversal, en donde se ejecutó en 67 trabajadores de diversos rangos. Como metodología, se utilizó muestreo probabilístico, cuestionarios de habilidades interpersonales y ejercicio laboral como herramientas y encuestas como técnicas. El estudio concluye que los resultados encontraron que existe relación relevante y clara por medio de las competencias y ejercicio gremial de gerentes administrativos y financieros, en consecuencia, a considerable elevación de competencias blandas, altos rangos en el ejercicio de la función de las labores.

En lo alusivo a antecedentes nacionales se tiene el estudio de Chaca et al. (2022), en Huancayo, cuyo estudio efectuó como fin delimitar la conexión de las competencias y ejercicio en la labor. Se efectuó un estudio descriptivo, la población equivalente a 45 empleados, los cuales resolvieron un cuestionario utilizando una escala Likert. El estudio concluye que las competencias tienen efecto en personal administrativo que realiza trabajo remoto. Esto se evidencia en Pearson ($r= 0.766$) con p estadísticamente significativo de 0.000, indicando una fuerte conexión positiva. En esencia, aumento de competencias en colaboradores administrativos de la Escuela conduce a una mejora en su desempeño en el trabajo remoto.

León (2021), en Lima, cuyo estudio fue determinar la conexión de competencias blandas y ejercicio profesional. Esta investigación utilizó un método cuantitativo-descriptivo, con alcance correlacional, en donde mediante la aplicación de la muestra a 86 colaboradores se recabó información del rubro de minería. Se concluye que la significación estadística en correlación se estableció dado que el valor p de .000 cayó por debajo del nivel de significación predeterminado de 0.05. La correlación fue .576 ($\rho= .576$; $p< .05$). En consecuencia, se infiere que existe asociación positiva entre competencias a nivel social y ejercicio profesional de los empleados que trabajan en la división administrativa.

Cabanillas (2021), en Lima, cuyo estudio estableció el nexo de las competencias y ejercicio laboral. Esta investigación fue cuantitativa, en donde a través de 73 servidores, se menciona que se halla una conexión notable y afirmativa en los que laboran en el sector público con una correlación Spearman de 0.602*, $p < 0.001$). Con los datos obtenidos se respalda la hipótesis alternativa y se indica mejorar las habilidades sociales es esencial para favorecer la productividad en la organización.

Córdoba et al. (2021), Trujillo, cuyo estudio fue definir la conexión entre las competencias y el ejercicio en la labor. Este artículo utilizó método cuantitativo-descriptivo, no experimental, en donde mediante la aplicación de la encuesta a 162 empleados se recabó información. El estudio concluye que se empleó el alfa para analizar los dos instrumentos, lo que arrojó coeficientes de 0,881 y 0,803. Se halló coeficientes de 0,743 y 0,703 junto con Bartlett, lo que reveló un nivel de validez satisfactorio en los instrumentos. Se concluye que se presencia nexo con un $p < 0,05$; además, se aplicó la correlación de Spearman, que reveló una conexión sólida y positiva en la investigación.

Morales (2020), cuya investigación tuvo como objetivo establecer relaciones en competencias a través de un Software basado en los resultados del trabajo. Como metodología la hipótesis deductiva, tipos de correlación básicos, descriptivo no experimental transversal. Se efectuó en 101 Empleados, se utilizó un cuestionario con interrogantes. El estudio concluye que se halla conexión directa y significativa entre ellos, en consecuencia, el ente señala: mejorar las habilidades blandas y mejorar el ejercicio de labores. Asimismo, las restricciones a los solicitantes de empleo ya que no cumplen con las expectativas: 38,4% trabajo en conjunto, 31,9% buena transmisión de información, 31,2% sentido de responsabilidad, 23,7% gestión de emociones y vías de solución a los problemas, 23,5% gestión, buen uso del tiempo 20% u otros.

Carranza et al. (2022), en Amazonas, tuvo como fin definir el nexo entre competencias esenciales y ejercicio de los clientes internos. Como metodología utilizada fue básica no experimental, descriptivo correlacional, su muestra fue 10 trabajadores nivel operativo de la empresa. El estudio concluye que una demostración ilustró correlación de 0,917 en ambas variables, junto con una

significancia de 0,00. Esto llevó a concluir que existe fuerte asociación positiva entre competencias sociales y ejercicio en la labor entre empleados Jheyson SAC.

Guerrero (2022), en Piura, cuya investigación denota como fin establecer la conexión competencias esenciales y el ejercicio profesional, el estudio fue descriptivo, el ejemplar fue 67 colaboradores, aplicando el cuestionario. El estudio empleó correlación Spearman, lo cual indicó una significación estadística, puesto que el valor p de 0,003 cayó por debajo del umbral de significancia establecido 0,05; el propio coeficiente de correlación se calculó en 0,354. Del mismo modo, se observó una significación estadística en los niveles de 0,01 y 0,05 al examinar la conexión entre competencias a nivel social y conceptos conocimientos y habilidades específicos, compromiso, actitud y motivación.

Por otro lado, las bases teóricas que posibilitaron el análisis en las variables con respecto a las habilidades blandas, se consideran a Gismero (1996), quien menciona que éstas pueden describirse como la variedad de respuestas, que abarcan formas verbales y no verbales, empleadas por los individuos para articular sus necesidades, derechos, puntos de vista, emociones u elecciones de manera no coercitiva dentro de las interacciones sociales. Además, estas habilidades requieren el reconocimiento de las expresiones de los demás y el cultivo del auto estímulo, lo que aumenta la posibilidad de recibir una afirmación externa.

El Modelo de Habilidades Sociales, aclara que los procesos cognitivos, aunque imperceptibles, ejercen un impacto directo en las competencias sociales, dado que consisten en concepciones, cogniciones, percepciones e interpretaciones de escenarios, modulando así los patrones de comportamiento. Además, el académico subraya la importancia de los elementos no verbales y paralingüísticos para calificar las respuestas verbales, ya que pueden alterar el contenido del mensaje. Un ejemplo de esto es un tono vocal elevado junto con expresiones faciales intensas, lo que indica una posible ira (Gismero, 2002).

La narración describe las dimensiones integrales de varios desarrollos que eventualmente se unen en el modelo: hacer valer los derechos, pedir disculpas o reconocer la ignorancia, articular puntos de vista personales, abrazar la disidencia, recibir y dar cumplidos, expresar emociones positivas (afecto, alegría, amor),

desahogar justificadamente las emociones negativas (disgusto, enfado, irritación), manejar las críticas, iniciar, mantener y concluir conversaciones/relaciones, solicitar modificaciones de comportamiento, hacer y la disminución de las solicitudes (Caballo, 1989).

Gismero (2010) detalló las dimensiones relacionadas con las habilidades: (i) se denota como capacidad de mostrarse espontáneamente y sin esfuerzo en diversos entornos sociales, como reuniones sociales, entrevistas profesionales, entre otros; (ii) Implica demostrar una conducta asertiva ante personas desconocidas en situaciones relacionadas con el consumidor, como solicitar descuentos, defender una plaza en la fila, devolver artículos defectuosos, etc.; (iii) La capacidad de expresar nuestras emociones negativas o desacuerdos justificados con los demás, en lugar de rehuir los conflictos o situaciones problemáticas; (iv) Demuestra la habilidad de poner fin a diálogos o compromisos no deseados, ya sea con conocidos, vendedores o personas con las que se prefiere no seguir interactuando. Es crucial ser capaz de rechazar a los demás y detener las interacciones que se consideran indeseables; (v) Habilidad de expresar los deseos a los demás, ya sea con un amigo o en las transacciones con los consumidores; e, (vi) Implica la habilidad de iniciar conversaciones, plantear preguntas, solicitar reuniones, etc., de una manera natural, que puede incluir elogios o entablar un diálogo con alguien que consideres atractivo.

Diversas investigaciones académicas han profundizado en el análisis de varios modelos teóricos para exponer la dinámica de las competencias sociales. En consecuencia, múltiples investigaciones delimitan las diversas operacionalizaciones de este constructo, incorporando con frecuencia dimensiones como: rechazar solicitudes; reconocer las restricciones en lo personal; comenzar encuentros a nivel social; manifestar sensaciones auténticas; demostrar asertividad en entornos a nivel estatal; ignorar los juicios externos; confrontar la crítica, expresar emociones negativas, entre otras (Caballo, 1993).

En ese sentido se expresa el análisis de las cuatro etapas del aprendizaje para evolucionar competencias esenciales, un concepto Maslow (1990), destacó esos tiempos. La fase inicial, la incompetencia inconsciente, se refiere a la falta de conciencia o conocimiento sobre una habilidad en particular, por lo que no requiere

instrucción ni cambio. Pasando a la segunda fase, la incompetencia consciente implica reconocer un problema sin poseer los instrumentos básicos para abordarlo. En fase posterior competencia consciente, personas participan en un proceso de aprendizaje y poseen las habilidades requeridas, pero aún necesitan orientación y dedicación. Por último, la competencia inconsciente se logra cuando una habilidad se domina sin esfuerzo, convirtiéndose en una práctica habitual (Churba, 2017).

Alles (2009) introdujo un modelo de gestión basada en competencias, compuesto por procedimientos asociados a las personas dentro de una organización con el objetivo de alinearlas con los objetivos, las competencias o las habilidades sociales de la organización, según las estrategias específicas de cada empresa. En otras palabras, se trató de un marco de gestión que posibilita alcanzar su misión, visión y estrategia.

Además, los datos de Encuesta habilidades laborales (ENHAT) de 2019 revelaron que las competencias más difíciles de hallar en profesionales eran: trabajo en conjunto (38,4%), la transmisión efectiva (31,9%), capacidad de resolver problemas (23,7%) y liderazgo (23,5%). Acerca de ética, Arévalo (2019) afirma que dicha capacidad mejora el rendimiento y conduce a mejores relaciones interpersonales. Por lo tanto, es imperativo evaluar las 5 dimensiones descritas en el Diccionario de competencias Alles (2009) dentro de la herramienta, que se consideran las más importantes según ENHAT (2019), ya que permiten una comprensión integral de las habilidades sociales.

En términos de investigación, se proporcionaron varias explicaciones relacionadas con el tema; el concepto de habilidades blandas abarca las habilidades, capacidades y/o competencias personales; varios académicos profundizan en la noción de habilidades blandas. Según Hiriyappa (2018), se caracteriza por la destreza para realizar una tarea o la pericia para ejecutar una actividad específica. Del mismo modo, según lo define Real Academia Española (2010), denota la competencia y la preparación al realizar una tarea con pericia.

Por otra parte, se detallan las bases teóricas utilizadas en relación a la variable desempeño laboral, Bohórquez (2007), quien precisó que el desempeño laboral se puede definir como los efectos captados por un trabajador en un ciclo de

tiempo establecido en contraste con las metas y objetivos organizacionales. Asimismo, refiere que las empresas que ofrecen servicios, deben centrarse en algunos factores que tienen como fin otorgar el éxito en el ejercicio de sus responsabilidades y como consecuencia proporcionar un servicio excelente a los clientes mediante los siguientes aspectos: disposición de resultados, conexiones interpersonales, iniciación y trabajo en equipo. Chiavenato (2007) menciona que el ejercicio en la labor guarda relación con la evolución de los trabajadores, en donde enfatiza que el rendimiento se establece cuando las conductas laborales son de forma positiva, puesto que los trabajadores se sienten identificados y tienen compromiso con la organización.

En ese entendido, el origen del problema radicó en que, en la era contemporánea la competencia para atraer a personas capacitadas es intensa. Las organizaciones prominentes prosperan gracias a la experiencia de profesionales de primer nivel; de lo contrario, su posición en el mercado disminuye. El momento actual enfatiza la notabilidad de las competencias esenciales, puesto que no son simplemente una opción, sino que son esenciales para el sustento de la organización.

La teoría de motivación humana de McClelland (1969), sirve de base para el modelo gestión por competencias, al interpretar la motivación como el impulso persistente hacia el logro de un meta provocado por un estímulo que influye en el comportamiento. Según esta teoría, el comportamiento humano se rige por tres factores: el logro como motivador, que representa la inclinación a desempeñarse de manera óptima; el poder, que refleja la inclinación a participar en actividades competitivas para obtener reconocimiento y estatus; y la membresía, que significa el deseo de interacción social.

Por lo tanto, la hipótesis puede formularse de la siguiente manera: Existe relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada. Además, las hipótesis específicas se presentan a continuación: (i) Existe relación significativa entre la autoexpresión de situaciones sociales y el desempeño laboral; (ii) Existe relación significativa entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el desempeño laboral; (iii) Existe relación significativa entre expresión de enfado o disconformidad y el desempeño laboral; (iv) Existe

relación significativa entre decir no y cortar interacciones y el desempeño laboral; (v) Existe relación significativa entre hacer peticiones y el desempeño laboral; y, (vi) Existe relación significativa entre iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el desempeño laboral.

II. METODOLOGÍA

En el presente estudio en torno a la tipología se seleccionó la investigación básica citada por Muntané (2010) quien expresa que es pura, teórica o concluyente. Éste se distingue puesto que inicia con un marco referencial y es permanente en ello. Su fin es ampliar el discernimiento científico sin contraponerlos con algún factor de forma práctica. De acuerdo OECD (2007) se afirma que la investigación básica, por su propia naturaleza, no está asociada específicamente a ninguna innovación en particular.

Con respecto a la investigación tiene un enfoque cuantitativo en donde se implicó el uso de fórmulas matemáticas y modelos estadísticos para analizar los datos, en donde su objetivo es cuantificar las relaciones, los patrones y las tendencias de los datos mediante mediciones numéricas (Andrew, 2020).

De acuerdo con Ato et al. (2013), el diseño no experimental refiere la ausencia de manipulación variables independientes por parte del investigador. En estos estudios, el individuo no posee manejo directo sobre las variables autónomas puesto que los hechos ya se presentaron o son no manipulables.

Conforme a Aceituno et al. (2020), el diseño transversal, es la recopilación de datos que se produce en un punto singular en el tiempo.

Sabino (1992), menciona que una variable es alguna propiedad o atributo de la existencia que puede tomar diversas convicciones. En el presente se estableció la descripción de las variables de estudio (Variable 1: Habilidades Blandas y Variable 2: Desempeño Laboral), en base a ello se determina la operacionalización detallada en el anexo 01.

En torno a la población, Tamayo (2012), menciona que es el conjunto de un estudio, en donde involucra la universalidad del punto de investigación que constituyen dicho suceso y que se cuantifica para un análisis en específico en los que cooperan los participantes de una definida característica. En la presente la colectividad es finita y estuvo integrada por 120 trabajadores de la entidad seleccionada, en base a ello se estableció una porción mínima para que los datos recolectados sean válidos.

Una muestra se caracteriza como una porción de la población que se

pretende representar en un área geográfica determinada. (Kumar et al, 2022). La muestra es una serie de esfuerzos realizados para examinar la disgregación de un rasgo específico en la totalidad del universo (Tamayo y Tamayo, 2006). Así, se determinó emplear la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

Figura 1

Fórmula de cálculo de muestra para poblaciones finitas

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Nota. En el cual “Z” es el coeficiente acorde al nivel de confianza, asimismo si contamos con un grado de confianza del 95% el valor de Z es 1,96; con un 90% su valor es de 1,65 y con un 99% es equivalente a 2,58. Además, refiere que “P” es el porcentaje que agrupa la población con características de utilidad, “q” refiere que engloba a los individuos que no tienen las características de utilidad y por último “e”, el cual significa el error muestral, en donde a criterio del tesista puede elegir el que se acople a su metodología.

Por lo tanto, se estableció el nivel de confianza 95%, error de estimación 3%, obteniendo como resultado n=108 individuos.

Conforme a John et al. (2014) el muestreo probabilístico es el que garantiza que cada segmento de una población conocida esté representado en la muestra. La selección aleatoria es un aspecto clave del muestreo probabilístico, en donde cada individuo de la población cuenta con similares posibilidades de ser seleccionado.

La técnica que se empleó es la encuesta aludiendo que emplea herramientas de recopilación de información mediante acciones diseñadas para recolectar fundamentos en específico de la muestra, requiere de ésta. (Sánchez et al, 2018).

El instrumento seleccionado fue el cuestionario se define como composiciones de interrogantes, en donde refiere a la variable medible (Bourke et al, 2016). El cuestionario debe ser consistente con las preguntas e hipótesis de forma congruente en la investigación. (Brace, 2013). El instrumento seleccionado es estandarizado por el autor Gismero (2010) y cuenta con una adaptación por la autora Harumi Palacios (2017).

Mendoza (2018), señala que el cuestionario tiene un grupo de interrogantes sobre una o más variables sustentadas en Metodología de la Investigación. Del mismo modo, Hamed (2022), menciona que un cuestionario es una herramienta de investigación crucial que se utiliza para recopilar datos de los encuestados a través del planteamiento de diversas interrogantes. Se utilizó un cuestionario de autoevaluación para medir las variables de habilidades sociales, dicho cuestionario de habilidades blandas se efectuó a los colaboradores de una empresa de recursos humanos.

El juicio de expertos, comúnmente denominada validez de contenido sirve como una técnica empleada en la evaluación y autenticación de evaluaciones, encuestas, escalas u otras herramientas de medición (Brito y Dawson, 2020).

En primera instancia se efectuó un pilotaje para detallar posibles problemas, realizar los ajustes necesarios y garantizar la funcionalidad adecuada de todos los aspectos antes de continuar con la ejecución completa. Los datos recopilados se evaluaron utilizando el Coeficiente Alfa, el cual tiene el objetivo de alcanzar la confiabilidad en el procedimiento (Bonett y Wright, 2014). Asimismo, los resultados obtenidos de la consistencia interna para la variable competencias esenciales cuenta con alfa de 0.956 correspondiente a una fiabilidad EXCELENTE y para variable ejercicio laboral alfa de 0.956 que corresponde a una fiabilidad EXCELENTE.

En base a Estándares APA (2014), el argumento de la validación podría indicar un requisito para mejorar la conceptualización del constructo, podría proponer modificaciones a la evaluación u otros componentes del procedimiento de creación de la evaluación y podría resaltar las áreas que requieren una investigación adicional.

De acuerdo a Himani et al. (2022) se articula el concepto de que el coeficiente Alfa sirve como una métrica utilizada para la evaluación de la confiabilidad o la coherencia interna de una colección de escalas o elementos de examen. Al analizar la herramienta, se empleará la fórmula para calcular el coeficiente mencionado.

Cómo método de análisis se estableció una estadística descriptiva, con el objetivo de tabular la información recopilada mediante datos empleando Microsoft Excel, obteniendo así resultados y porcentajes de cada variable de estudio. Asimismo, se efectuó una estadística inferencial, puesto que el estudio estadístico se empleó con software SPSS 26, teniendo el fin examinar distribución de los datos a través de una prueba de normalidad validando la aplicación de las pruebas estadísticas y demostrando nuestros objetivos.

A lo largo del estudio se consideraron las convicciones éticas de autonomía, no maleficencia, beneficencia e integridad y se empleó un formulario de conformidad anunciado. Además, Guía desarrollo de productos específica menciona que la participación voluntaria, conocida como el principio de autonomía, permite a las personas solicitar aclaraciones sobre cualquier incertidumbre antes de decidir si desean participar, cabe señalar que esta decisión se respetará debidamente.

Asimismo, el principio de no maleficencia exige informar al usuario de que la colaboración no implica riesgos ni daños. Los participantes son libres de elegir si desean o no responder a cualquier pregunta incómoda. Según el de beneficencia, comunicará que el producto de la investigación se compartirá con la institución una vez finalizada, sin ningún tipo de incentivo financiero. Por otro lado, el principio de justicia exige que toda la información recopilada permanezca anónima,

garantizando la confidencialidad de la investigación realizada. Antes de utilizar estas herramientas, se respetaron de forma formal las reglas de la séptima edición de APA en la presente investigación. Asimismo, es importante destacar que Evers (2000), reafirma que en la ética en la investigación científica se analizan varios principios éticos fundamentales que los investigadores deben priorizar a la hora de realizar un estudio científico.

Estos principios reflejan la importancia de desarrollar la investigación de forma ética, responsable y en el mejor interés de la sociedad y de los participantes en la investigación. Se anima a los investigadores a adherirse a estos principios para mantener la integridad y credibilidad de su trabajo.

III. RESULTADOS

La presente investigación presenta los productos de las variables examinadas y sus pertinentes dimensiones con un análisis descriptivo. La información recopilada a través de las encuestas se procesó tanto Excel como en SPSS 26. Los productos estadísticos en las tablas que se manifiestan a continuación:

Tabla 1
Distribución de frecuencias de habilidades blandas y sus dimensiones

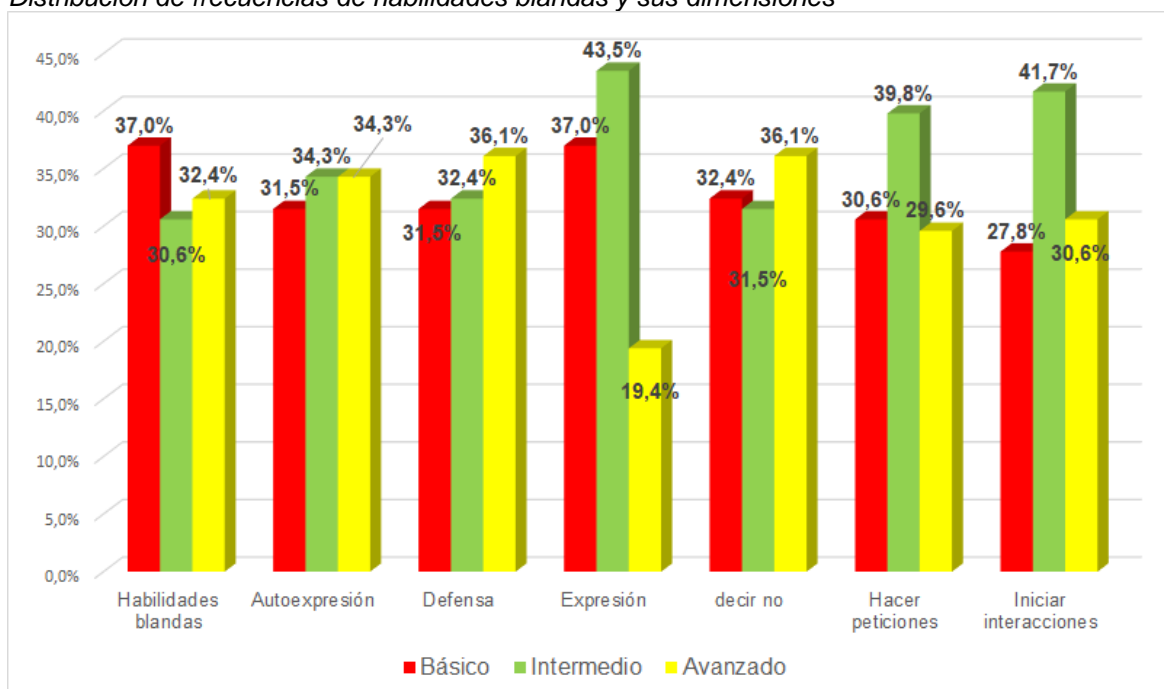
Nivel	Básico		Intermedio		Avanzado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Habilidades blandas	40	37,0	33	30,6	35	32,4	108	100
Autoexpresión de situaciones sociales	34	31,5	37	34,3	37	34,3	108	100
Defensa de los propios derechos como consumidor	34	31,5	35	32,4	39	36,1	108	100
Expresión de enfado o disconformidad	40	37,0	47	43,5	21	19,4	108	100
Decir no y contar interacciones	35	32,4	34	31,5	39	36,1	108	100
Hacer peticiones	33	30,6	43	39,8	32	29,6	108	100
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	30	27,8	45	41,7	33	30,6	108	100

Nota. Resultados según los datos de la encuesta

Se precisó en las habilidades blandas, se aprecia la opinión de 40 trabajadores en nivel básico, de 33 para intermedio y 35 para avanzado. Asimismo, la autoexpresión de situaciones sociales, manifestaron 34 básico, 37 intermedio y 37 en avanzado. De la misma manera, en defensa de los propios derechos como consumidor, 34 mencionaron básico, 35 intermedio y 39 avanzado. En expresión de enfado o disconformidad, opinaron 40 básico, 47 intermedio y 21 en avanzado. En lo referente a decir no y contar interacciones 35 en básico, 34 intermedio y 39 en avanzado. Asimismo, hacer peticiones manifestaron 33 en básico, 43 en intermedio y 32 en avanzada; y última instancia iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, indicaron 30 en básico, 45 en intermedio y 33 en avanzada.

Figura 2

Distribución de frecuencias de habilidades blandas y sus dimensiones



Los resultados de puntos de vista de 108 colaboradores de una organización del sector privado revelaron que la variable de habilidades blandas se percibe en una etapa fundamental en 37.0%, etapa intermedia en 30.6% y en avanzado un 32.4%. Además, los resultados de la autoexpresión a nivel social muestran un 31,5% perciben que están en grado básico, el 34,3% en nivel intermedio y el 34,3% en nivel avanzado. En la misma secuencia, en términos de protección de sus derechos como consumidores, el 31,5% a un nivel fundamental, mientras que el 32,4% en fase intermedia y solo el 36,1% afirma estar en fase avanzada. Del mismo modo, en el contexto de expresar descontento o frustración, los empleados revelaron que tienen nivel básico en 37,0%, un 43,5% en una etapa intermedia y solo 19,4% en nivel avanzado. Del mismo modo, en el rechazo y el recuento de los intercambios sociales, el 32,4% se sitúa en nivel básico, mientras que 31,5% en una fase intermedia y 36,1% en una fase avanzada. Del mismo modo, en el ámbito de la presentación de solicitudes, se destacó que el 30,6% operaba a un nivel fundamental, mientras que el 39,8% informó que funcionaba a un nivel intermedio, y solo 29,6% afirmaba estar en un nivel avanzado. Además, con respecto a iniciar interacciones positivas con personas del sexo opuesto, el 27,8% declaró que operaba a un nivel básico, mientras que el 41,7% informó que trabajaba a un nivel intermedio y solo el 30,6% indicó que operaba a un nivel avanzado.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de desempeño laboral y sus dimensiones*

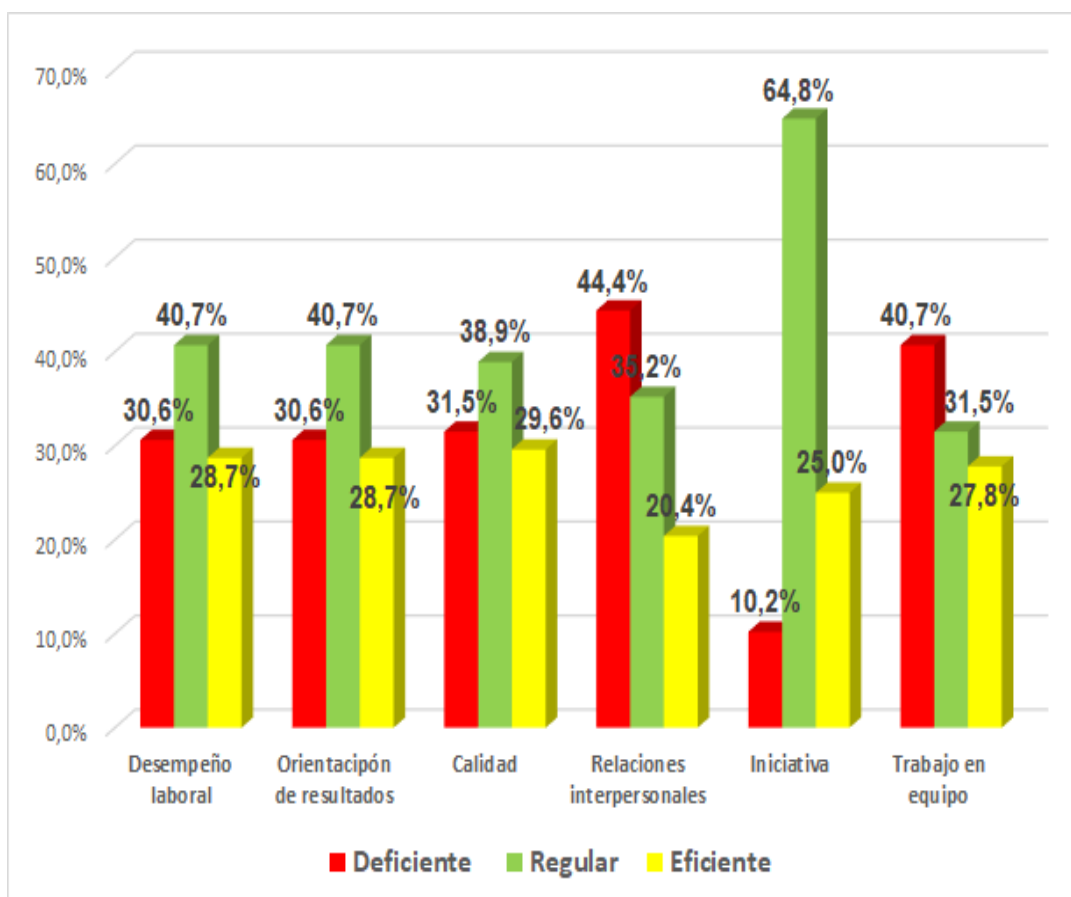
Nivel	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño laboral	41	38,0	32	29,6	35	32,4	108	100
Orientación de resultados	33	30,6	44	40,7	31	28,7	108	100
Calidad	34	31,5	42	38,9	32	29,6	108	100
Relaciones interpersonales	48	44,4	38	35,2	22	20,4	108	100
Iniciativa	11	10,2	70	64,8	27	25,0	108	100
Trabajo en equipo	44	40,7	34	31,5	30	27,8	108	100

Nota. Resultados según los datos de la encuesta

Se precisó en cuanto al desempeño laboral mencionaron 41 en deficiente, 32 en regular y 35 en eficiente. En cuanto a la orientación de resultados, señalaron el 33 en deficiente, 44 en regular y 31 en eficiente. Asimismo, en la calidad opinaron 34 en deficiente, 42 en regular y 32 en eficiente. En las relaciones interpersonales, indicaron 48 en deficiente, 38 en regular y 22 en eficiente. Asimismo, en iniciativa mencionaron 11 en deficiente, 70 regular y 27 eficiente. En el trabajo en equipo indicaron 44 en deficiente, 34 en regular y 30 en eficiente.

Figura 3

Distribución de frecuencias de desempeño laboral y sus dimensiones



Los resultados de opinión 108 empleados de una empresa privada en San Isidro, Lima en el año 2024 muestran que la variable desempeño laboral se encuentra en nivel deficiente con 38.0% y un 29.0% se encuentran en nivel regular y sólo 32,4% dijo estar en nivel eficiente. De manera similar, en la dimensión orientada a resultados encontramos que el 30,6% reporta estar en un nivel deficiente, el 38,9% reporta estar normal y sólo el 29,6% indica estar en nivel eficiente. En cuanto a las relaciones interpersonales, el 44,4% cuenta con nivel deficiente, asimismo el 35,2% mencionaron nivel regular y sólo el 20,4% mencionar ubicarse en un nivel eficiente. Del mismo modo, en la dimensión iniciativa, el 10.2% reportó que estaba en un nivel inadecuado, el 64.8% reportó que estaba en un nivel regular y sólo el 25.0% reportó que estaba en un nivel eficiente. Finalmente, en la dimensión trabajo en equipo, el 40,7% reportó un nivel deficiente, el 31,5% reportó un nivel medio y sólo el 27,8% reportó un nivel efectivo.

En el ámbito de la estadística inferencial, antes de comenzar la implementación de la prueba estadística para establecer la relación entre las variables y las dimensiones, se consideró necesario realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov. Esta prueba se llevó a cabo bajo el supuesto de que el tamaño de la muestra supera las 50 personas. La utilización de esta evaluación arrojó un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confianza del 95%, como lo indican los siguientes criterios de decisión:

Si $\alpha < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $\alpha > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Para examinar las hipótesis, se realizó una evaluación de la normalidad, cuyos detalles se establecen en la próxima tabla:

Tabla 3
Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,220	108	,000
Desempeño laboral	,249	108	,000

En la prueba de normalidad basada en Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo un valor p de 0.000, lo que indica una falta de conformidad con el supuesto de normalidad de los datos. En consecuencia, las pruebas no paramétricas se consideraron apropiadas, lo que llevó al estadístico a examinar la hipótesis Tau_b de Kendall.

En relación con la hipótesis general sobre la correlación entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral, la prueba correspondiente se llevó a cabo siguiendo los principios de las pruebas no paramétricas. El examen de las variables ordenadas se llevó a cabo mediante la aplicación de la prueba Tau_b de Kendall.

Ha. Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral.

Ho. No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral.

Tabla 4
Correlación entre las Habilidades blandas y desempeño laboral

		V2. Desempeño laboral
Tau_b de Kendall.	V1. Habilidades blandas	Coeficiente de correlación
		,749**
		Sig. (bilateral)
		.000
	N	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 4 ilustra los resultados de la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, que se utiliza para examinar las hipótesis generales propuestas. Del mismo modo, el resultado del coeficiente Rho $r = 0,749^{**}$ sugiere una asociación positiva y fuerte entre las variables antes mencionadas. El valor p de $0.000 < 0.01$ lleva al rechazo de la hipótesis nula. Esta correlación estadística demuestra la importancia entre las variables de habilidades sociales y desempeño laboral, lo que respalda la solidez de la asociación actual.

Con respecto a la prueba de hipótesis específica 1, sobre la autoexpresión en situaciones sociales y el desempeño laboral, se proporcionan los siguientes detalles:

Ha. Existe relación significativa entre la autoexpresión en situaciones sociales y el desempeño laboral de los colaboradores.

Ho. No existe relación significativa entre la autoexpresión en situaciones sociales y el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 5

Correlación de la autoexpresión en situaciones sociales y el desempeño laboral

		V2. Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	D1.	Coeficiente de correlación
	Autoexpresión en situaciones sociales	,692**
		Sig. (bilateral)
	N	.000
		108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 5 ilustra los resultados de la prueba Tau_b no paramétrica de Kendall aplicada para la evaluación de la primera hipótesis específica propuesta. Los resultados indican un valor p de 0.000, que es inferior a 0,01. En consecuencia, se refuta la hipótesis nula, lo que indica una asociación sustancial entre la autoexpresión en entornos sociales y la eficiencia laboral. Por el contrario, el coeficiente rho ρ se mide en 0,692**, lo que significa una fuerte correlación positiva y garantiza la credibilidad de la relación.

En relación con la segunda prueba de hipótesis específica, que investiga la relación entre la defensa de los derechos de los consumidores y el desempeño laboral, se describen los siguientes detalles:

Ha. Existe relación significativa entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el desempeño laboral de los colaboradores.

Ho. No existe relación significativa entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 6

Correlación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el desempeño laboral

		V2. Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	D2. Defensa de los propios derechos como consumidor	Coeficiente de correlación
		,420**
		Sig. (bilateral)
		.000
	N	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 6 ilustra los resultados de la prueba Tau_b no paramétrica de Kendall aplicada para examinar la hipótesis específica 2. El valor P mostrado de 0.000, que es inferior a 0,01, indica el rechazo de la hipótesis nula. Esto sugiere una conexión notable entre las variables relacionadas con la defensa de los derechos de los consumidores y el desempeño laboral. El coeficiente rho obtenido de $r = 0,420^{**}$ apoya una relación moderadamente positiva entre las variables.

Con respecto a la Prueba de Hipótesis Específica 3, que evalúa la correlación entre la expresión de enojo o descontento y el desempeño laboral, se proporciona la siguiente información:

Ha. Existe relación significativa entre la expresión de enfado o disconformidad y el desempeño laboral de los colaboradores.

Ho. No existe relación significativa entre la expresión de enfado o disconformidad y el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 7

Correlación entre la expresión de enfado o disconformidad y el desempeño laboral

		V2. Desempeño laboral	
Tau_b de Kendall	D3. Expresión de enfado o disconformidad	Coeficiente de correlación	,471**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 7 muestra los hallazgos derivados de la prueba Tau_b no paramétrica de Kendall utilizada para evaluar la hipótesis específica 3. Los resultados indican un valor p de 0.000, que es inferior al nivel de significancia de 0.01. En consecuencia, se refuta la hipótesis nula, lo que sugiere una correlación sustancial entre las variables: la manifestación de enojo o conformidad y el desempeño laboral. Además, el coeficiente rho $r = 0,471^{**}$ significa una asociación moderadamente positiva en este contexto.

Según el análisis de la prueba de hipótesis específica 5, relativa a la correlación entre la presentación de solicitudes y el desempeño laboral, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Ha. Existe relación significativa entre hacer peticiones y el desempeño laboral de los colaboradores.

Ho. No existe relación significativa entre hacer peticiones y el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 9
Correlación entre hacer peticiones y el desempeño laboral.

		V2. Desempeño laboral	
Tau_b de Kendall	D5. Hacer peticiones	Coeficiente de correlación	,424**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 9 presenta los hallazgos de la prueba Tau_b no paramétrica de Kendall utilizada para examinar la hipótesis específica 5. Es evidente que el valor p es igual a 0.000, que es inferior a 0,01. En consecuencia, se refuta la hipótesis nula, lo que indica una asociación notable entre las variables relacionadas con las solicitudes y el desempeño laboral. Además, el coeficiente rho $r = 0,424^{**}$ significa una relación moderadamente positiva.

En la prueba de hipótesis específica 6, que se refiere a las interacciones positivas con personas del sexo opuesto y el desempeño laboral, se establece la siguiente relación:

Ha. Existe relación significativa entre iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el desempeño laboral de los colaboradores.

Ho. No existe relación significativa entre iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 10

Correlación entre iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el desempeño laboral.

		V2. Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	D6. Interacciones positivas con el sexo opuesto	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,675**
		.000
		108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 10 muestra los resultados de la prueba Tau_b no paramétrica de Kendall utilizada para examinar la sexta hipótesis específica propuesta. El análisis revela un valor p de 0.000, que es inferior a 0,01, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Esto establece una asociación sustancial entre las variables que inician interacciones positivas con personas del sexo opuesto y el nivel de desempeño laboral. Además, el coeficiente rho calculado r es 0,675**, lo que indica una fuerte correlación positiva en este contexto.

IV. DISCUSIÓN

En el estudio se realiza la investigación entre habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada del distrito de San Isidro, Lima – Perú, el año 2024. Para el éxito del trabajo se emplearon cuestionarios a los empleados de una organización del sector privado y fue elaborado para la variable habilidades blandas en base en los estudios teóricos, las habilidades blandas pueden describirse como la variedad de respuestas, que abarcan formas verbales y no verbales, empleadas por los individuos para articular sus necesidades, derechos, puntos de vista, emociones u elecciones de manera no coercitiva dentro de las interacciones sociales (Gismero, 2010). En ese mismo sentido, para variable desempeño laboral se estableció en la teoría de Bohórquez (2007), quien precisó que el desempeño laboral se puede definir como los efectos captados por un trabajador en un ciclo de tiempo establecido en contraste con las metas y objetivos organizacionales.

En relación con el objetivo y la hipótesis general del estudio, se estableció una correlación positiva notable (τ_b de Kendall = 0.749) entre las habilidades sociales y el desempeño de una empresa privada ubicada en el distrito de San Isidro, Lima (Perú), en 2024. En consecuencia, se confirmó la hipótesis principal del estudio, mientras que se refutó la hipótesis nula; esta alineación se parece a los hallazgos de Gelmanova et al. (2023), lo que indica una preferencia entre los empleadores por las competencias asociadas con las competencias fundamentales relacionadas con el trabajo, las habilidades interpersonales y las habilidades de autorregulación. De manera similar, al igual que la investigación realizada por Chaca et al. (2022), sugiere que las habilidades sociales influyen en el desempeño de los clientes internos del sector administrativo que trabajan a distancia. Esta afirmación está respaldada por un coeficiente de correlación de Pearson estadísticamente significativo ($r = 0,766$) con un valor p de 0,000, lo que indica una asociación positiva sólida. Existe cierto grado de convergencia en los resultados de correlación de este estudio.

Al cumplir el supuesto general del estudio, la investigación de Fernández (2021) enfatiza que las competencias del colaborador se encuentran en gran proporción en un rango central (47%) y el ejercicio en el centro de labores es

comparable con debilidades, especialmente en las áreas de labores en conjunto y en el modo en que se comunica. También se cumplió la investigación de Espinoza et al. (2020); y el estudio de Morales (2020), concluyó: se halla conexión directa y significativa entre ellos, en consecuencia, el ente señala: mejorar las habilidades blandas y mejorar el ejercicio de labores. Asimismo, las restricciones a los solicitantes de empleo ya que no cumplen con las expectativas: 38,4% trabajo en conjunto, 31,9% buena transmisión de información, 31,2% sentido de responsabilidad, 23,7% gestión de emociones y vías de solución a los problemas, 23,5% gestión, buen uso del tiempo 20% u otros.

Por otro lado, se cumplió la teoría de Gismero (2002), en lo referente a las habilidades sociales que definió como los procesos cognitivos, aunque imperceptibles, ejercen un impacto directo en las competencias sociales, dado que consisten en concepciones, cogniciones, percepciones e interpretaciones de escenarios, modulando así los patrones de comportamiento. Asimismo, la teoría de Caballo (1989), expresar emociones positivas (afecto, alegría, amor), desahogar justificadamente las emociones negativas (disgusto, enfado, irritación), manejar las críticas, iniciar, mantener y concluir conversaciones/relaciones, solicitar modificaciones de comportamiento, hacer y la disminución de las solicitudes.

En la verificación del supuesto 1 los resultados demostraron existió una relación significativa buena (Tau_b de Kendall= 0,692) entre la autoexpresión en situaciones sociales y el desempeño laboral en colaboradores de una organización del sector privado en el distrito San Isidro, Lima – Perú, el año 2024. De esta manera el supuesto 1 se aceptó, y se rechazó la hipótesis nula en consecuencia, el producto guarda relación con el estudio de León (2021), en donde se concluyó: la significación estadística de la correlación se estableció dado que el valor p de .000 cayó por debajo del nivel de significación predeterminado de 0.05. El coeficiente de correlación obtenido fue .576 ($\rho = .576$; $p < .05$). En consecuencia, se puede inferir que se establece una asociación significativa y positiva entre las competencias sociales y el desempeño laboral de los empleados. Aquí también se observa que se presenta una coincidencia en los valores numéricos correlativos. Incluso es semejante al estudio de Sabir et al. (2023), en donde concluyó: las habilidades sociales, gestión del talento y el liderazgo son agentes cruciales con la finalidad en

el mejoramiento del desempeño de los empleados organizacionales. La investigación contribuye al enfatizar la notabilidad de las competencias para impulsar el ejercicio de los empleados de la organización estudiada.

Al comprobar el supuesto 1, se cumplió la teoría de Gissero (2010), El aspecto de la autoexpresión en contextos sociales se refiere a la capacidad de mostrarse espontáneamente y sin esfuerzo en diversos entornos sociales, como reuniones sociales, entrevistas profesionales, entre otros. Asimismo, se cumplió Según Hiriyappa (2018), se caracteriza por «la destreza para realizar una tarea o la pericia para ejecutar una actividad específica». También, la teoría de Arévalo (2019), es la capacidad mejora el rendimiento y conduce a mejores relaciones interpersonales. De la misma manera, se cumplió la teoría de Chiavenato (2007), el ejercicio en la labor guarda relación con la evolución de los trabajadores, en donde enfatiza que el rendimiento se establece cuando las conductas laborales son de forma positiva, puesto que los trabajadores se sienten identificados y tienen compromiso con la organización.

En la verificación del objetivo y supuesto 2, se logró demostrar que existió relación significativa moderada (Tau_b de Kendall= 0,420) entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada del distrito de San Isidro, Lima – Perú, el año 2024. De esta forma el supuesto 2 del trabajo se aceptó, y se rechazó el supuesto nulo. El resultado obtenido cuenta con tangible similitud con la investigación de Guerrero (2022), en el cual concluyó: existió una correlación baja ($Rho=0,354$) entre las competencias a nivel social y los conceptos conocimientos y habilidades específicos, compromiso, actitud y motivación. Asimismo, es próximo a la investigación. De igual manera, cuenta con similitud al estudio De la Riva (2019), concluyó que, que promoviendo la mejora en las relaciones y la comunicación entre los empleados creando un ambiente de trabajo tranquilo y saludable. Adicionalmente, es afín al estudio Ngek (2023), puesto que concluyó: las pymes deben mejorar la inteligencia emocional en la fuerza laboral, implementando un trabajo en equipo efectivo y cultivar una cultura de ética laboral para mejorar el desempeño laboral.

Al comprobarse el supuesto 2, se cumplió la teoría de Gissero (2002), la defensa de los derechos de los consumidores. Asimismo, se cumplió teoría de

Bécart (2016), el modelo conductual, que considera las competencias como una combinación de comportamientos observables esenciales para un desempeño sobresaliente; el modelo funcionalista, que considera las competencias como atributos personales que facilitan el desempeño exitoso; y el modelo holístico, que integra los atributos y comportamientos personales dentro de un contexto específico. También, se cumplió la teoría de Alles (2009), las competencias o las habilidades sociales de la organización, según las estrategias específicas de cada empresa. Dicho de otra manera, es una estructura gerencial que permite a todos los miembros de la institución trabajar juntos para alcanzar una estructura estratégica en la institución.

En la verificación del propósito 3 y el supuesto 3, se demostró una relación significativa moderada (Tau_b de Kendall= 0,471) entre la expresión de enfado o conformidad y el desempeño laboral de colaboradores de una organización del sector privado San Isidro, Lima – Perú, el año 2024; se aceptó la hipótesis presentada. Es equivalente al estudio efectuado por Córdoba et al. (2021), concluyó: existe una correlación entre las variables con nivel de significancia de $p < 0,05$; agregando a lo anterior, se aplicó la correlación de Spearman, que reveló una asociación sólida, directa y positiva entre las variables investigadas ($\text{Rho}=0,743$).

En esa misma línea, es similar al estudio de Mukhtarova (2019), al respecto se concluyó: aumentar la conciencia de los empleados acerca de habilidades sociales puede aumentar el desempeño laboral y se enfatizó en la relevancia de que los empleadores y empleados kazajos desarrollen habilidades interpersonales para avanzar en su carrera profesional. De la misma forma, cuenta con similitud al estudio de Suleman et al. (2021), a propósito, se concluyó: se encontraron 5 subdimensiones predictivas, gestión de relaciones, actitudes asertivas, toma de decisiones, competencias comunicativas y responsabilidad.

En la verificación del propósito 4 y el supuesto 4, se reveló que existe una relación significativa moderada (Tau_b de Kendall= 0,534) entre decir no y cortar interacciones y desempeño laboral de los empleados de una empresa privada San Isidro, Lima – Perú, el año 2024. Se aceptó la hipótesis planteada. El estudio coincide con el trabajo de Cabanillas (2021), concluyó que, existe una relación

notable y positiva entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores que ejercen la labor en el sector estatal (coeficiente de correlación de Spearman de 0.602*, $p < 0.001$). Los productos de esta investigación sostienen la hipótesis alternativa e indican que mejorar las habilidades sociales es esencial para mejorar el rendimiento laboral. Del mismo modo, es próximo al análisis de Guerrero (2022), puesto que se concluyó: existe relación relevante y clara a través las competencias blandas y ejercicio laboral de gerentes administrativos, en consecuencia, a considerable elevación de competencias blandas, altos rangos en el ejercicio de la función de las labores. En esa misma forma, es similar al estudio de Fernández (2021), concluyó: las competencias del colaborador se encuentran en gran proporción en un rango central (47%) y el ejercicio en el centro de labores es comparable con debilidades, especialmente en las áreas de labores en conjunto y en el modo en que se comunica.

En la verificación del propósito 5 y el escenario 5, se determinó que existe una asociación moderada significativa (Tau_b de Kendall = 0.424) entre el acto de hacer solicitudes y el desempeño laboral de los clientes internos dentro de una empresa privada ubicada en San Isidro, Lima, Perú, durante el año 2024. Se validó la hipótesis formulada. Los hallazgos de esta investigación coinciden con la investigación de Cabanillas (2021), que concluyó que existe una correlación prominente y positiva entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de las personas empleadas en el sector público (coeficiente de correlación de Spearman de 0.602*, $p < 0.001$). Este resultado en particular se parece al del estudio actual.

Inclusive, es afín al estudio de Rovenska et al. (2022), puesto que concluyó que, la evolución de habilidades interpersonales en contexto de las habilidades de gestión del rendimiento puede conducir a la mejora de habilidades clave como la tolerancia al estrés y la adaptabilidad. Como conclusión, se establece que cultivar tanto las habilidades sociales como las meta habilidades es determinante para alcanzar la prosperidad en el mercado laboral del siglo XXI.

En la verificación del propósito 6 y el escenario 6, se encontró una relación positiva notable (Tau_b de Kendall = 0.675) entre el inicio de interacciones positivas con personas del sexo opuesto y el desempeño profesional del personal de una empresa privada ubicada en el distrito de San Isidro de Lima, Perú, durante el año

2024. Se corroboró la hipótesis inicial planteada. Esta investigación se alinea con la investigación realizada por Carranza et al. (2022), que determinaron un coeficiente de correlación de 0,917 entre las variables antes mencionadas, junto con un nivel estadísticamente significativo de 0,00. Como resultado, se dedujo que existe una sólida correlación afirmativa entre las habilidades interpersonales y la eficacia laboral entre el personal de Jheyson SAC. Además, este hallazgo coincide con el análisis de Anthonius (2021), que concluyó que, si bien el empoderamiento no afecta directamente a las metodologías de trabajo, la presencia de habilidades tanto duras como blandas sí tiene una influencia notable. En consecuencia, el estudio afirmó que las competencias interpersonales y la experiencia técnica de las personas desempeñan un papel crucial en sus funciones laborales diarias, lo que justifica la adopción de medidas proactivas para abordar este problema.

Las principales implicaciones de la tesis giran en torno a la contribución realizada mediante la utilización de instrumentos adaptados a las variables en estudio. Además, la tesis sirve como punto de referencia para otras investigaciones académicas. Del mismo modo, la importancia de esta contribución radica en su capacidad para mejorar la comprensión de las teorías relacionadas con las habilidades sociales y su impacto en el desempeño laboral. Por último, la tesis desempeña un papel crucial en la difusión del conocimiento mediante la participación en conferencias nacionales e internacionales. Además, la investigación es importante, ya que ayuda a los educadores a gestionar eficazmente las habilidades sociales en los entornos laborales, lo que conduce a una mayor productividad y competitividad en el ámbito mundial.

La tesis es muy importante para los colaboradores de las empresas privadas para que manejen correctamente las habilidades blandas y lograr un buen desempeño laboral que sean eficientes en el desempeño y lograr la alta productividad en la empresa. Los aportes del estudio se extienden a grupos parejos de empresas con el fin el mejoramiento del manejo de las habilidades blandas de los empleadores y siendo materia de investigación.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA

En relación con el objetivo general de este estudio, con respecto a la asociación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, se identificó una correlación estadística significativamente alta de 0,740. Este resultado implica la necesidad crucial de cultivar dichas habilidades para mejorar la productividad de los colaboradores, que son un elemento fundamental. En consecuencia, el estudio concluye que existe un fuerte vínculo entre ambas variables con un valor p de $0,000 < 0,05$, lo que resulta la aceptación de la hipótesis alternativa y rechazo de la hipótesis nula.

SEGUNDA

En cuanto a lo que corresponde al objetivo específico 1, en relación a la investigación de acuerdo con el estadístico de Tau b de Kendall cuyo valor es 0,692. Esto es, a mejor manejo de la autoexpresión en situaciones sociales, entonces se logrará mejor ejercicio laboral de los empleados en la empresa. Se concluyó que, existe una correlación alta entre las variables, siendo $p\text{Valor} = 0,000 < 0,05$; esto indicó que se aceptó la hipótesis alterna 1 y se rechazó la hipótesis nula.

TERCERA

Con respecto al objetivo específico 2, según la estadística Tau b de Kendall, el coeficiente obtenido fue de 0,420, refiere que eficazmente defiendan los empleados sus derechos como consumidores, es mayor el rendimiento laboral. Se determinó que existe una correlación sustancial entre ambos con un valor P de 0.000, que es inferior a 0,05, lo que apoya la aceptación de la hipótesis alternativa 2 y el rechazo de la hipótesis nula del estudio.

CUARTA

En consideración al objetivo específico 3, en relación a la investigación de acuerdo con el estadístico de Tau b de Kendall cuyo

valor es 0,471. Esto es, a mejor manejo de la expresión de enfado o conformidad, entonces se logrará mejorar el desempeño laboral. Se concluyó que, existe una correlación moderada entre la expresión de enfado o conformidad y el desempeño laboral, siendo $p\text{Valor} = 0,000 < 0,05$; esto indicó que se aceptó la hipótesis alterna 3.

QUINTA

Con lo que corresponde al objetivo específico 4, con respecto al estadístico de Tau b de Kendall cuyo valor es 0,534. Esto es, a mejor manejo de decir no y cortar interacciones, se logrará mejor desempeño laboral de los empleados en la empresa. Se concluyó que, existe una correlación moderada entre ambos, siendo $p\text{Valor} = 0,000 < 0,05$; esto indicó que se aceptó la hipótesis alterna 4 y se rechazó la hipótesis nula del estudio.

SEXTA

En torno al objetivo específico 5, de acuerdo con el estadístico de Tau b de Kendall cuyo valor es 0,424. Esto es, a mejor manejo de hacer peticiones, entonces se logrará mejor desempeño laboral. Se concluyó que, existe una correlación moderada entre ambos, siendo $p\text{Valor} = 0,000 < 0,05$; esto indicó que se aceptó la hipótesis alterna 5 y se rechazó la hipótesis nula del estudio.

SÉPTIMA

En cuanto al objetivo específico 6, se determinó una correlación significativa buena esto es, a mejor manejo de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto entonces se logrará mejor desempeño laboral de los empleados en la empresa. Se concluyó que, existe una correlación moderada entre ambos, siendo $p\text{Valor} = 0,000 < 0,05$; esto indicó que se aceptó la hipótesis alterna 6 y se rechazó la hipótesis nula del estudio.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA

A los directores de la empresa seleccionada para esta investigación, el cual lleva a cabo operaciones comerciales en San Isidro, acerca de la correlación entre ambas variables, se recomienda la organización de sesiones de capacitación centradas en competencias básicas para que los miembros del personal mejoren la eficiencia del trabajo y logren una productividad óptima. Además, se recomienda introducir evaluaciones trimestrales para medir el crecimiento y desarrollo individual de cada colaborador, garantizando así que cada empleado esté preparado para la evolución del mercado laboral.

SEGUNDA

A los directores de la empresa seleccionada para esta investigación, se sugiere a los colaboradores de la organización del sector privado con respecto a la autoexpresión de situaciones sociales implementar talleres didácticos en donde se busque el mejoramiento de la interacción en escenarios públicos, puesto que de esta forma se contaría con un factor modulador de nuestras emociones y evitaríamos una respuesta incorrecta ante ello.

TERCERA

A los directores de la empresa seleccionada para esta investigación, se recomienda a los individuos de la organización que fomenten la participación en programas de capacitación enfocados en defender sus derechos como consumidores. Cabe resaltar que, el objetivo principal es obtener una comprensión integral de sus derechos como clientes internos y externos en relación con sus responsabilidades profesionales, buscando que estas iniciativas apoyen el desarrollo continuo y establezcan una trayectoria propicia para el progreso en todos los departamentos de la empresa.

CUARTA

A los directores de la empresa seleccionada para esta investigación, es aconsejable que el gerente que supervisa la organización del sector privado ubicada en San Isidro organice sesiones de capacitación y seminarios web que se centren en la articulación de la ira o el descontento, con el objetivo de permitir a los empleados manejar de manera efectiva la dimensión emocional tanto en el entorno organizacional como en sus esferas personales administrando así de forma inteligente las funciones de cada colaborador y estimulando un manejo de la comunicación de forma estratégica.

QUINTA

A los directores de la empresa seleccionada para esta investigación, se sugiere al gerente encargado de la organización del sector privado de San Isidro organizar talleres sobre los temas: decir no y contar interacciones de forma asertiva con la finalidad que los colaboradores mejoren el traslado de información expresando de forma correcta sus puntos de vista y evitando ambigüedades desarrollando así un buen desempeño laboral en donde se forje la ética profesional y social con un clima y cultura con normas de convivencia que aseguren un entorno laboral armónico entre todas las áreas.

SEXTA

A los directores de la empresa seleccionada para esta investigación, se recomienda a los directores encargados del sector privado en la empresa seleccionada organizar días de integración social en donde se establezca una estructura profesional y personal para mejorar el cómo explicar y responder ante alguna petición dentro del área, respetando los derechos y sentimientos de nuestros compañeros de trabajo logrando así un trabajo en equipo en donde se alcancen los objetivos no sólo de forma profesional sino también de forma individual.

SÉPTIMA

A los directores de la empresa seleccionada para esta investigación, se recomienda a los gerentes de las empresas privadas considerar a la presente implementar webinars de forma frecuente en donde se propicien interacciones con el sexo opuesto, puesto que los individuos nos encontramos inmersos en constantes cambios y situaciones de gran ansiedad y con ello se busca el desarrollo de habilidades que mejoren la evolución social de ambos sexos en diversos escenarios facilitando el logro de los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Cusco: Recursos para la investigación.
- AFP Hábitat (2019). *7 habilidades blandas que necesitas para destacar profesionalmente*. <https://www.afphabitat.com.pe/aprende-de-prevision/desarrollo/habilidades-blandasprofesionales/>
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias. La trilogía. Granica*
- Andrew, R., Hom. (2020). *Quantitative Approaches: Mathematical Metaphors for Eternity*. doi: 10.1093/OSO/9780198850014.003.0007
- Anthonius. (2021). *The influence of employee empowerment, Soft skills and hard skills towards employee performance In Hotel/ Hospitality industry*. Competitive Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 5(2), 14-24. Obtenido de <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/competitive/article/view/4112>
- American Psychological Association (2014). *Estándares para pruebas educativas y psicológicas*. Washington. American Educational Research Association.
- Arévalo, D. (2019). *Ética: Algo más que habilidades blandas*. <https://posicion.pe/2019/02/07/etica-algo-mas-que-habilidades-blandas/>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. Anales de Psicología, 29(3), 1038-1059.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018, marzo). *Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018: Causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Encuesta_de_habilidades_al_trabajo_ENHAT_2017-2018_Causas_y_consecuenciasde_la_brecha_de_habilidades_en_Per%C3%BA.pdf.

- Basant Kumar Das, Dharm Nath Jha, Sanjeev Kumar Sahu, Anil Kumar Yadav, Rohan Kumar Raman, M. Kartikeyan. (2022). *Concept of Sampling Methodologies and Their Applications*. doi: 10.1007/978-981-19-4411-6_2
- Bohórquez, P. (2007). *Organización y Comportamiento*. España: ArtGerus.
- Bonett, D. y Wright, T. (2014). *Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning*. https://www.researchgate.net/publication/266798982_Cronbach's_alpha_reliability_Interval_estimation_hypothesis_testing_and_sample_size_planning
- Brito, M. y Dawson, I. (2020). *Predicting the Validity of Expert Judgments in Assessing the Impact of Risk Mitigation Through Failure Prevention and Correction*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/risa.13539>
- Cabanillas, T. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores públicos de una gerencia de procedimientos y sanciones, Lima – 2023*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122948/Cabanillas_PTS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caballo, V.E. (1989). *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Promolibro.
- Caballo, V. E. (1993). *Relaciones entre diversas medidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales*. *Revista Psicología Conductual*, 1(1), 73 – 99. <http://www.behavioralpsycho.com/PDFespanol/1993/num1/Relaciones%20entre.pdf>
- Carranza Delgado, J., & Sánchez Altamirano, F. R. (2022). *Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas*. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 59–62. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.868>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (octava ed.).

McGraw Hill.

- Churba, A. (2017). *Lidera tu propio cambio: Un modelo para el cambio profundo y simultáneo de los individuos y la cultura de las organizaciones*. Granica. https://books.google.com.pe/books?id=MBodDgAAQBAJ&dq=4+fases+d+e+aprend+izaje+maslow+incompetencia+inconsciente&source=gbs_navlinks_s
- Córdova, F., Castañeda, J., Gómez, R., Mosqueira, G., & Dionisio, D. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, 2021*. Revista multidisciplinar-Ciencia Latina, 05(06), 11555-11571.
- Chaca, A. y Contreras, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Escuela de Posgrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- De la Riva, M. (2019). *Importancia de las habilidades personales blandas (soft skills) en el ámbito de las organizaciones*. [Tesis de grado, Universidad Pontificia de Comillas]. Archivo digital. <https://repositorio.comillas.edu>
- De la Torre, C., & Accostupa, Y. (2013). *Estadística inferencial*. Lima: Editorial Moshera.
- Dillon, W.R., Madden, T.J. y Firtle, N.H. (1994) *Marketing research in a marketing environment*. Illinois: Richard D. Irving
- Espinoza, M., & Gallegos, D. d. (2020). *Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador*. Obtenido de Revistaespacios.com Web Site: <https://bit.ly/3ruaVnY>
- Evers, K. Ethics and the responsibility of science. *SCI ENG ETHICS* 6, 131–142 (2000). <https://doi.org/10.1007/s11948-000-0031-1>
- Fernández Calderón, M. (2021). *Habilidades blandas para mejorar el desempeño docente en la I.E. María Eugenia Puig Lince de Guayaquil – Ecuador, 2020* [tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. 65

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_ad1eb518f23398b121d083ab9f88c11f

- Gismero, E. (2000). *EHS: Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA.
- Gismero, E. (2010). *Escala de Habilidades Sociales*. (3° ed.). Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- Gismero González, E. (2002). *Manual de Escala de Habilidades Sociales*. TEA Ediciones
- Guerrero, L., (2022). *Aplicación de la curva en S para determinar el nivel de desarrollo de equipos de trabajo, 2022*. <https://eds-p-ebscohostcom.up.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=9&sid=fef83c7a-9d1c-405d-aa7b5f0c91a18712%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRI#AN=159068472&db=a9h>
- Guerrero, J. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Administrativa Financiera del Hospital General del Sur de Quito, 2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78955/Guerrero_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillen Valle; Oscar Rafael; Sánchez Camargo, Mario Rodolfo y Begazo De Bedoya, Luis Hernando (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y estadística no paramétrica*. Lima. Perú. http://cliic.org/2020/TallerNormas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Guzmán, C. (09 de septiembre de 2019). *Empresas valoran habilidades blandas al momento de contratar persona, según estadísticas de la Encuesta de Habilidades al Trabajo (ENHAT)*. PQS. <https://pqs.pe/aprendemas/habilidades-blandas-cuales-son-las-mas-dificiles-de-encontrar-en-el-mundo-laboral/>

- Hamed, Taherdoost. (2022). *Designing a Questionnaire for a Research Paper: A Comprehensive Guide to Design and Develop an Effective Questionnaire*. Asian journal of managerial science, doi: 10.51983/ajms-2022.11.1.3087
- Hernández, G. (09 de Diciembre de 2021). *Habilidades blandas incrementan hasta en 16% los ingresos de los trabajadores*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Habilidades-blandas-incrementan-hasta-en-16-los-ingresos-de-los-trabajadores-20211208-0120.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. Http://Www.Biblioteca.Cij.Gob.Mx/Archivos/Materiales_De_Consulta/Drogas_De_Ab uso/Articulos/Sampierilasrutas.Pdf
- Himani, Kotian., Aiswarya, Liz, Varghese., Rohith, Motappa. (2022). *An R Function for Cronbach's Alpha Analysis: A Case-Based Approach*. National journal of community medicine, doi: 10.55489/njcm.130820221149
- John, A, D, I, E, N, G, Adwok. (2014). *Probability Sampling - A Guideline for Quantitative Health Care Research*. The Annals of African Surgery. doi: 10.4314/AAS.V12I2
- K., Mukhtarova., Ye., Chukubaev., Aida, Yerimpasheva., Soloaga, Aurora, Díaz. (2019). *The soft skills concept in organizations and project teams*. DOI: 10.26577/IRILJ.2019.V87.I3.07
- León, M. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral en un área administrativa de una empresa del sector minero de la ciudad de Cajamarca, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Académico UPN.

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33483/T005_26706894_M_TOTAL_PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Miquel, S. Bigné, E., Levy, J.P., Cuenca, A.C., Miquel, M.J. (1997). *Investigación de mercados*. Madrid: McGraw Hill
- Muntané, J. (2010). Liver Research Unit, Hospital Universitario Reina Sofía. *Introducción a la investigación básica*. <https://www.sapd.es/rapd/2010/33/3/03/pdf>
- Morales, B. (2020). *Habilidades Blandas y el Desempeño Laboral del Comité de Gobierno Digital del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49921>
- Niño, M., & Correa, D. (2019). *Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta*. *Revista de Ingenierías Interfaces*, 2(2), 1-13. Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/474>
- Nur, Azizah, Sabir., Muh., Kasran., Suparni, Sampetan. (2023). *Pengaruh soft skill, manajemen talenta, dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota palopo*. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, doi: 10.37606/publik.v10i2.667
- OECD/Eurostat (2018), *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition*, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg, <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>.
- Peter, Ngek, Shillie. (2023). *Influence of Employee Soft Skills on Job Performance*. *Business perspective review*, doi: 10.38157/bpr.v5i1.530
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Panapo. Recuperado el 5 de enero de 2020, de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Sanchez, Reyes y Mejía. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Suleman, Q., Syed, M., Sadaf, Z., Khattak, A., Noreen, R. & Qureshi, M. (2021). *Association between soft skills and job performance: A cross-sectional study among secondary-school- heads in Kohat Division, Pakistan*. Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan.
https://www.researchgate.net/publication/351904359_Association_between_Soft_Skills_and_Job_Performance_A_Cross-Sectional_Study_among_Secondary-School-Heads_in_Kohat_Division_Pakistan
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, p. 180.
- Tolentino, W. (2022). *Habilidades blandas y las relaciones interpersonales de los colaboradores de un Colegio Profesional, Lima 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119323/Tolentino_MWC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- V., Rovenska., Iryna, Smyrnova., Olena, Latysheva. (2022). *Development of soft skills in the context of performance management skills*. Проблеми системного підходу в економіці, doi: 10.32782/2520-2200/2023-2-10
- Z, S, Gelmanova., Saule, Mazhitova. (2023). *Soft skills: employment opportunities for graduates*. Central Asian economic review, doi: 10.52821/2789-4401-2022-6-21-28

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Habilidades Blandas	El individuo articula en entornos interpersonales sus puntos de vista, manifestaciones de malestar, requisitos, sentimientos, inclinaciones, solicitudes de asistencia y prestación de asistencia, teniendo en cuenta todos estos aspectos en relación con los demás, mediante respuestas verbales y no verbales. En consecuencia, crea su propio refuerzo y amplifica el refuerzo externo (Gismero, 2000).	Escala Habilidades Blandas mediante un cuestionario de autoevaluación con ítems para la medición de las dimensiones establecidas.	Autoexpresión de situaciones sociales	Temor al contacto	1. A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer ignorante. 2. Me cuesta llamar por teléfono a establecimientos, oficinas, etc. 10. Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo. 11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna incoherencia. 19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás. 20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría enviar CV que pasar por entrevistas personales. 28. Me siento confundido o alterado cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico. 29. Me cuesta expresar mi opinión en grupos (en clase, reuniones, etc.)	Escala Ordinal – Tipo Likert

Defensa de los propios derechos como consumidor	Derechos	<p>3. Si al llegar a mi domicilio encuentro un defecto en un equipo comprado, retorno para la devolución.</p> <p>4. En una tienda, cuando alguien llega después que yo y lo atienden, guardo silencio</p> <p>12. Si me encuentro en el cine y una persona me molesta con su diálogo, me ocasiona vergüenza pedirle que guarde silencio.</p> <p>30. Cuando alguien ingresa a la fila sin respetar el orden, omito esa acción.</p>	Escala Ordinal – Tipo Likert
	Acuerdos Justos	<p>21. Soy incapaz de pedir un descuento al realizar una compra.</p>	
Expresión de enfado o disconformidad	Apertura emotiva	<p>13. Cuando algún conocido expresa una opinión con las que no concuerdo, prefiero guardar silencio y no manifiesto lo que pienso.</p> <p>22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar lo que siento antes que expresar mi incomodidad.</p>	Escala Ordinal – Tipo Likert

Decir no y cortar interacciones Actitud pasiva

31. Me cuesta expresar mi incomodidad hacia el otro sexo, aunque existan motivos justificados.

32. Muchas veces prefiero ceder o guardar silencio para evitar problemas.

5. Si una persona insiste en mostrarme un producto que no deseo en absoluto, no logro decirle que "NO"

14. Cuando tengo mucha prisa y me llama un compañero por teléfono, me cuesta cortar la conversación.

15. Hay determinadas cosas que me disgustan prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme a ello

23. Nunca sé cómo cortar conversación con un compañero de trabajo.

24. Cuando decido que no quiero volver a salir con unan persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión

Hacer peticiones Actitud asertiva

6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo prestado.
7. Si en un lugar público no me traen lo solicitado, informo al encargado y pido que subsanen el error.
16. Si visito un lugar y noto que me entregaron más dinero, retorno y lo informo.
25. Si un compañero al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.
26. Me cuesta solicitar un favor.
33. Hay veces que no sé negarme a salir con alguien que no me gusta pero que me llama varias veces.

Escala Ordinal – Tipo Likert

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto Falta de manejo de situaciones

8. A veces no sé cómo comunicarme con personas atractivas del sexo opuesto.
9. Muchas veces cuando tengo que realizar un halago, no sé cómo expresarlo.
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me atrae.
18. Si observo en un lugar a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y entablo una conversación.
27. Soy incapaz de pedir a una persona una cita.



Desempeño Laboral	Conforme a Bohórquez (2007) las organizaciones que promueven servicios de diferentes índoles, deben centrarse en algunos aspectos que se involucran de forma directa con los empleados, teniendo como fin brindar excelencia en la ejecución de sus funciones y efectuar un servicio único a los clientes, en base a ello se centran en los siguientes: orientación de resultados, relaciones intersociales, iniciativa y trabajo en conjunto.	Escala de Desempeño laboral a través del uso de un cuestionario con ítems en donde se incluye las dimensiones mencionadas.	Orientación de resultados	Cumplimiento	1. Termino mi trabajo oportunamente.	Escala Ordinal – Tipo Likert
				Planificación	2. Cumpló con las actividades planificadas.	
				Volumen	3. Planifico mis actividades a realizar.	
				Racionalización	4. Realizo un volumen adecuado de trabajo.	
				Compromiso	5. Racionalizo adecuadamente los recursos asignados.	
			Calidad	Preocupación	6. Asumo con compromiso los objetivos de la organización.	
				Correcto	7. Me preocupo por alcanzar las metas.	
				Supervisión	8. No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones.	
				Respeto	9. No requiero supervisión frecuente.	
				Amabilidad	10. Mi comportamiento es muy profesional.	
	Plazo	11. Me muestro respetuoso con los demás.				
	Responsabilidad	12. Cumpló con los plazos de ejecución de actividades.				
					13. Cumpló con responsabilidad las tareas enmendadas.	

	Normas	14.Cumplo con las normas de la organización.	
	Conocimiento	15.Conozco muy bien las actividades propias de mi área.	
	Amabilidad	16.Trato con amabilidad a los clientes.	
	Orientación	17.Brindo una adecuada orientación a los clientes.	
	Conflictos	18.Evito conflictos dentro del equipo.	
Relaciones interpersonales	Empatía	19.Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás.	Escala Ordinal – Tipo Likert
	Toma de decisiones	20.Participo en la toma de decisiones.	
	Influencia	21.Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros.	
	Claridad	22.Los clientes me entienden cuando doy una información.	
	Nuevas Ideas	23.Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la organización.	
Iniciativa	Asequible	24.Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos.	
	Anticipación	25.Me muestro asequible a los cambios.	
	Resolución de conflictos	26. Me anticipo a las dificultades.	
		27. Tengo capacidad de resolver problemas.	

	Integración	28.Muestro aptitud para integrarme al equipo.	
	Identificación	29.Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo.	
Trabajo en equipo	Comunicación	30.Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo.	Escala Ordinal – Tipo Likert
	Colaboración	31.Apoyo en las tareas programadas.	
	Compromiso	32.Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan.	
	Claridad	33.La transmisión de mis ideas son claras.	

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Instrumentos de Recolección de Datos

Escala de Habilidades Blandas

Autores originales: Elena Gismero Gonzales (2000)

Autores versión peruana: Harumi Palacios Sánchez (2017)

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones con respecto a situaciones que podrían ocurrirte. A las que deberás contestar escribiendo un aspa "X" según la alternativa que mejor te describa.

1. A: No me identifico en absoluto, la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
2. B: Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
3. C: Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así.
4. D: Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

Ítems	A	B	C	D
1. A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer ignorante.				
2. Me cuesta llamar por teléfono a establecimientos, oficinas, etc.				
3. Si al llegar a mi domicilio encuentro un defecto en un equipo comprado, retorno para la devolución.				
4. En una tienda, cuando alguien llega después que yo y lo atienden, guardo silencio				
5. Si una persona insiste en mostrarme un producto que no deseo en absoluto, no logro decirle que "NO"				
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo prestado.				
7. Si en un lugar público no me traen lo solicitado, informo al encargado y pido que subsanen el error.				

8. A veces no sé cómo comunicarme con personas atractivas del sexo opuesto.				
9. Muchas veces cuando tengo que realizar un halago, no sé cómo expresarlo.				
10. Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo.				
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna incoherencia.				
12. Si me encuentro en el cine y una persona me molesta con su diálogo, me ocasiona vergüenza pedirle que guarde silencio.				
13. Cuando algún conocido expresa una opinión con las que no concuerdo, prefiero guardar silencio y no manifiesto lo que pienso.				
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama un compañero por teléfono, me cuesta cortar la conversación.				
15. Hay determinadas cosas que me disgustan prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme a ello				
16. Si visito un lugar y noto que me entregaron más dinero, retorno y lo informo.				
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me atrae.				
18. Si observo en un lugar a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y entablo una conversación.				
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.				
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría enviar CV que pasar por entrevistas				

personales.				
21. Soy incapaz de pedir un descuento al realizar una compra.				
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar lo que siento antes que expresar mi incomodidad.				
23. Nunca sé cómo cortar conversación con un compañero de trabajo.				
24. Cuando decido que no quiero volver a salir con unan persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.				
25. Si un compañero al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.				
26. Me cuesta solicitar un favor.				
27. Soy incapaz de pedir a una persona una cita.				
28. Me siento confundido o alterado cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico.				
29. Me cuesta expresar mi opinión en grupos (en clase, reuniones, etc.)				
30. Cuando alguien ingresa a la fila sin respetar el orden, omito esa acción.				
31. Me cuesta expresar mi incomodidad hacia el otro sexo, aunque existan motivos justificados.				
32. Muchas veces prefiero ceder o guardar silencio para evitar problemas.				
33. En ocasiones, no sé negarme a salir con alguien que no deseo pero que me llama varias veces.				

Cuestionario Para Medir El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De Una Empresa Privada, Lima-Perú

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca medir el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa privada, Lima-Perú. Los datos serán manejados confidencialmente.

Sexo:_____ Edad:_____

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero(a) al contestar

Criterios para responder el cuestionario

Nunca	Raras veces	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Ítems	1	2	3	4	5
I. DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS					
1. Termine mi trabajo oportunamente					
2. Cumpla con las actividades planificadas					
3. Planifico mis actividades a realizar					
4. Realizo un volumen adecuado de trabajo					
5. Racionalizo adecuadamente los recursos asignados					
6. Asumo con compromiso los objetivos de la institución					
7. Me preocupo por alcanzar las metas					
II. DIMENSIÓN: CALIDAD					
8. No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					

9. No requiero supervisión frecuente					
10. Mi comportamiento es muy profesional					
11. Me muestro respetuoso con los demás					
12. Cumpló con los plazos de ejecución de actividades					
13. Cumpló con responsabilidad las tareas encomendadas					
14. Cumpló con las normas de la Organización					
15. Conozco muy bien las actividades propias de mi área					
III. DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES					
16. Trato con amabilidad a los clientes					
17. Brindo una adecuada orientación a los clientes					
18. Evito conflictos dentro del equipo					
19. Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
20. Participo en la toma de decisiones					
21. Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros					
22. Los clientes me entienden cuando doy una información					
IV. DIMENSION: INICIATIVA					
23. Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la Institución					
24. Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
25. Me muestro asequible a los cambios					
26. Me anticipo a las dificultades					
27. Tengo capacidad de resolver problemas					
V. DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO					


28. Muestro aptitud para integrarme al equipo					
29. Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
30. Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo					
31. Apoyo en las tareas programadas.					
32. Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
33. La trasmisión de mis ideas son claras					

Anexo 3. Fichas de Validación de instrumentos para la recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Habilidades Blandas
Objetivo del instrumento	Examinar el comportamiento habitual de los sujetos en situaciones específicas y evalúa hasta qué punto las habilidades blandas influyen en estas actitudes.
Nombres y apellidos del experto	Tania Adalid Mori Becerril
Documento de identidad	45281620
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión de Talento Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	934743977
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral
Objetivo del instrumento	Medir el desempeño en cada participante en base de las competencias que se establecen para el cargo.
Nombres y apellidos del experto	Tania Adalid Mori Becerril
Documento de identidad	45281620
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión de Talento Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	934743977
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Habilidades Blandas
Objetivo del instrumento	Examinar el comportamiento habitual de los sujetos en situaciones específicas y evalúa hasta qué punto las habilidades blandas influyen en estas actitudes.
Nombres y apellidos del experto	Maritza Roxana Baldeón Canchán
Documento de identidad	10696760
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Dra. Administración de Negocios Globales
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	994354336
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

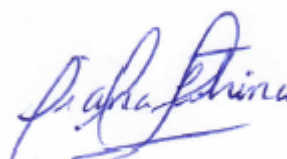
FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral
Objetivo del instrumento	Medir el desempeño en cada participante en base de las competencias que se establecen para el cargo.
Nombres y apellidos del experto	Maritza Roxana Baldeón Canchán
Documento de identidad	10696760
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Dra. Administración de Negocios Globales
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	994354336
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Habilidades Blandas
Objetivo del instrumento	Examinar el comportamiento habitual de los sujetos en situaciones específicas y evalúa hasta qué punto las habilidades blandas influyen en estas actitudes.
Nombres y apellidos del experto	Diana Francisca Cotrina Cáceres
Documento de identidad	09467446
Años de experiencia en el área	34 años
Máximo Grado Académico	Dra. En Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	996399094
Firma	
Fecha	30 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral
Objetivo del instrumento	Medir el desempeño en cada participante en base de las competencias que se establecen para el cargo.
Nombres y apellidos del experto	Diana Francisca Cotrina Cáceres
Documento de identidad	09467446
Años de experiencia en el área	34 años
Máximo Grado Académico	Dra. En Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	996399094
Firma	
Fecha	30 de mayo del 2024

Anexo 4. SUNEDU – Grado académico de los 3 expertos

1. Maestra en Gestión de Talento Humano - Tania Adalid Mori Becerril

https://www.sunedu.gob.pe/registro-nacional-de-grados-y-titulos/

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
MORI BECERRIL, TANIA ADALID DNI 45281620	LICENCIADA EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 06/05/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MORI BECERRIL, TANIA ADALID DNI 45281620	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 28/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MORI BECERRIL, TANIA ADALID DNI 45281620	MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2014 Fecha egreso: 30/01/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

2. Doctora en Administración de Negocios Globales – Maritza Roxana Baldeon Canchan

https://www.sunedu.gob.pe/registro-nacional-de-grados-y-titulos/

BALDEON CANCHAN, MARITZA ROXANA DNI 10696760	GRADO ACADEMICO DE MAESTRA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS Fecha de diploma: 10/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA PERU
BALDEON CANCHAN, MARITZA ROXANA DNI 10696760	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/07/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
BALDEON CANCHAN, MARITZA ROXANA DNI 10696760	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 09/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES PERU
BALDEON CANCHAN, MARITZA ROXANA DNI 10696760	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES Fecha de diploma: 22/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/03/2018 Fecha egreso: 16/01/2021	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA PERU

3. Magister en Educación Docencia y Gestión Educativa – Diana Francisca Cotrina Caceres

https://www.sunedu.gob.pe/registro-nacional-de-grados-y-titulos/

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
COTRINA CACERES, DIANA FRANCISCA DNI 09467446	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 11/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
COTRINA CACERES, DIANA FRANCISCA DNI 09467446	LIC. EDUCACION Fecha de diploma: 24/08/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
COTRINA CACERES, DIANA FRANCISCA DNI 09467446	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 24/08/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
COTRINA CACERES, DIANA FRANCISCA	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 14/07/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Anexo 5. Resultados del Análisis de consistencia interna

Prueba Piloto – Variable 1

N°	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	P31	P32	P33				
E1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
E2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4			
E4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4			
E5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
E6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
E7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
E8	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3		
E9	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4		
E10	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
E11	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
E12	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2		
E13	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	
E14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
E15	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	
E16	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E17	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E18	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
E19	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	3	
E20	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
<u>,956</u>	<u>33</u>

De acuerdo al Coeficiente Alfa se halló un índice de 0.956 que corresponde a una fiabilidad EXCELENTE.

Prueba piloto – Variable 2

N°	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	P31	P32	P33
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
E2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	2	4	4
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
E4	5	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	2	3	5	4	5	2
E5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	3	3	3	2	2	2	2
E6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E7	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	2	3	4	4	5	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
E8	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5	3	1	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	3	5	5	5	3
E9	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5
E10	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	1	4	3	4	3
E11	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	5	5	2	2	2	1	1	1	1	2
E12	5	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2	1	1	1	5	5	4	4	4	4	2	1	2	2	5	3	3	3
E13	5	2	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	5	2	5	2	3	5	5	5	4	2	2	3	3	3	3	2	5	2	3	4
E14	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4
E15	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	5	5	3	3	1	1	5	5	5	2	3	2	3	3	3	3	2	5	4	4	4
E16	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
E17	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2
E18	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5
E19	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
E20	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	5	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
<u>,956</u>	<u>33</u>

De acuerdo al Coeficiente Alfa se halló un índice de 0.956 que corresponde a una fiabilidad EXCELENTE

Anexo 6. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: *"Relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada de San Isidro, Lima – 2024"*

Investigadora: Mara Grisel Casti Alvarado

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada *"Relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada de San Isidro, Lima - 2024"*, cuyo objetivo es Determinar la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada del distrito de San Isidro, Lima – Perú, el año 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión de Talento Humano, de la Universidad César Vallejo del campus Lima - Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución "WOODEN HORSE GENERAL SERVICES SAC".

Describir el impacto del problema de la investigación.

En la era contemporánea la competencia para atraer a personas capacitadas es intensa. Las organizaciones prominentes prosperan gracias a la experiencia de profesionales de primer nivel; de lo contrario, su posición en el mercado disminuye. El momento actual enfatiza la importancia de las habilidades blandas, puesto que no son simplemente una opción, sino que son esenciales para el sustento de la organización. Las personas que poseen talento se niegan a soportar un liderazgo deficiente e intrascendente. Sobre esta base, se delinea una perspectiva distinta y analítica sobre los componentes principales de las habilidades blandas que se relacionan con el desempeño en el lugar de trabajo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta en donde se recogerán datos personales y algunas preguntas seleccionadas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de coworking de la institución privada del rubro de recursos humanos. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Mara Grisela Cesti Alvarado, email: MCESTIA@ucvvirtual.edu.pe y asesor Jaime Gabriel Castilla Barraza, email: JCASTILLABA@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Miguel Enrique Venturo Mariño Fecha y hora: 30 de mayo 17HRS

Nombre y apellidos: Miguel Enrique Venturo Mariño

Firma:



Miguel Venturo Mariño
Gerente General
WHGS S.A.C.

Fecha y hora: 30 de mayo 17HRS

Anexo 7. Reporte de Similitud en software Turnitin

TURNITIN FINAL 2

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	16 %	5 %	8 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1 %
6	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %

Anexo 8. Análisis complementario

Muestra finita (Se conoce el tamaño de la población)

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N =	120	Z ²	3.8416
Z =	1.96	e ²	0.0900%
e =	3%	p =	50%
p =	50%	q =	50%
q =	50%		

n	Tamaño de muestra buscado
N	Tamaño de la población
Z	Valor Z. Depende del Nivel de Confianza que establezca el investigador
e	Error estimado aceptado, el investigador lo establece
p	probabilidad de que ocurra el evento
q	(1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento

	N	*	Z ²	*	p	*	q		=	115.248
	120		3.8416		50%		50%			
e ²	*	(N-1)	+	Z ²	*	p	*	q	=	
0.09%		119		3.8416		50%		50%	=	1.0675

n 108

Confianza %	Z
99	2.58
98	2.33
96	2.05
95	1.96
90	1.64
80	1.28
50	0.67

Anexo 9. Autorizaciones para el desarrollo de Tesis

Anexo 5

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Lima, 30 de Mayo de 2024

Señor:
VENTURO MARIÑO, MIGUEL ENRIQUE
GERENTE GENERAL
WOODEN HORSE GENERAL SERVICES SAC

Presente,

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos / de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada de San Isidro, Lima - 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

MARA GRISEL ÇESTI ALVARADO

71458094

Autorización de uso de información de empresa

Yo Miguel Enrique Venturo Mariño identificado con DNI 07937696, en mi calidad de Gerente General de la empresa WOODEN HORSE GENERAL SERVICES SAC con R.U.C N° 20566497604 ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Mara Grisel Cesti Alvarado, identificada con DNI N°71458094, del (X) Programa Académico Maestría en Gestión de Talento Humano, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Realizar encuestas en donde se recogerán datos personales y algunas preguntas relacionadas con las variables utilizadas en la investigación; con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, (X) Maestría en Gestión de Talento Humano.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

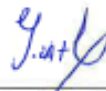
- (X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.



Miguel Venturo Mariño
Gerente General

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 07937696

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
DNI: 71458094