



Universidad César Vallejo

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

**Habilidades blandas y el clima laboral de los colaboradores de una
empresa Lima, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Oviedo Vara, Betzaida (orcid.org/0009-0008-0697-9447)

ASESORES:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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: "Habilidades blandas y el clima laboral de los colaboradores de una empresa Lima, 2024", cuyo autor es OVIEDO VARA BETZAIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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 15:09:43

Código documento Trilce: TRI - 0847982





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OVIEDO VARA BETZAIDA, 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 de información que acompañan Tesis titulada: "Habilidades blandas y el clima laboral de los colaboradores de una empresa 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 mi responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes en la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BETZAIDA OVIEDO VARA DNI: 10641473 ORCID: 0009-0008-0697-9447	Firmado electrónicamente por: BOVIEDOV el 04-08- 2024 01:45:31

Código documento Trilce: TRI - 0847983

Dedicatoria

A mi esposo Edward, a mis hijos Gerson y Francois, mis nueras Anayliz y Geraldine, mis nietos Aaron y Bella y a mi querida madre Josefina, a mis hermanas y amistades quienes me dieron la motivación para no rendirme en esta nueva etapa de mi vida, y ser un ejemplo para la sociedad.

Agradecimiento

Agradezco al Todopoderoso quien fue mi guiador por cumplir las peticiones de mi corazón, a toda mi familia especialmente a mi madre Josefina por sus consejos y su gran apoyo en todo este tiempo, y a todas las personas involucradas en la elaboración de este informe.

Índice de contenidos

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	30
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de frecuencia y porcentaje del nivel de habilidades blandas.....	18
Tabla 2. Análisis de frecuencia y porcentaje del nivel de clima laboral	21
Tabla 3. Prueba de normalidad	23
Tabla 4. Relación entre las habilidades blandas y el clima laboral.....	24
Tabla 5. Relación entre la ética y el clima laboral.....	25
Tabla 6. Relación entre el liderazgo y el clima laboral.....	26
Tabla 7. Relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral.....	27
Tabla 8. Relación entre la comunicación eficaz y el clima laboral.....	28
Tabla 9. Relación entre la resolución de problemas y el clima laboral	29

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico del porcentaje del nivel de habilidades blandas.....	20
Figura 2. Gráfico del porcentaje del nivel de clima laboral	22

Resumen

Considerando el objetivo de desarrollo sostenible de trabajo decente y crecimiento económico. El estudio investigó la relación entre las habilidades blandas y el clima laboral en el sector de venta de libros en Lima durante 2024, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, se encuestó a 100 trabajadores utilizando un cuestionario estructurado de 50 ítems. Los datos se analizaron con Excel y SPSS, mostrando un coeficiente de correlación (ρ) de 0.616, indicando una asociación positiva moderada a fuerte. Un valor de significancia bilateral (p) de 0.000 permitió rechazar la hipótesis nula, confirmando una relación significativa. Se concluyó que el liderazgo tiene un impacto considerable en el clima laboral, más pronunciado que la ética, pero ligeramente menor que el conjunto general de habilidades blandas. Fortalecer estas habilidades, especialmente el liderazgo, puede mejorar el ambiente laboral, promoviendo un entorno más productivo y armonioso.

Palabras clave: Habilidades blandas, clima laboral, liderazgo.

Abstract

Considering the sustainable development goal of decent work and economic growth. The study investigated the relationship between soft skills and the work environment in the book sales sector in Lima during 2024, using a non-experimental design with a quantitative approach, 100 workers were surveyed using a structured questionnaire with 50 items. The data were analyzed with Excel and SPSS, showing a correlation coefficient (ρ) of 0.616, indicating a moderate to strong positive association. A bilateral significance value (p) of 0.000 allowed for the rejection of the null hypothesis, confirming a significant relationship. It was concluded that leadership has a considerable impact on the work environment, more pronounced than ethics, but slightly less than the overall set of soft skills. Strengthening these skills, especially leadership, can improve the work environment, promoting a more productive and harmonious setting.

Keywords: Soft skills, work climate, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de los desafíos globales contemporáneos, la presente investigación se enfoca en un aspecto crucial del desarrollo sostenible: la interrelación entre las habilidades blandas y el clima laboral en el sector de venta de libros en Lima, Perú, durante el año 2024. Este estudio se enmarca dentro del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, que se centra en el Trabajo Decente y el Crecimiento Económico, determinado por las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, en su Agenda 2030.

En un escenario actual la competitividad es alta y las tendencias de mercado cambian rápidamente, lo que ha generado una necesidad imperativa para las organizaciones de cultivar ambientes laborales saludables. En este escenario, las habilidades blandas han emergido como un factor determinante para el éxito y la sostenibilidad empresarial a largo plazo, desempeñando un relevante rol en la creación de labores positivos y productivos.

Desde un enfoque internacional se tiene en las Américas que la fuerza de trabajo contiene un cincuenta por ciento (50%) de la población lo cual representa a cuatrocientos millones de personas, lo que permite una mejor producción y el desarrollo económico dichas fuerzas de trabajo; por consiguiente en Latinoamérica y el Caribe en los sectores económicos se tiene una fuerza de trabajo del sesenta por ciento (60%); pero la OMS ha reconocido el alcance del máximo rendimiento y producción, es fundamental proporcionar un entorno de trabajo libre de peligros, propicio para la salud y la felicidad, y exento de discriminación (OMS, 2022).

La elección de Lima como escenario de estudio es estratégica, dado su estatus como centro económico y cultural del Perú. Las dinámicas observadas en esta metrópoli pueden ofrecer insights valiosos aplicables a otros contextos urbanos en América Latina, contribuyendo así a una comprensión más amplia de cómo alcanzar los propósitos del labor decente y aumento desde el aspecto económico en la región. El enfoque en las habilidades blandas reconoce su creciente relevancia en el entorno laboral moderno Barrera et al. (2024). Competencias como la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo, la adaptabilidad y la resolución de conflictos son fundamentales para crear un entorno de labor de forma positiva y productivo, aspectos clave del concepto de trabajo decente promovido por el ODS 8.

Paralelamente, el análisis del clima laboral aborda aspectos como la satisfacción de los empleados, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo profesional y las condiciones de trabajo, elementos cruciales para garantizar no solo la productividad, sino también el bienestar de los trabajadores.

La realización de este estudio en 2024 lo sitúa en un momento crítico, permitiendo evaluar cómo el sector se ha adaptado a los cambios provocados por la crisis sanitaria y económica global iniciada en 2020. Esta perspectiva temporal enriquece el análisis, ofreciendo insights sobre la resiliencia y adaptabilidad del sector de venta de libro, la investigación la dinámica de trabajo en un determinado sector en particular, si no, que se direcciona con los propósitos globales de un determinado desarrollo sostenible y las denominadas recomendaciones que emiten los organismos internacionales con la OMS denominada. Al generarse la exploración en el vínculo de las habilidades blandas y el denominado clima laboral, de modo que el estudio se direcciona a encontrar estrategia que promuevan la labor decente y que económicamente genere crecimiento de forma sostenible, para una sociedad más equitativa y próspera.

Sin embargo, a pesar de las reconvenciones dadas por los organismos internacionales los resultados de la investigación realizada por Caisa et al. (2022) revelaron un dato preocupante: el 32% de los colaboradores de un centro comercial ecuatoriano expresaron sentirse insatisfechos con el clima laboral en el que están inmersos. Para optimar la salud y el desempeño de los empleados, es crucial modificar las circunstancias laborales y el entorno circundante, como demuestra este estudio.

En este escenario, las habilidades blandas han emergido como un factor determinante para el éxito y la sostenibilidad empresarial a largo plazo, desempeñando un papel fundamental en la creación de entornos de trabajo positivos y productivos. La relevancia de esta investigación se magnifica al considerar el contexto internacional. Según la OMS (2022), la fuerza laboral en las Américas constituye aproximadamente el 50% del total de los pobladores de la región, lo que significa unos 460 millones de individuos. Esta fuerza laboral es esencial para la producción y el desarrollo económico. En América Latina el 60% de esta fuerza laboral, se observa una presencia en todos los sectores económicos. Sin

embargo, la OMS enfatiza que, para alcanzar el máximo rendimiento y producción, es fundamental proporcionar un entorno de trabajo libre de peligros, propicio para la salud y la felicidad, y exento de discriminación.

La importancia de abordar esta temática se ve reforzada por investigaciones recientes. Barrera et al. (2024), en su estudio sobre habilidades blandas y clima organizacional en una organización colombiana, revelaron una problemática similar, sus hallazgos indicaron que el 53,2% de los colaboradores del área operativa consideraban que las condiciones laborales no eran adecuadas, mientras que la empatía se encontraba en un nivel regular. Los resultados subrayan la necesidad de poner atención a estos temas en diversos contextos organizacionales y geográficos.

En la dinámica empresarial actual, la consideración de las habilidades blandas y el clima laboral ha adquirido una relevancia innegable. Como señalan (Machado y Rivera, 2023), la interacción entre los colaboradores, su capacidad para comunicarse efectivamente, resolver conflictos y trabajar en equipo, así como el ambiente en el que se desenvuelven, son factores cruciales que impactan directamente en la productividad y el bienestar organizacional. Esta perspectiva refuerza la importancia de comprender cómo estas variables se manifiestan en diferentes contextos geográficos y culturales, desde una perspectiva global hasta niveles más locales.

A nivel nacional, es relevante destacar las iniciativas que se están tomando para abordar estas problemáticas. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el MINSA y suscribieron un acuerdo de colaboración, esta iniciativa busca detectar posibles problemas en la implementación de políticas laborales e identificar áreas que requieren mejoras para atender mejor a los empleados del sector y sus condiciones de trabajo. Aunque este acuerdo se centra en el sector sanitario, refleja una creciente conciencia a nivel gubernamental acerca de la relevancia del clima laboral y las habilidades interpersonales en el ámbito profesional.

A través de este estudio, se espera generar conocimientos que puedan informar políticas y prácticas orientadas a mejorar las condiciones laborales y fomentar el crecimiento económico sostenible en el sector de venta de libros, con potenciales implicaciones para otros sectores relacionados con la cultura y el conocimiento. Este enfoque holístico busca no solo mejorar la productividad, sino

también garantizar entornos laborales saludables, seguros y satisfactorios, en consonancia con las metas globales de desarrollo sostenible y bienestar laboral. La investigación se propone, así, como un paso más en la comprensión y mejora de las dinámicas laborales en el contexto latinoamericano, contribuyendo al diálogo global sobre trabajo decente y desarrollo sostenible.

A pesar de dichos esfuerzos, aun no se reflejan resultados alentadores, dado que la investigación realizada por Flores y Delgado (2021) indicaron que el 83,3% el clima laboral debe mejorar, dado que no se sentían satisfechos trabajando. Ello resaltando la persistencia de desafíos significativos en el ámbito laboral que necesitan atención y acción inmediata por parte de los responsables pertinentes. Por su parte, Díaz (2023) mostró una realidad problemática similar dado que al realizar la consulta correspondiente a colaboradores de una organización limeña logró determinar que casi el 40% respondieron que el clima organizacional se sitúa en un nivel reducido.

A nivel local, estas problemáticas se manifiestan de manera más específica y localizada, influenciadas por la realidad económica y social del entorno. La falta de espacios adecuados para la capacitación y el desarrollo de habilidades blandas, la escasez de oportunidades laborales estables y la prevalencia de prácticas laborales poco éticas pueden impactar negativamente en el clima laboral, generando un ambiente de desconfianza y desmotivación entre los colaboradores.

En este contexto, resulta imperativo que las empresas adopten medidas concretas para promover el desarrollo integral de sus empleados y crear entornos laborales, tomando en cuenta lo anterior, el problema se plantea la forma siguiente: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima Metropolitana en el año - 2024? Asimismo, se formulan las preguntas específicas: (i) ¿Cuál es la relación entre la ética y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024?, (ii) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima Metropolitana en el año, 2024?, (iii) ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima Metropolitana en el año, 2024?, (iv) ¿Cuál es la relación entre la comunicación eficaz y el clima laboral de los

trabajadores del rubro de venta de libros, Lima Metropolitana en el año, 2024? y (v) ¿Cuál es la relación entre la Resolución de problemas y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima Metropolitana en el año, 2024?

Desde una perspectiva práctica, el estudio responde a la necesidad de las empresas de comprender y gestionar efectivamente estas variables para mejorar su competitividad y sostenibilidad, se justifica mediante un enfoque cuantitativo, que permite una comprensión detallada de cómo los factores organizacionales afectan en las variables de estudio, asegurando la exactitud y la consistencia de los resultados, así como la pertinencia de las recomendaciones y estrategias que se derivarán posteriormente.

De modo que, se estipula como objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024. Así mismo, se formulan los objetivos específicos de la siguiente manera: (i) La determinación vinculante de la ética y el clima de trabajo en la venta de libros en la ciudad de Lima Metropolitana en el periodo 2024; (ii) la determinación en la vinculación entre el liderazgo y el denominado clima de trabajo en los colaboradores que se dedica a la venta de libros, Lima metropolitana en el año 2024; (iii) la determinación de vinculación de la comunicación eficaz y el clima de trabajo en los colaboradores del área de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024; y (v) la determinación del vínculo de la resolución de problemas y el entorno o clima de trabajo en los colaboradores de venta de libros en Lima Metropolitana en el periodo del 2024.

Por otro lado, esta indagación se avala en estudios previos a nivel mundial, como el de Perdomo y Vargas, (2023) en Colombia investigaron cómo el desarrollo de habilidades blandas por parte de los trabajadores se relaciona con el clima laboral en una pequeña empresa. Utilizaron una metodología mixta, descriptiva y explicativa. El objetivo fue indagar cómo estas habilidades impactan el entorno de trabajo. Encontraron que los equipos con habilidades blandas crean un entorno laboral adecuado, mejorando la eficiencia y eficacia de diversos procesos. Concluyeron que un equipo motivado y emocionalmente estable se adapta mejor a los cambios, trabaja en diferentes condiciones y se comunica de manera positiva.

Barrera et al. (2024), en Chile, desarrollaron una investigación para el establecimiento vinculante de habilidades blandas y el denominado entorno o clima organizacional en la clínica Angiografías del Llanos, en su tipología no experimental de forma transversal con una muestra de ciento once (111) colaboradores. Indicaron que no hay una correlación estadísticamente importante entre las variables estudiadas. Se concluyó que dichas variables pueden presentarse de manera independiente en esta muestra. Se sugirió que futuras investigaciones incluyan muestras más variadas y amplias para obtener resultados más concluyentes.

Ribeiro (2020), en Panamá analizó el uso del coaching en empresas panameñas y su relación con el liderazgo y otras habilidades blandas. Utilizó una metodología cuantitativa, exploratoria y descriptiva, aplicando cuestionarios a 240 empresas. Los hallazgos destacaron que liderazgo y comunicación son las principales áreas de mejora, motivando a las empresas a utilizar coaching. Se concluyó que el coaching es útil para desarrollar habilidades blandas y fomentar un clima organizacional armonioso, independientemente del tamaño y rubro de la empresa.

Barrantes y Vargas (2023), en Costa Rica, desarrollaron una propuesta para fortalecer la cultura organizacional, el denominado clima o entorno laboral y las blandas habilidades que pueda tener el docente como parte del personal y el personal administrativo en una facultad universitaria. Se utilizó un método mixto y descriptivo, con un tipo de muestra de ciento veinte colaboradores, aplicando entrevista y cuestionarios. Por lo que, se identifican deficiencias entre la denominada comunicación intrínseca o interna. De modo que, se concluyó que puede mejorar de forma creciente el clima o entorno de trabajo fortalecido por medio de una implementación de una propuesta, teniendo eficacia y un ambiente productivo.

Avendaño (2020) en Colombia, realizó un estudio para potenciar competencias y habilidades blandas de altos directivos, enfocándose en la regulación emocional para mejorar el clima laboral y el liderazgo. Utilizó una investigación cualitativa, exploratoria y descriptiva, revisando 45 artículos y fuentes documentales. Identificó que la regulación emocional es una herramienta estratégica para los directivos, permitiéndoles manejar situaciones de presión y proyectar una

imagen equilibrada ante su equipo. Concluyó que el autoconocimiento es fundamental para regular emociones de manera asertiva, mejorando el comportamiento de los demás y contribuyendo a un clima laboral positivo y un liderazgo efectivo.

A nivel nacional, además de los desafíos mencionados, se destaca la necesidad de abordar la falta de políticas laborales sólidas que respalden la mejora de las habilidades blandas y el fortalecimiento del clima laboral. Sustentando ello, se encuentra la investigación de Gonzáles (2022), en Lambayeque, cuya finalidad fue identificar el impacto de las habilidades interpersonales en el ambiente de trabajo de un colegio. Empleó una metodología descriptiva, observacional y cuantitativa, muestreando a los 16 docentes de la institución y aplicándoles un cuestionario para recabar datos. Los hallazgos mostraron que el 87.5% de los docentes percibía un buen clima laboral, mientras que el 12.5% lo percibía como regular. La investigación concluyó que la capacidad de un profesor para percibir el clima en el trabajo está directamente correlacionada con el nivel de dominio de las competencias blandas.

Soto et al. (2024) desarrollaron una investigación con la finalidad de implementar un programa de desarrollo de clima laboral para mejorar el clima laboral. Se aplicó un programa enfocado en potenciar la comunicación, la motivación, la participación y el liderazgo entre 23 docentes, realizándose un seguimiento durante un período para evaluar el impacto del programa. Los hallazgos indicaron que fortalecer estas habilidades blandas fue fundamental para crear un ambiente de trabajo más propicio, beneficiando el rendimiento académico de los alumnos y la relación con sus progenitores. Se concluyó que el programa es una estrategia efectiva para mejorar las relaciones laborales y el desempeño institucional entre el personal docente.

Nanfuñay (2020) investigó el nexo entre habilidades blandas y clima laboral en una distribuidora, con el objetivo de comprender su impacto en el ambiente de trabajo y la satisfacción de los colaboradores. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y observacional, tomando como muestra a 15 colaboradores y aplicándoles un cuestionario. Los resultados revelaron una correlación significativa y positiva con un coeficiente de 0.987, indicando que la promoción de un entorno de bienestar y colaboración incrementa el compromiso y la

productividad empresarial. La investigación concluyó que las habilidades blandas mejoran el clima laboral y la productividad, siendo cruciales para el éxito empresarial.

Flores (2021) realizó un estudio en el municipio limeño de Los Olivos para hallar el vínculo entre habilidades blandas y el clima laboral. Utilizó una metodología cuantitativa, de corte transversal, no experimental y descriptiva. La muestra se conformó por 267 empleados municipales y se les administró un cuestionario. Los hallazgos indicaron una relación significativa entre las variables estudiadas, con un coeficiente de correlación de 0.371. El estudio concluyó en que el entorno laboral de los trabajadores, en la eficiencia y productividad habrían mejorado en la organización.

Referente a las teorías relacionadas a las variables, encontramos para las habilidades blandas, donde Alles (2009, citado por Monzón, 2020) se refiere a un grupo de atributos de la personalidad que se manifiestan en acciones que generan un desempeño exitoso en el ámbito laboral correspondiente, adaptándose a las características específicas de cada puesto en diferentes organizaciones y mercados laborales.

Según Rodríguez (2021) las nuevas tecnológicas, la denominada planificación, así como la comunicación conforme estos aspectos a determinadas habilidad que conllevan a un satisfactorio desempeño de forma interpersonal como profesional.

Para Lozano et al. (2022) menciona que, como individuos, se posee la capacidad de la inteligencia emocional, que está constituida por nuestras habilidades blandas. En pocas palabras, estas habilidades permiten a las personas mejorar su capacidad de resolución de problemas, pensar de forma creativa y crítica, empatizar con los demás, emitir juicios acertados, cultivar relaciones emocionales y físicamente sanas y destacar en sus esfuerzos profesionales.

Por su parte Rodríguez (2021) señala que forman un conjunto de habilidades que admiten un desempeño satisfactorio en contextos interpersonales y profesionales donde el uso de nuevas tecnologías, la planificación y la comunicación son evidentes.

En cuanto a las dimensiones en que se abordan en las denominadas habilidades blandas según Alles (2009) esta variable se puede analizar bajo la Escala de habilidades blandas (ESHB –EML) se tiene, en primer lugar, a la dimensión de ética referido a las habilidades blandas de los profesionales como un tema crucial en la formación universitaria, especialmente al considerar la importancia de la interacción social en su desempeño. Este artículo surge de la preocupación por las conductas inapropiadas observadas entre estudiantes universitarios, destacando que la base de su actuación profesional radica en su comportamiento justo en la sociedad. En este sentido, las universidades tienen la responsabilidad de promover la ética en la formación del profesional, integrando las habilidades blandas como parte fundamental del proceso de aprendizaje. En un entorno que está en constante evolución, la formación académica debe ser crítica y ética, preparando a los individuos de manera integral Avave (2024)

Se tiene, en segundo lugar, a la dimensión de Liderazgo, referido al liderazgo en las habilidades blandas como un aspecto esencial en el desempeño docente, y este artículo tiene como objetivo analizar su importancia. Para ello, se realizó un estudio que consistió en la selección y revisión de investigaciones, incluyendo tesis y artículos científicos relevantes. A través de una lectura exhaustiva y un proceso de análisis, se construyó un cuerpo del tipo teórico que abarca diversas concepciones, la relevancia de las habilidades blandas, estrategias de desarrollo y sus distintas dimensiones. El liderazgo en habilidades blandas implica no solo la capacidad de dirigir y guiar a los estudiantes, sino también de comprender sus necesidades, establecer relaciones positivas y fomentar un entorno de aprendizaje inclusivo y colaborativo. Es a través de estas habilidades que los docentes pueden inspirar, motivar y promover el éxito académico y personal de sus alumnos Vásquez et al. (2021).

Se tiene, en tercer lugar, a la dimensión de la labor en equipo referido, al equipo colaborador como una faceta fundamental en cualquier entorno laboral, y su eficacia está intrínsecamente ligada a la presencia de habilidades blandas entre los trabajadores. El liderazgo en el contexto de trabajo no solo implica la capacidad de dirigir y motivar a un equipo, sino también de fomentar un ambiente de colaboración y confianza mutua. Se tiene a las habilidades blandas que conforman la efectiva comunicación, los conflictos resueltos, la denominada empatía, y la labor capaz con

los demás colaboradores como pilares para el éxito en cualquier propósito o tarea en el trabajo. La educación desempeña un rol esencial en el desarrollo de las habilidades blandas, puesto que proporciona a los estudiantes las herramientas y el conocimiento necesario para enfrentar los desafíos del mundo laboral. Además, promueve la creación de un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, donde cada miembro del equipo se sienta valorado y motivado para contribuir al logro de los objetivos comunes Espinoza y Gallegos (2020).

Se tiene, en cuarto lugar, a la dimensión de comunicación eficaz que, en la comunicación efectiva se diseñó para abordar estas problemáticas identificadas, brindando a los colaboradores las herramientas necesarias para mejorar la claridad, la transparencia y la eficacia en la comunicación dentro de la organización. Se enfocó en desarrollar habilidades blandas clave, como la capacidad de expresarse de manera clara y concisa, escuchar activamente, dar y recibir retroalimentación de manera constructiva, y adaptarse a diferentes estilos de comunicación. Se espera promover un ambiente de trabajo más colaborativo, donde los equipos puedan comunicarse de manera efectiva, comprender claramente sus roles y responsabilidades, y trabajar de manera más eficiente hacia el logro de los objetivos organizacionales. Toda organización de éxito tendrá en la comunicación uno de sus pilares fundamentales, y este taller representa un paso importante en el fortalecimiento de esta habilidad dentro de la empresa (Bermúdez y Cortes, 2022).

Se tiene, en quinto lugar, a la dimensión de resolución de problemas que, es un subconjunto de las habilidades interpersonales, es una competencia esencial. Esta competencia requiere la capacidad de reconocer, evaluar y resolver problemas difíciles o complicados que pueden surgir en diversos entornos, como en el trabajo, la escuela o en la vida personal. Además, la solución de problemas como habilidad blanda va más allá de la esfera profesional y educativa, ya que también es esencial para el crecimiento personal y social. Los individuos que poseen esta habilidad son más capaces de superar obstáculos, adaptarse a nuevas situaciones y contribuir de manera constructiva a su comunidad (Ramírez y Manjarrez, 2022).

En cuanto al clima laboral de acuerdo con Palma (2004) citado por Castro y Espinoza, (2019) se refiere a la percepción relacionada con diversos aspectos del entorno laboral, lo cual puede servir como un elemento diagnóstico con el fin de

dirigir las medidas correctivas y preventivas para optimizar la efectividad y la eficiencia de las operaciones y resultados de una empresa.

Un entorno laboral positivo y saludable se considera fundamental para atraer y retener talento dentro de una organización. Esto se debe a que un buen clima laboral no solo crea un ambiente agradable para los empleados, sino que también fomenta la satisfacción, el compromiso y el sentido de pertenencia. Además, un clima laboral favorable puede incrementar la eficiencia, disminuir el ausentismo y fortalecer la cooperación entre los equipos de trabajo Santana (2021).

Dentro del clima laboral de acuerdo a Palma (2004) en su cuestionario (CL-SPC) se tiene, en primer lugar, a la dimensión autorrealización, que Chiquillo et al., (2023) constituye el grado en que los empleados tienen la posibilidad de aprovechar al máximo sus capacidades y alcanzar sus metas personales y profesionales dentro del entorno laboral. Implica sentirse desafiado, motivado y satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas. Además de realizar tareas desafiantes, la autorrealización también implica tener la autonomía y respaldo para investigar nuevas propuestas, aprender y crecer profesionalmente. Se relaciona con sentirse realizado y motivado en el trabajo, esto puede dar lugar a más trabajadores satisfechos y a mayores tasas de retención.

En segundo lugar, se tiene a la dimensión al involucramiento laboral en la línea de pensamiento de Licandro (2022) quien concibe con el nivel en que los empleados experimentan un vínculo emocional con su trabajo, la organización y sus objetivos. Implica un sentido de compromiso, dedicación y entusiasmo hacia las tareas laborales, así como una identificación de acuerdo con los principios y la misión de la organización. El involucramiento va más allá del cumplimiento de tareas; implica un sentido de pertenencia y conexión emocional con la organización, lo que puede fomentar la colaboración, la creatividad y la lealtad. Un alto nivel de involucramiento puede llevar a un incremento en la productividad y una reducción en la rotación de personal.

En tercer lugar, se tiene, a la dimensión de supervisión, que Santana (2021) alude a la calidad de la dirección y el liderazgo proporcionados por los supervisores y gerentes. Implica la capacidad de los líderes para brindar orientación, apoyo, retroalimentación y reconocimiento a sus subordinados, así como establecer

expectativas claras y proporcionar recursos adecuados para el desempeño laboral. Es así que una supervisión efectiva no solo implica dar órdenes, sino también brindar apoyo, retroalimentación constructiva y oportunidades de desarrollo a los empleados. Un liderazgo sólido puede inspirar confianza, motivación y un sentido de propósito en el equipo, lo que contribuye a un ambiente de trabajo positivo y productivo.

En cuarto lugar, se tiene a la dimensión de comunicación que, dicho por (Castro y Espinoza, 2019) dentro de una entidad, las vías de comunicación son efectivos, tanto para empleados como líderes denominado como vertical, así como es efectivo para colegas aspecto horizontal, implica la apertura, la transparencia, la claridad y la frecuencia de la comunicación, junto con la capacidad de escuchar y abordar las cuestiones planteadas por los miembros del personal. Para mantener a los empleados informados, comprometidos y motivados, es necesario comunicarse con ellos de forma clara y transparente. Fomentar un ambiente donde se valoren las opiniones y se promueva el intercambio de ideas puede mejorar la cohesión del equipo y la resolución efectiva de problemas.

En quinto lugar, se tiene, a la dimensión de condiciones laborales que, desde el punto de vista de Aliaga y Castillo (2020) se desarrolla en una diversidad de apartados o desglose, entre estas se tiene el ambiente físico y del ambiente psicosocial en la labor, esto aspectos abarcan la carga de trabajo, seguridad, la conformidad, el balance entre lo personal y lo labora, entre otros.

Implica garantizar condiciones que promuevan la salud, el bienestar y el desempeño óptimo de los empleados. En ese sentido, garantizar unas condiciones de trabajo adecuadas no se limita a factores físicos como la seguridad y la comodidad, sino que también incluye factores mentales como la gestión del estrés, la razonabilidad de la cantidad de trabajo y el equilibrio entre las responsabilidades profesionales y las necesidades personales, si los trabajadores son capaces de cuidar de su salud mental y física en el trabajo, se notará en su mayor rendimiento y felicidad en el trabajo.

Así mismo, se vuelve imprescindible formularse las hipótesis, es por ello que como hipótesis general se tiene: Existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en

el año, 2024, y como hipótesis específicas se tiene: (i) Existe relación entre la ética y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024; (ii) Existe relación entre el liderazgo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024; (iii) Existe relación entre el trabajo colaborativo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024; (iv) Existe relación entre la comunicación eficaz y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima Metropolitana en el año, 2024; y, (v) Existe relación entre la resolución de conflictos y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

El origen del problema de la tesis se centra en la relación entre las variables de investigación en el sector de venta de libros en Lima durante 2024, con énfasis en el ODS de trabajo decente y crecimiento económico. Las habilidades blandas, definidas por Alles (2009) y citadas por Monzón (2020), se refieren a atributos de personalidad que permiten un desempeño exitoso en contextos laborales. Rodríguez (2021) las considera esenciales para la interacción en entornos profesionales y la adaptación a nuevas tecnologías. Lozano et al.(2022) subrayan la inteligencia emocional como componente clave de estas habilidades, facilitando la resolución de problemas y el razonamiento crítico. Además, las dimensiones de habilidades blandas, como ética, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación eficaz y resolución de problemas son fundamentales para un desempeño laboral efectivo. El clima laboral, según Palma (2004), influye en la eficiencia organizacional, siendo crucial para atraer y retener talento. Las dimensiones del clima laboral incluyen autorrealización, comunicación, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales, todas vitales para un ambiente de trabajo positivo.

II. METODOLOGÍA

De acuerdo a la naturaleza de la tesis se adaptó una metodología de tipo básica dado a que se basar en brindar conocimientos en relación a los constructos bajo una nueva realidad problemática. Al respecto, Arias y Covinos (2021), sostienen que las investigaciones de esta naturaleza destacan por su enfoque en la exploración del conocimiento sin considerar sus aplicaciones prácticas, con el propósito de generar nuevos saberes.

Además, se empleó un enfoque cuantitativo, ya que los resultados obtenidos fueron presentados de manera estadística y cuantificable, lo que permitió un análisis más riguroso y una interpretación objetiva de los datos recopilados. De acuerdo con Arias y Covinos (2021) sostiene que los enfoques cuantitativos consisten en recopilar y analizar datos numéricos para comprender sucesos, tendencias o correlaciones. Este enfoque se caracteriza por la objetividad, la medición exacta y al uso de técnicas estadísticas para la interpretación de los resultados.

En cuanto al diseño de investigación se adoptó un diseño no experimental, dado que no hubo manipulación alguna de las variables, limitándose a recoger información de acuerdo a la realidad. En ese sentido, Arias y Covinos (2021), manifiestan que, los sujetos son evaluados en sus hábitats nativos libres de interferencias externas, y las variables investigadas no son sometidas a ninguna manipulación o estímulo dentro de este diseño.

Referente a las variables y operacionalización, se presentó la variable habilidades blandas, cuya definición teórica en conformidad con Alles (2009: citado por Monzón, 2020) se refiere a un grupo de atributos de la personalidad que se manifiestan en acciones que generan un desempeño exitoso en el ámbito laboral correspondiente, adaptándose a las características específicas de cada puesto en diferentes organizaciones y mercados laborales, y su definición operacional para realizar un análisis a mayor profundidad dicha variable será medida con base en la ética, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación eficaz. Respecto al clima laboral, su definición conceptual de acuerdo a Palma (2004) citado por Castro y Espinoza (2019), se refiere a la percepción relacionada con diversos aspectos del entorno laboral, lo cual puede servir como un elemento

diagnóstico para guiar medidas preventivas y correctivas destinadas a mejorar y fortificar el rendimiento de procesos y resultados dentro de una organización, referente a su definición operacional para realizar un análisis a mayor profundidad dicha variable será medida con base en la autorrealización, comunicación, supervisión, involucramiento laboral y condiciones laborales.

En cuanto a la población y muestra, para Condori (2020) la población se refiere a los elementos o unidades de estudio que están disponibles y que forman parte del contexto específico en el que se lleva a cabo la investigación, estos elementos pueden ser personas, objetos, eventos u otros elementos relevantes que están presentes dentro del ámbito en el que se centra el estudio, la selección de la población es primordial ya que define el alcance y la precisión de los resultados alcanzados en la investigación, en conformidad a ello la tesis toma como población a 150 pertenecientes del rubro de venta de libros de la Lima metropolitana, 2024.

En cuanto a la muestra, Condori (2020) sostiene que la muestra es una porción específica y representativa de la población, la misma que se elige cuidadosamente para reflejar de manera precisa las diversas características y variaciones presentes en la población en su conjunto. En ese sentido la muestra de la tesis se conformó por 100 pertenecientes del rubro de venta de libros de la Lima metropolitana, 2024.

Como unidad de análisis se tiene a vendedores pertenecientes del rubro de venta de libros de la Lima metropolitana, 2024.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se adoptó como técnica la encuesta, la misma que es definida como una herramienta de obtención de datos mediante una serie de interrogantes diseñadas para recabar información específica de una muestra de individuos o grupos (Arias y Covinos, 2021). Puede utilizarse en una variedad de contextos, como estudios de mercado, investigación académica. En cuanto al instrumento, la investigación adoptó el cuestionario, que es un instrumento estructurado que se trata de una serie de interrogantes diseñadas para recopilar información específica de los encuestados (Arias y Covinos, 2021). En este contexto, para la variable habilidades blandas el estudio utilizó la escala de habilidades blandas desarrollada por Ecurra (1988), la

cual consta de 50 ítems organizados en una escala valorativa que va desde nunca hasta siempre. Esta escala se utilizó para evaluar y medir la presencia y frecuencia de diversas habilidades blandas en los individuos, proporcionando una herramienta estructurada para comprender mejor el desarrollo y la manifestación de estas habilidades en diferentes contextos laborales y sociales (Monzón, 2020). Con respecto a la variable clima laboral se empleó el cuestionario (CL-SPC) desarrollado por Sonia Palma Carrillo, dicha cuestionario se encuentra estructura en 50 ítems los cuales están direccionados estratégicamente a medir cada dimensión del clima laboral, en cuanto a su escala valorativa esta comprende desde nunca hasta siempre, según Vílchez (2020).

En relación con el procesamiento y análisis de datos, la investigación priorizó conseguir las autorizaciones requeridas para la aplicación de los instrumentos, siguiendo los procedimientos establecidos por las autoridades competentes. Esto implica llevar a cabo las gestiones pertinentes para asegurar que se cumplan las normas legales y éticas relacionadas con la recopilación de datos. Además, se procuró obtener el consentimiento informado de los participantes y se respetará su privacidad y confidencialidad durante todo el proceso.

Por otro lado, en relación con el análisis de datos, la investigación empleó inicialmente el análisis descriptivo como método principal. Para ello, se aprovechó el software Excel debido a su capacidad para analizar los datos a través de tablas y gráficos, los cuales fueron interpretados de manera adecuada. Este enfoque facilitó la comprensión de los resultados conforme a los objetivos establecidos y permitió identificar tendencias, patrones y características significativas en los datos recopilados.

Así mismo, se utilizó, el análisis inferencial, respaldado por el programa SPSS. Este software se selecciona por su capacidad para codificar datos complejos y presentarlos de manera comprensible para los investigadores. A través del análisis inferencial, se pudo examinar la relación entre variables y validar las hipótesis planteadas en la investigación. Este enfoque proporcionó una comprensión más profunda de los datos y permitió extraer conclusiones significativas para responder a los objetivos la tesis de manera rigurosa y precisa.

En el desarrollo de esta investigación, se adoptó un enfoque ético integral que priorizó el respeto a la dignidad y los derechos de los participantes. Este compromiso se manifestó a través de la implementación de un riguroso proceso de consentimiento informado y la aplicación de medidas estrictas para proteger la privacidad y la reserva de la información de los participantes. La integridad académica fue un pilar fundamental, reflejándose en la honestidad meticulosa durante la recopilación y evaluación de datos, al igual que en la prevención activa del plagio mediante la atribución adecuada de todas las fuentes utilizadas. La transparencia fue otro aspecto crucial, evidenciándose en la presentación clara y objetiva de los resultados. Además, se mantuvo una gestión responsable de los recursos, especialmente aquellos de carácter público, demostrando un compromiso con la eficiencia y la ética en la utilización de fondos. El estudio también incorporó una conciencia social y ambiental, buscando contribuir al bienestar colectivo y minimizar cualquier impacto negativo en el entorno. En cuanto a las normas académicas, se adhirió rigurosamente a las pautas de la American Psychological Association (APA). Estas normas guiaron la estructuración del documento, incluyendo aspectos como el formato, la citación en el texto, la elaboración de la lista de referencias, y la presentación de tablas y figuras. Su aplicación aseguró una presentación profesional y estandarizada del trabajo, facilitando su comprensión y evaluación por parte de la comunidad académica. Paralelamente, la investigación se alineó con lo estipulado en el código de ética de la UCV, que establece los principios rectores para la conducta en el ámbito académico y de investigación. Este código abarca aspectos como la valoración de la dignidad humana y el compromiso con la excelencia en el ámbito académico, la responsabilidad social y ambiental, la prohibición de prácticas deshonestas, el fomento de la equidad, la protección de los derechos de propiedad intelectual y la promoción de la transparencia en la gestión universitaria. La adhesión a estos principios éticos y normas académicas no solo garantizó la validez científica del estudio, sino que también aseguró su integridad ética y su responsabilidad social. Este enfoque holístico permitió que la investigación contribuyera al conocimiento de manera significativa, respetando los estándares más elevados de ética y profesionalismo en el ámbito académico.

III. RESULTADOS

Este estudio se realizó con la finalidad de evaluar el nivel de habilidades blandas en un grupo determinado de individuos, utilizando para ello medidas de frecuencia y porcentaje. Este tipo de análisis permite identificar las áreas de fortaleza y las que requieren de mayor desarrollo, facilitando así la implementación de programas de formación y mejora continua.

3.1 Análisis descriptivo

En los referido al análisis descriptivo, se tiene que la variable presenta una distribución significativa en los niveles evaluados.

Tabla 1

Análisis de frecuencia y porcentaje del nivel de habilidades blandas

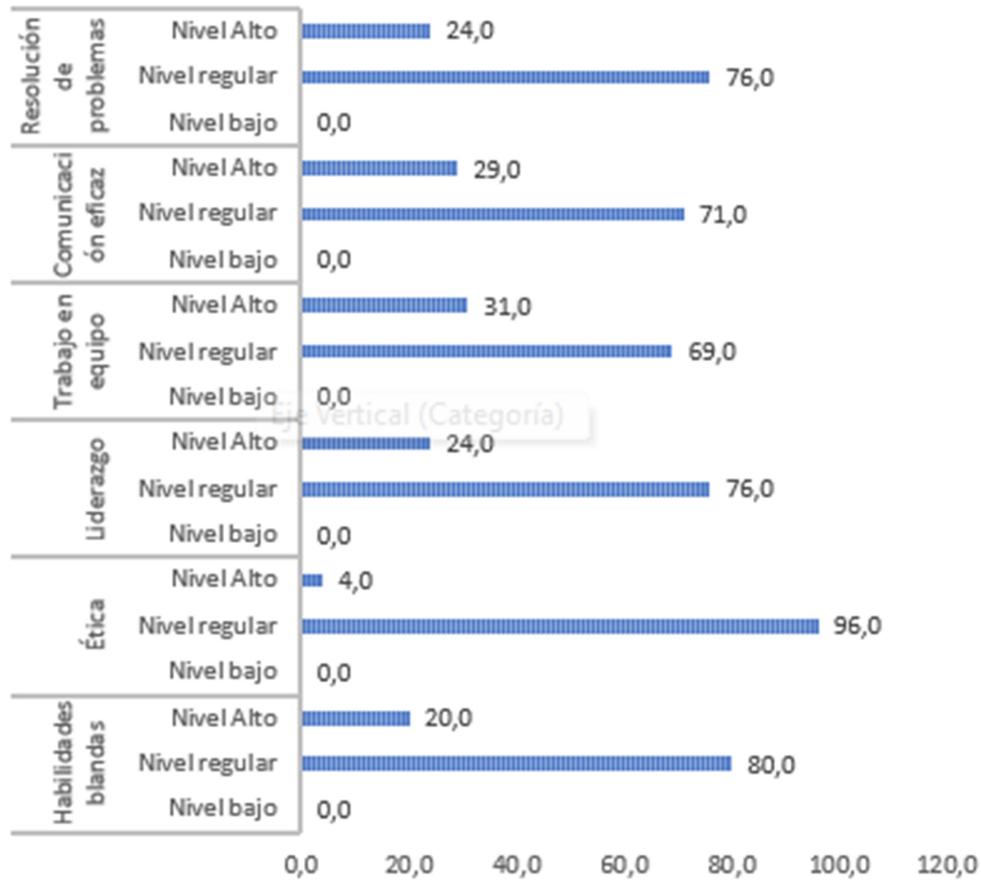
		n	%
Habilidades blandas	bajo	0	0,0
	regular	80	80,0
	Alto	20	20,0
Ética	bajo	0	0,0
	regular	96	96,0
	Alto	4	4,0
Liderazgo	bajo	0	0,0
	regular	76	76,0
	Alto	24	24,0
Trabajo en equipo	bajo	0	0,0
	regular	69	69,0
	Alto	31	31,0
Comunicación eficaz	bajo	0	0,0
	regular	71	71,0
	Alto	29	29,0
Resolución de problemas	bajo	0	0,0
	regular	76	76,0
	Alto	24	24,0
Total		100	100,0

En el análisis de las habilidades blandas de los trabajadores de una empresa limeña, se observa una tendencia predominante hacia niveles regulares en todas las áreas evaluadas. Destaca que ningún colaborador presenta un nivel bajo en ninguna de las habilidades, lo cual es positivo. Sin embargo, los porcentajes de nivel alto son relativamente bajos, oscilando entre el 4% en ética y el 31% en trabajo en equipo. Las habilidades con más porcentaje en el nivel regular son ética (96%) y

habilidades blandas generales (80%), mientras que el trabajo en equipo muestra el mayor porcentaje de nivel alto (31%). Esto sugiere que, si bien la empresa ha logrado establecer un estándar mínimo aceptable en estas competencias, existe un amplio margen de mejora para desarrollar niveles superiores en todas las HB evaluadas, especialmente en ética y liderazgo, donde los porcentajes de nivel alto son los más bajos.

Figura 1

Análisis de frecuencia del porcentaje del nivel de habilidades blandas



El análisis de frecuencia y porcentaje del nivel de clima laboral proporciona una visión detallada de cómo los trabajadores perciben diversos aspectos de su contexto de trabajo. Esta evaluación incluye dimensiones clave como el clima laboral general, la comunicación, la autorrealización, la supervisión, el involucramiento laboral y las condiciones laborales.

En lo referido de a lo descriptivo, la Tabla 2 presenta un análisis de frecuencia y porcentaje del nivel de clima laboral, abarcando diversas dimensiones del entorno de trabajo.

Tabla 2

Análisis de frecuencia y porcentaje del nivel de clima laboral

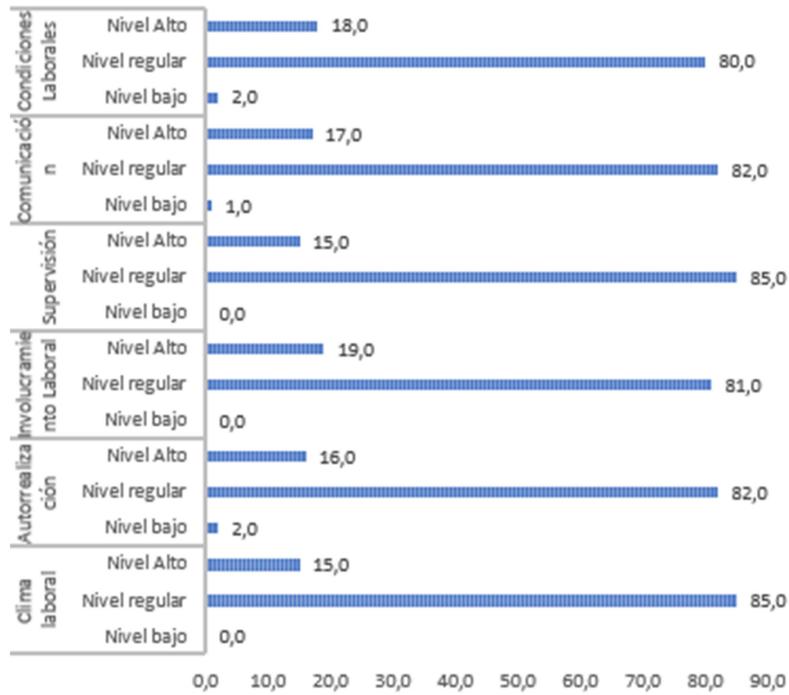
		n	%
Clima laboral	bajo	0	0,0
	regular	85	85,0
	Alto	15	15,0
Autorrealización	bajo	2	2,0
	regular	82	82,0
	Alto	16	16,0
Involucramiento Laboral	bajo	0	0,0
	regular	81	81,0
	Alto	19	19,0
Supervisión	bajo	0	0,0
	regular	85	85,0
	Alto	15	15,0
Comunicación	bajo	1	1,0
	regular	82	82,0
	Alto	17	17,0
Condiciones Laborales	bajo	2	2,0
	regular	80	80,0
	Alto	18	18,0
Total		100	100,0

El clima laboral en una empresa de Lima revela una situación predominantemente regular, con la mayoría de los aspectos evaluados mostrando niveles medios. El clima laboral general se sitúa en un nivel regular para el 85% de los colaboradores, con solo un 15% percibiendo un nivel alto. Este patrón se repite en las dimensiones específicas, donde la supervisión muestra el mismo porcentaje que el clima general (85% regular, 15% alto). Es notable que el involucramiento laboral presenta el mayor porcentaje de nivel alto (19%), mientras que la autorrealización y las condiciones laborales muestran pequeños porcentajes de nivel bajo (2% cada uno). La comunicación también presenta un ligero porcentaje de nivel bajo (1%). Estos datos sugieren que, aunque la empresa ha logrado mantener un

clima laboral mayoritariamente aceptable, existe una clara oportunidad de mejora en todas las áreas para incrementar la proporción de colaboradores que experimentan un nivel alto de satisfacción y bienestar en su entorno laboral.

Figura 2

Porcentaje del nivel de clima laboral



3.2 Análisis inferencial

En la Tabla 3 se muestran los resultados de la prueba de normalidad, utilizando los métodos para diferentes variables relacionadas con el clima laboral y desempeño laboral. Estas pruebas son esenciales para determinar si los datos presentan una distribución normal, lo que es un supuesto crucial para muchos análisis estadísticos.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.
Ética	,540	100	,000	,195	100	,000
Liderazgo	,472	100	,000	,530	100	,000
Trabajo en equipo	,438	100	,000	,582	100	,000
Comunicación eficaz	,448	100	,000	,569	100	,000
Resolución de problemas	,472	100	,000	,530	100	,000
Habilidades blandas	,491	100	,000	,490	100	,000
Autorrealización	,476	100	,000	,533	100	,000
Involucramiento Laboral	,495	100	,000	,478	100	,000
Supervisión	,512	100	,000	,426	100	,000
Comunicación	,487	100	,000	,509	100	,000
Condiciones Laborales	,468	100	,000	,556	100	,000
Clima laboral	,512	100	,000	,426	100	,000

Dado que la muestra supera las 50 personas, se toma como prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, el valor de sig. El valor de significancia obtenido es inferior al 0.05 por ello se procederá a aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

En lo alusivo a la hipótesis general del estudio, en la Tabla 4 están los resultados de la relación entre las variables de investigación. Este análisis examina la relación entre estas dos variables clave dentro del contexto profesional.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

Tabla 4

Relación entre las habilidades blandas y el clima laboral

		Clima laboral	
		Coef. correlacional	,700**
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Sig.	,000
		N	100

El análisis de correlación de Spearman entre las variables de investigación para los trabajadores dentro del rubro de venta de libros en Lima Metropolitana en 2024 revela una relación significativa y fuerte. El coeficiente de correlación (rho) de 0,700 muestra una asociación positiva significativa entre las dos variables. El valor de significancia bilateral (p) de 0,000, que es inferior al umbral de significancia estándar de 0,05, permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa (Ha). Esto sugiere que hay una relación estadísticamente significativa entre las habilidades blandas y el clima laboral. La magnitud de esta relación revela que conforme las habilidades blandas de los empleados mejoran, también tiende a mejorar el clima laboral, o viceversa.

En lo referente a la primera hipótesis específica, la Tabla 5 presenta los resultados del análisis de correlación entre la ética y el clima laboral, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Este análisis explora la relación entre la percepción ética de los empleados y su percepción del clima laboral en la empresa.

Ha: Existe relación entre la ética y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024

Ho: No existe relación entre la ética y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024

Tabla 5

Relación entre la ética y el clima laboral

			Clima laboral
		Coef. correlacional	,343**
Rho de Spearman	Ética	Sig.	,000
		N	100

El coeficiente de correlación (rho) de 0,343 indica una relación positiva de leve a moderada entre las dos variables. El valor de significancia bilateral (p) de 0,000, que es inferior al umbral de significancia estándar (0,05), permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa (Ha). Esto evidencia que hay una relación estadísticamente significativa entre la ética y el clima laboral, aunque la fuerza de esta relación no es tan pronunciada como en el caso de las habilidades blandas en general. Este resultado sugiere que, si bien la ética juega un papel en el clima laboral, su influencia es menos marcada que la de otras habilidades blandas. Para los gestores de recursos humanos, esto implica que, aunque mejorar la ética puede contribuir positivamente al clima laboral, es probable que se necesiten estrategias más amplias que abarquen otras habilidades blandas para lograr mejoras sustanciales en el ambiente de trabajo.

En lo referente a la segunda hipótesis específica, la Tabla 6 expone los resultados del análisis de correlación entre las variables de estudio, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Este análisis examina la relación entre cómo los empleados perciben el liderazgo en la organización y su percepción del ambiente laboral en general.

Ha: Existe relación entre el liderazgo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

Ho: No existe relación entre el liderazgo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

Tabla 6

Relación entre el liderazgo y el clima laboral

		Clima laboral	
		Coeficiente correlacional	,616**
Rho de Spearman	Liderazgo	Sig.	,000
		N	100

El coeficiente de correlación (rho) de 0,616 refleja una asociación positiva de moderada a fuerte entre las dos variables de estudio. Además, el valor de significancia bilateral (p) de 0,000, que está por debajo del umbral de significancia estándar de 0,05, permite descartar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa (Ha). Esto sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo y el clima laboral. La fuerza de esta correlación sugiere que el liderazgo ejerce una influencia considerable en el clima laboral, más pronunciado que la ética, pero ligeramente menor que las habilidades blandas en general. Para los gestores de recursos humanos, este hallazgo subraya la importancia de desarrollar y fomentar habilidades de liderazgo efectivo como una estrategia clave para optimizar el clima laboral en las empresas del sector de venta de libros en Lima. Invertir en programas de desarrollo de liderazgo podría tener un impacto positivo significativo en la percepción general del ambiente de trabajo por parte del empleado.

La Tabla 7, en lo referente a la tercera hipótesis específica, muestra los resultados del análisis de correlación entre el trabajo en equipo y el clima laboral, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Este análisis explora la relación entre cómo los empleados perciben su capacidad para trabajar en equipo y su percepción general del ambiente laboral.

Ha: Existe relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

Ho: No existe relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

Tabla 7

Relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral

		Clima laboral	
		Coefi. correlacional	,566**
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Sig.	,000
		N	100

El análisis de correlación de Spearman entre el trabajo en equipo y el clima laboral de los empleados del sector de venta de libros en Lima Metropolitana en 2024 revela una relación positiva y estadísticamente significativa. El coeficiente de correlación (rho) de 0,566 significa una asociación positiva de moderada intensidad entre las dos variables. El valor de significancia bilateral (p) de 0,000, que es inferior al umbral estándar de 0,05, permite descartar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa (Ha). Esto implica que existe un vínculo estadísticamente significativo entre el trabajo colaborativo y el clima laboral. La fuerza de esta correlación, aunque menor que la del liderazgo, sigue siendo considerable, lo que sugiere que el trabajo en equipo juega un papel importante en la determinación del clima laboral. Para los gestores de recursos humanos, este hallazgo destaca la relevancia de promover y fortalecer las habilidades de trabajo en equipo como una estrategia eficaz para optimizar el contexto laboral en las empresas del sector de venta de libros en Lima.

La Tabla 8, en lo referente a la cuarta hipótesis específica, presenta los resultados del análisis de correlación entre la comunicación eficaz y el clima laboral, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Este análisis investiga la relación entre cómo los empleados perciben la eficacia de la comunicación interna de la empresa y su evaluación del ambiente laboral en general.

Ha: Existe relación entre la comunicación eficaz y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

Ho: No existe relación entre la comunicación eficaz y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima metropolitana en el año, 2024.

Tabla 8

Relación entre la comunicación eficaz y el clima laboral

		Clima laboral	
		Coef. correlacional	,534**
Rho de Spearman	Comunicación eficaz	Sig.	,000
		N	100

El coeficiente de correlación (rho) de 0,534 sugiere una asociación positiva moderada entre las dos variables. El valor de significancia bilateral (p) de 0,000, que es inferior al umbral de significancia convencional de 0,05, permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa (Ha). Esto indica la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la comunicación eficaz y el clima laboral. La fuerza de esta correlación, aunque ligeramente menor que la del trabajo en equipo y el liderazgo, sigue siendo considerable, lo que sugiere que la comunicación eficaz desempeña un rol fundamental en la configuración del clima laboral. Para los gestores de recursos humanos, este hallazgo subraya la importancia de desarrollar y fomentar habilidades de comunicación efectiva como una estrategia valiosa para mejorar el contexto laboral en las empresas del sector de venta de libros en Lima.

La Tabla 9, en lo referente a la quinta hipótesis específica, presenta los resultados del análisis de correlación entre la resolución de problemas y el clima laboral, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Este análisis examina la relación entre la habilidad de los empleados para solucionar problemas y su percepción del ambiente laboral en general.

Ha: Existe relación entre la Resolución de problemas y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima. Metropolitana en el año, 2024

Ho: No existe relación entre la Resolución de problemas y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros, Lima. Metropolitana en el año, 2024

Tabla 9

Relación entre la resolución de problemas y el clima laboral

		Clima laboral	
		Coef. correlacional	,551 **
Rho de Spearman	Resolución de problemas	Sig.	,000
		N	100

El coeficiente de correlación (ρ) de 0,551 muestra una asociación positiva moderada entre las dos variables. El valor de significancia bilateral (p) de 0,000, que es inferior al umbral de significancia estándar de 0,05, permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Esto indica que existe una relación estadísticamente importante entre la capacidad de resolución de conflictos y el clima laboral. La magnitud de esta correlación es similar a la observada en otras habilidades blandas, como el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, lo que sugiere que la habilidad para resolver problemas tiene un impacto sustancial en el clima laboral. Para los gestores de recursos humanos, este hallazgo subraya la importancia de fomentar y desarrollar las habilidades de resolución de conflictos en los empleados como una estrategia efectiva para mejorar el ambiente laboral en las empresas del sector de venta de libros en Lima.

IV. DISCUSIÓN

La presente tesis sobre la relación entre habilidades blandas y el clima laboral de los trabajadores de una empresa en Lima en 2024 presenta varias limitaciones que deben ser consideradas para el análisis y generalización de los resultados. En primer lugar, la muestra utilizada en el estudio se circunscribe a una sola empresa, lo que podría limitar la aplicabilidad de los hallazgos a otras organizaciones con diferentes culturas corporativas y estructuras organizacionales. Además, el tamaño de la muestra, aunque adecuado para la evaluación estadística, podría no ser suficientemente representativo de la diversidad del sector empresarial en Lima.

Otra limitación significativa es la naturaleza transversal del diseño del estudio, lo cual limita la capacidad para establecer relaciones causales definitivas entre las variables estudiadas. Aunque se identificó una asociación positiva entre las variables de estudio, no es posible determinar si el desarrollo de habilidades blandas mejora el clima laboral o si un buen clima laboral facilita el desarrollo de estas habilidades. Asimismo, el uso de cuestionarios auto informados puede introducir sesgos de respuesta, ya que los participantes pueden tener una percepción subjetiva de sus habilidades y del clima laboral. En cuanto a las implicancias del estudio, los hallazgos muestran la importancia de las habilidades blandas en la configuración de un clima laboral positivo. Este hallazgo tiene implicaciones prácticas para los gestores y responsables de recursos humanos, quienes deben considerar la inclusión de programas de desarrollo de habilidades blandas en sus estrategias de formación y desarrollo. Promover capacidades como la empatía, la comunicación efectiva y la solución de conflictos puede no solo optimizar el ambiente de trabajo, sino también acrecentar la satisfacción y productividad de los trabajadores.

En relación con el objetivo general de determinar la relación entre las variables estudiadas en trabajadores del rubro de venta de libros en Lima Metropolitana en 2024, los hallazgos revelan una asociación positiva considerable ($\rho=0,700$) y estadísticamente significativa ($p<0,05$) entre ambas variables. Estos hallazgos concuerdan con lo reportado por Vera,(2021) en Chile, quien resaltó la relevancia de las competencias blandas para el desempeño laboral y el fomento de un buen clima organizacional, así como con quienes concluyeron que el

fortalecimiento de estas habilidades puede mejorar significativamente el clima laboral (Barrantes y Vargas, 2023). Como investigador, considero que estos resultados indican la necesidad de realizar programas de desarrollo de habilidades blandas en las organizaciones, especialmente en el sector de ventas, donde la interacción y comunicación efectiva son cruciales. La formación continua en competencias como la comunicación asertiva, la empatía, y la resolución de conflictos no solo mejorará el clima laboral, sino que también incrementará el nivel de satisfacción y el desempeño de los trabajadores.

Respecto al primer objetivo específico, se halló una relación estadísticamente significativa entre variables, aunque menos pronunciada que la observada con las habilidades blandas en general. Estos resultados coinciden con lo indicado por Perdomo y Vargas (2023), en Colombia, quienes enfatizaron cómo un equipo emocionalmente estable y motivado mejora la eficiencia y adaptabilidad organizacional, y con Gonzáles (2022), quien evidenció una correlación directa entre el dominio de competencias blandas y la percepción positiva del clima laboral en educadores. En conjunto, estos hallazgos subrayan la relevancia de las habilidades blandas, incluyendo la ética, en la configuración de un clima laboral favorable, sugiriendo la necesidad de fomentar su desarrollo en el ámbito profesional para potenciar el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. Se consideró, que estos resultados refuerzan la importancia de integrar programas de formación ética y desarrollo de habilidades blandas en las estrategias de gestión de recursos humanos. La promoción de estos valores no solo mejora el clima laboral, sino que también incrementa la cohesión del equipo y la eficiencia organizacional. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones inviertan en el desarrollo integral de sus colaboradores para crear ambientes de trabajo positivos y productivos.

En cuanto al segundo objetivo específico, que busca determinar la relación entre el liderazgo y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros en Lima Metropolitana en el año 2024, los resultados obtenidos revelan una relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre ambas variables. La fuerza de esta correlación sugiere que el liderazgo tiene un impacto considerable en el clima laboral, siendo más pronunciado que la ética, aunque ligeramente menor que las habilidades blandas en su conjunto. Estos hallazgos se alinean con lo expuesto por

Avendaño (2020) quien resaltó la importancia de desarrollar la regulación emocional como componente esencial del liderazgo efectivo en las organizaciones, contribuyendo así a la mejora del clima laboral y el desempeño de los altos directivos. La congruencia entre estos resultados subraya la relevancia del liderazgo como factor determinante en la configuración del ambiente laboral, sugiriendo que las habilidades de liderazgo, particularmente aquellas relacionadas con la inteligencia emocional, desempeñan un rol crucial en ofrecer un clima organizacional positivo. Esta evidencia refuerza la necesidad de priorizar el desarrollo de competencias de liderazgo en los programas de formación y desarrollo del talento humano, con el fin de fomentar entornos laborales más productivos y satisfactorios en rubro de venta de libros y, potencialmente, en otros ámbitos empresariales. Como investigador, considero que estos resultados destacan la relevancia crítica del liderazgo en el entorno laboral. La inversión en formación y desarrollo de competencias de liderazgo, especialmente en inteligencia emocional, no solo puede mejorar significativamente el clima laboral, sino también potenciar la cohesión y eficiencia del equipo. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones reconozcan y actúen sobre esta necesidad, integrando el desarrollo de liderazgo en sus estrategias de gestión del talento para asegurar ambientes de trabajo más productivos y satisfactorios.

En cuanto al objetivo específico 3, que busca determinar la relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral de los empleados del rubro de venta de libros en Lima Metropolitana en el año 2024, los hallazgos muestran una asociación positiva moderada ($\rho=0,566$) y estadísticamente significativa ($p<0,05$) entre ambas variables. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Soto et al. (2024), quienes concluyeron que la implementación de programas enfocados en mejorar las relaciones laborales y el desempeño institucional representa una estrategia efectiva para la mejora continua en el ámbito educativo. La congruencia entre estos resultados subraya la relevancia del trabajo colaborativo como un factor crucial en la configuración de un buen clima laboral, no solo en el sector de venta de libros sino también en otros contextos profesionales como el educativo. Esta evidencia sugiere que las habilidades de colaboración y cooperación entre los integrantes de una organización ejercen una influencia considerable en la percepción del ambiente laboral y, por extensión, en el desempeño general de la institución. Por lo tanto, se

resalta la necesidad de fomentar y desarrollar competencias de trabajo en equipo como parte integral de las estrategias de gestión del talento humano, con el fin de promover un clima organizacional más favorable y productivo en diversos sectores profesionales. Como investigador, considero que estos resultados enfatizan la necesidad crítica de integrar el desarrollo de habilidades de trabajo colaborativo dentro de los programas de capacitación y desarrollo del talento humano. La capacidad de colaborar eficazmente no solo mejora el ambiente de trabajo, sino que también potencia la cohesión y eficiencia del equipo. Es esencial que las organizaciones inviertan en iniciativas que promuevan la colaboración y el espíritu de equipo, asegurando así un entorno laboral más armonioso y productivo que beneficie tanto a los empleados como a la institución en su conjunto.

En relación al objetivo específico 4, que busca determinar la relación entre la comunicación eficaz y el clima laboral de los trabajadores del rubro de venta de libros en Lima Metropolitana en el año 2024, los resultados obtenidos revelan una relación estadísticamente importante ($p < 0,05$) entre ambas variables. Aunque la fuerza de esta correlación es ligeramente menor que la observada en el trabajo en equipo y el liderazgo, sigue siendo considerable, lo que subraya el papel crucial de la comunicación eficaz en la configuración del clima laboral. Estos hallazgos se alinean con lo reportado por Flores (2021), quien encontró una relación significativa entre las habilidades blandas, incluyendo la comunicación, y el clima laboral en el contexto municipal, con un coeficiente correlacional de 0.371, la congruencia entre estos resultados resalta la importancia de la comunicación eficaz como componente integral de las habilidades blandas y su impacto en el clima organizacional. Esta evidencia sugiere que el desarrollo de competencias comunicativas efectivas entre los colaboradores no solo contribuye a la creación de un ambiente laboral más agradable y armonioso, sino que también puede influir positivamente en otros aspectos del desempeño organizacional. Por lo tanto, se enfatiza la necesidad de priorizar el fortalecimiento de las habilidades de comunicación en los programas de desarrollo del talento humano, tanto en el sector de venta de libros como en otros ámbitos profesionales, con el fin de promover un clima laboral más propicio y consecuentemente, aumentar el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores. Como investigador, considero que estos resultados muestran la importancia crítica de la comunicación eficaz en el contexto laboral. La capacidad de comunicar de

manera clara y efectiva no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también facilita la resolución de conflictos y la colaboración eficiente. Es esencial que las organizaciones inviertan en el desarrollo de habilidades de comunicación entre sus colaboradores, asegurando así un entorno laboral más cohesivo y productivo, que sea beneficioso tanto para los empleados como para la organización.

En relación al quinto objetivo específico, que busca determinar la relación entre la resolución de problemas y el clima laboral de los empleados del rubro de venta de libros en Lima Metropolitana en el año 2024, los resultados obtenidos revelan una relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre ambas variables. La fuerza de esta correlación es comparable a la observada en otras habilidades blandas como el trabajo en equipo y la comunicación eficaz, lo que subraya el impacto sustancial de la capacidad de resolución de conflictos en el clima laboral. Estos hallazgos se alinean con lo reportado por Nanfuñay (2020), quien encontró una correlación significativa y positiva entre el capital humano, que incluye habilidades blandas como la resolución de problemas, y el clima laboral y la productividad. Asimismo, Ribeiro,(2020) concluyó que el coaching, una herramienta que fomenta el desarrollo de habilidades blandas incluida la resolución de problemas, resulta de gran utilidad para promover un clima organizacional armonioso en empresas de diversos tamaños y rubros. La congruencia entre estos resultados enfatiza la importancia crítica de la habilidad para resolver problemas como componente integral del capital humano y su influencia en la configuración de un clima laboral positivo. Esta evidencia sugiere que el desarrollo de competencias en resolución de conflictos no solo contribuye a la eficacia operativa, sino que también juega un rol crucial en la formación de un ambiente laboral favorable. Por lo tanto, se resalta la necesidad de incorporar estrategias de desarrollo de estas habilidades, como el coaching, en los programas de gestión del talento humano, con el objetivo de optimizar el ambiente laboral y aumentar la productividad en el rubro de venta de libros y en otros ámbitos empresariales. Como investigador, considero que estos resultados subrayan la necesidad esencial de fortalecer las competencias en resolución de problemas dentro de las organizaciones. Invertir en el desarrollo de estas habilidades no solo mejora la capacidad de los empleados para enfrentar y superar desafíos, sino que también contribuye significativamente a un entorno

laboral más colaborativo y eficiente. Es crucial que las empresas implementen programas de formación y coaching que incluyan la resolución de problemas como una habilidad clave, asegurando así un clima laboral positivo y una mayor productividad organizacional.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA

En alusión al objetivo y la hipótesis en general de este estudio, se encontró una fuerte relación positiva entre las variables en el rubro de venta de libros se debe probablemente a que estas habilidades facilitan la colaboración, la comunicación y la resolución de conflictos entre los empleados. Por ende, se concluye que, en un entorno donde la interacción con clientes y colegas es fundamental, las habilidades blandas bien desarrolladas contribuyen a crear un ambiente de trabajo más armonioso y productivo, lo que a su vez mejora la percepción general del clima laboral.

SEGUNDA

En alusión al objetivo y la hipótesis específica 1 de la presente tesis, se encontró una fuerte relación significativa, aunque menos pronunciada, entre la ética y el clima laboral puede explicarse por el hecho de que la conducta ética contribuye a la confianza y el respeto mutuo en el lugar de trabajo. Por ende, se concluye que, su relación es menos marcado en comparación con otras habilidades blandas podría deberse a que la ética se considera más como una base fundamental que como un factor diferenciador en el día a día de las operaciones de venta de libros.

TERCERA

En alusión al objetivo y la hipótesis específica 2, de la presente tesis se encontró una relación considerable del

liderazgo en el clima laboral refleja la importancia de una dirección efectiva en el sector de venta de libros. Un buen liderazgo puede inspirar, motivar y guiar a los empleados, que creando un ambiente de trabajo positivo. Por ende, se concluye que, su efecto ligeramente menor que las habilidades blandas en general podría indicar que, si bien es crucial, el liderazgo es solo uno de varios factores que contribuyen al clima laboral general.

CUARTA

En alusión al objetivo y la hipótesis específica 3, de esta tesis se encontró que, la relación estadísticamente significativa entre el trabajo en equipo y el clima laboral en el rubro de venta de libros, subraya la naturaleza colaborativa de este sector. Un buen trabajo en equipo facilita la coordinación, mejora la eficiencia y crea un sentido de pertenencia entre los empleados, lo que contribuye positivamente al clima laboral. Por ende, se concluye que, la cooperación efectiva del trabajo en equipo puede ser particularmente beneficiosa en un entorno de ventas donde el apoyo mutuo y la compartición de conocimientos son cruciales.

QUINTA

En alusión al objetivo y la hipótesis específica 4, de la esta tesis confirmó que existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación eficaz y el clima laboral. No obstante, la fuerza de esta correlación es ligeramente menor que la observada en habilidades como el trabajo en equipo y el liderazgo, sigue siendo considerable. Por ende, se concluye que, esto sugiere que la comunicación eficaz desempeña un papel crucial en configurar un ambiente laboral positivo,

facilitando la claridad, la cohesión y la eficacia en las interacciones entre los trabajadores.

SEXTA

En alusión al objetivo y la hipótesis específica 5, de la presente tesis se encontró que hay una relación estadísticamente significativa entre la capacidad de resolver problemas y el clima laboral. La fuerza de esta correlación es comparable a la observada en otras habilidades blandas como la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, lo que sugiere que la habilidad para resolver problemas tiene un impacto sustancial en el clima laboral al facilitar la adaptabilidad, la innovación y la eficiencia en la resolución de conflictos y desafíos diarios. Por ende, se concluye que estos resultados insisten la importancia de promover y desarrollar la capacidad de resolver problemas entre los trabajadores para mejorar de manera efectiva el ambiente laboral en el sector de venta de libros.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA

A los propietarios de negocios del rubro de ventas de libros, en el contexto nacional, de acuerdo al resultado general del presente estudio, se recomienda seguir fomentando el desarrollo de habilidades blandas entre los empleados mediante programas de capacitación continuos. Cabe precisar que ello no solo fortalecerá la comunicación y la colaboración interna, sino que también mejorará la capacidad de resolver conflictos de manera efectiva, promoviendo así un entorno laboral más armonioso y fructífero.

SEGUNDA

A los propietarios de negocios del rubro de ventas de libros, en el contexto nacional, de acuerdo al resultado específico 1 del presente estudio, se recomienda reforzar la ética en el lugar de trabajo, se recomienda implementar políticas claras y entrenamientos éticos periódicos. Cabe precisar que ello fomentará un entorno de trabajo donde la conducta ética sea valorada y recompensada puede incrementar el respeto mutuo y la confianza entre los empleados, mejorando así la calidad del clima laboral.

TERCERA

A los propietarios de negocios del rubro de ventas de libros, en el contexto nacional, de acuerdo al resultado específico 2 de esta investigación, se recomienda invertir en el fomento de competencias de liderazgo entre los supervisores y gerentes. Cabe precisar que ello proporcionará oportunidades de formación en liderazgo que promuevan técnicas de motivación y gestión

efectivas puede potenciar la capacidad de los líderes para inspirar a sus equipos y mejorar el ambiente laboral en general.

CUARTA

A los propietarios de negocios del rubro de ventas de libros, en el contexto nacional, de acuerdo al resultado específico 3 del presente estudio, se recomienda fortalecer el trabajo en equipo, se sugiere implementar actividades colaborativas y programas de team building. Cabe precisar que ello mejorará la coordinación entre los empleados, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer los lazos de camaradería, contribuyendo positivamente al clima laboral y al rendimiento organizacional.

QUINTA

A los propietarios de negocios del rubro de ventas de libros, en el contexto nacional, de acuerdo al resultado específico 4 del presente estudio, se recomienda establecer canales de comunicación abiertos y efectivos dentro de la organización. Cabe precisar que ello promoverá una cultura de comunicación transparente y constructiva puede mejorar la cohesión del equipo y la eficacia en la ejecución de tareas, fortaleciendo así el entorno laboral y la satisfacción de los empleados.

SEXTA

A los propietarios de negocios del rubro de ventas de libros, en el contexto nacional, de acuerdo al resultado específico 5 del presente estudio, se recomienda optimizar la capacidad de resolver problemas entre los trabajadores, es importante ofrecer oportunidades para el desarrollo de habilidades analíticas y de resolución de conflictos. Cabe

Precisar que ello implementará programas de entrenamiento específicos cultivarán la adaptabilidad y la innovación, contribuyendo a un clima laboral más dinámico y eficiente.

REFERENCIAS

- Arias, J. y Covinos, M. (2021) Diseño y metodología de la investigación. Enfoques consulting E.I.R.L.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Avane, S. (2024). Ética en la formación del profesional desde las habilidades blandas, responsabilidad social universitaria. [Tesis de pregrado, Universidad Ektenos]. <https://uhektenos.com/index.php/Uhektenos/article/view/43>
- Barrera, J.; Dueñas, M. y Verano, P. (2024) Relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional de los trabajadores del área táctica y operativa de la clínica cardiovascular angiografías del llano. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/54858/2024jessicabarreira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermúdez, J. y Cortes, J. (2022) Continuación del programa en habilidades blandas con el taller de comunicación eficaz y documentación de descripciones de puesto para actualizar su estructura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad Jesuita de Guadalajara]. <https://rei.iteso.mx/items/96e9e005-eea3-4c83-8d69-6bf2d7843d75>
- Clavijo, AMC, Tobar, NJC, Sarmiento, MCM y Jumbo, JMQ (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5 (5), 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Caisa, E.; Ortega, w. y Arcos, E. (2022) Clima laboral y su efecto en la productividad: una aproximación hacia un supermercado de Tungurahua. *Espíritu Emprendedor TES 2022*, Vol. 6, No. 4 octubre-diciembre 1-15. DOI: 10.33970/eetes.v6.n4.2022.309
- Castro, C. y Espinoza, M. (2019) Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf

- Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Chang, M. (2020). Emotion Regulation, and Teacher Burnout. *Sec. Educational Psychology*,
- Chang, M. (2020). Emotion Display Rules, Emotion Regulation, and Teacher Burnot Sec, *Educational Psychology*, 5 <http://doi.org/10.3389/feduc.2020.00090>
- Chiquillo, J., Amaya, N. y Curiel, R. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*. 28(103),1295-1311. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000846>
- Chiang, M. y Hidalgo, J. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias y administración y Economía*, 11(22). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000200347
- Espinoza, M. y Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista Espacios*. <http://www.ifac.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Gonzáles, E. (2022). *Habilidades blandas y el clima laboral en una IE de Motupe*. [Tesis de pregrado Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102472>
- Jaimes, Y., Suárez, A., Bolivar, R. (2022). Aspects thar develop soft skills – a way for inclusion in engineering programmes. *World Transactions on Engineering and Technology Education*, 20(1),13-18 [http://www.wiete.com.au/journals/WTE&TE/Pages/Vol.%2020,%20No.1%20\(2022\)/02-Bolivar-Leon-R.pdf](http://www.wiete.com.au/journals/WTE&TE/Pages/Vol.%2020,%20No.1%20(2022)/02-Bolivar-Leon-R.pdf)

- Lara, NS y Delgado, GM (2023). Habilidades blandas en la formación emprendedora: Habilidades blandas. *ELYSIUM revista de divulgación científica, cultural y educativa*, 1 (2).
<https://publicaciones.umich.mx/revistas/elysium/ojs/article/view/79>
- Licandro, O. (2022). Satisfacción laboral y clima organizacional como mediadores en la relación entre responsabilidad social interna y compromiso organizacional. *Revista de estudios de administración*, 29(02),59-78.
<https://pdfs.semanticscholar.org/ef42/8b93767e05ca568dd718e56489d9a66d16d1.pdf>
- Lozano, M. Lozano. E.; y Ortega, M. (2022) Habilidades blandas una clave para brindar educación de calidad: revisión teórica, *Conrado* vol.18 no.87
Cienfuegos jul-ago http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S199086442022000400412&script=sci_arttext
- Machado, M. y Rivera, L. (2023). Importancia de las habilidades blandas en el proyecto de vida de los estudiantes de educación básica media. *Humanidades*, 1(21),1-9
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-67222023000300200&lang=es
- Magana, A., Karabiyik, T., Thomas, P., Jaiswal, Perera, V., y Dworkin, J. (2022). Teamwork facilitation and conflict resolution training in a HyFlex course during the COVID-19 pandemic. *Journal of Engineering Education*, 111(2), 446-473.
<https://doi.org/10.1002/jee.20450>
- Martinez, A. (2021). *Comunicación Asertiva para mejorar el clima laboral en las organizaciones públicas*. (Tesis de maestría Universidad Juárez Autónoma de Tabasco). Repositorio Institucional UJAT.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/57864>
- MINSA (2020) Minsa y OIT firman convenio de cooperación para mantener óptimo clima laboral. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/30083-minsa-y-oit-firman-convenio-de-cooperacion-para-mantener-optimo-clima-laboral>

Monzón, E. (2020) Construcción de la escala de habilidades blandas en universitarios

del distrito del Rimac, 2020. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47822/Monz%C3%B3n_LER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perdomo, E. y Vargas, D. (2023). *Habilidades Blandas y su Influencia en el Clima Laboral de las Organizaciones: Una Mirada Actual para Colombia*. [Tesis de maestría Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/57864>

Prieto, M. (2022). *Habilidades blandas y clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma SRL*. (Tesis de pregrado Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79273>

Presley, T. (2022). *Assertive Communication: Develop Your Assertive Communication Skills and Instantly Learn How to Stand Up For Yourself, Communicate Effectively, and Boost Your Confidence While Winning The Respect*. *Tomothy Presley*.

[https://books.google.com.pe/books?id=--](https://books.google.com.pe/books?id=--qKEAAQBAJ&dq=assertive+communication&lr=&hl=es&source=gbs_navlink_s_s)

[qKEAAQBAJ&dq=assertive+communication&lr=&hl=es&source=gbs_navlink_s_s](https://books.google.com.pe/books?id=--qKEAAQBAJ&dq=assertive+communication&lr=&hl=es&source=gbs_navlink_s_s)

Ramírez, M. y Manjarrez, N. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Revista de ciencias sociales y económicas*, 6 (4). <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/590>

Rodríguez, J., Rodríguez, R. y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1038. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1038.pdf>

Santana, M. (2021). Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá. *Revista Visión Antataura*, 5(02). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/225/2253026007/>

Vásquez, S., Vásquez, S., Vásquez, C., Vásquez, L., Castillo, H. y Gomez, J. (2021). Habilidades Blandas: Su importancia para el desempeño docente. *Revista Paidagogo*.
<https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/63>

Vílchez, N. (2020) síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo, 2020. Universidad Peruana Los Andes.

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2740/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yazdi, M., Khan, F., Abbassi, R., y Rusli, R. (2020). Improved DEMATEL methodology for effective safety management decision-making. *Safety Science*, 127. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104705>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades blandas	De acuerdo con Alles 2009, citado por Monzón (2020) se refiere a un conjunto de atributos de la personalidad que se manifiestan en acciones que generan un desempeño exitoso en el ámbito laboral correspondiente, adaptándose a las características específicas de cada puesto en diferentes organizaciones y mercados laborales.	Para realizar un análisis a mayor profundidad dicha variable será medida en base a Ética, Liderazgo, Trabajo en equipo Comunicación eficaz Resolución de problemas.	Ética	Honestidad compromiso	Ordinal
			Liderazgo	Iniciativa Confianza Motivación	
			Trabajo en equipo	Valoración Sinergia	
			Comunicación eficaz	Ideas sin ambigüedad Escucha activa	
			Resolución de problemas	Empatía Identificación de causa Búsqueda de alternativas Generar soluciones	
Clima laboral	De acuerdo con Palma (2004) citado por Castro y Espinoza (2019) se refiere a la percepción relacionada con	Para realizar un análisis a mayor profundidad dicha variable será medida en base Autorrealización, Involucramiento	Autorrealización	Apreciación del trabajado	Ordinal
			Involucramiento Laboral	Identificación con los valores organizacionales	
			Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad	

	diversos aspectos del entorno laboral, lo cual puede servir como un elemento diagnóstico para guiar acciones preventivas y correctivas destinadas a mejorar y fortalecer el desempeño de procesos y resultados dentro de una organización.	Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales	Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad de la información	
			Condiciones Laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesario	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Escala de Habilidades Blandas (ESHB –EML)

El presente cuestionario es realizado con la finalidad de recolectar información acerca de las habilidades blandas de los colaboradores del rubro de la venta de libros, por ello se le pide contestar con total sinceridad. Recuerda que toda respuesta es válida.

Escala valorativa

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (s)
1	2	3	4	5

N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Acepto mis errores cuando estoy equivocado(a)					
2	Mis acciones son coherentes con mis valores.					
3	Mis argumentos se basan en mis propios valores.					
4	Cumplo con mis compromisos.					
5	Actuó con transparencia					
6	Culpo a los demás por mis errores.					
7	Me gano la confianza de los demás por ser leal.					
8	Me dejo llevar por comentarios ajenos.					
9	Cumplo con las normas establecidas.					
10	Me disgusta cumplir las normas establecidas.					
11	Aporto soluciones para dirigir a mi equipo.					
12	Propongo estrategias al equipo para resolver dificultades					
13	Aprovecho las habilidades de mi grupo para sobresalir de los obstáculos.					
14	Me gusta tomar la iniciativa para emprender acciones.					
15	Creo un sentimiento de seguridad a mi equipo de trabajo.					
16	Transmito confianza a mis compañeros.					
17	Facilito la participación entre mi grupo de trabajo.					
18	Fomento la motivación en las personas para crear un ambiente de competencia amigable.					

19	Estímulo a los integrantes de mi equipo del equipo para la consecución de metas.					
20	Enfrento los retos con buena predisposición.					
21	Resalto las fortalezas de mi equipo.					
22	Potencializo las habilidades de mi equipo.					
23	Me siento valorado cuando trabajo en equipo					
24	Promuevo la unión en mi entorno de trabajo.					
25	Mis compañeros se sienten a gusto trabajando conmigo.					
26	Me siento cómodo trabajando en equipo.					
27	Soy tolerante con las ideas de mis compañeros.					
28	Aporto ideas en beneficio del equipo.					
29	Acepto los acuerdos establecidos por mi equipo.					
30	Me gusta trabajar en equipo.					
31	Expongo mis ideas de forma clara					
32	Al comunicarme procuro expresar mis sentimientos.					
33	Doy mi opinión en un momento oportuno.					
34	Expreso mi opinión y puntos de vista ante mis compañeros.					
35	Cuando me expreso todos logran comprenderme.					
36	Me agrada escuchar a los demás.					
37	Me concentro en lo que dice mi compañero.					
38	Me esfuerzo en comprender las necesidades de los demás.					
39	Soy capaz de percibir el estado de ánimo de las personas.					
40	Demuestro comprender las opiniones de mis compañeros.					
41	Me aseguro de haber encontrado la causa del problema realizando preguntas.					
42	Percibo rápidamente la causa de un problema.					
43	Evito solucionar problemas por la demanda de tiempo.					
44	Intento resolver problemas antes que se agranden.					
45	Frente a situaciones de adversidad busco alternativas de solución.					
46	Analizo los problemas antes de dar una respuesta.					
47	Busco información acerca del problema.					
48	Aplico alternativas de solución mediante mis posibles alternativas al problema.					
49	Confío en mis decisiones para generar soluciones.					
50	Al solucionar un problema analizo si la situación mejoró.					

Cuestionario (CL-SPC)

El presente cuestionario es realizado con la finalidad de recolectar información acerca del clima laboral de los colaboradores del rubro de la venta de libros, por ello se le pide contestar con total sinceridad. Recuerda que toda respuesta es válida.

Escala valorativa

NUNCA (N)	POCO (P)	REGULAR (R)	MUCHO (M)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

N°	Ítems	N	P	R	M	S
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un quipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					

22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Validador 1



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

Definición de la variable: Es un conjunto de atributos de la personalidad que se manifiestan en acciones que generan un desempeño exitoso en el ámbito laboral correspondiente, adaptándose a las características específicas de cada puesto en diferentes organizaciones y mercados laborales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u r c i e n d i c i a	C l i r v i d e a n d i c i a	C o h e r e n t e z a	R e l e v a n c i a	Observación
Ética	Honestidad	Acepto mis errores cuando estoy equivocado(a)	/	/	/	/	
		Mis acciones son coherentes con mis valores.	/	/	/	/	
		Mis argumentos se basan en mis propios valores.	/	/	/	/	
		Cumplo con mis compromisos.	/	/	/	/	
		Actuó con transparencia	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Culpo a los demás por mis errores.	/	/	/	/	
		Me gana la confianza de los demás por ser leal.	/	/	/	/	
		Me dejo llevar por comentarios ajenos.	/	/	/	/	
		Cumplo con las normas establecidas.	/	/	/	/	
	Compromiso	Me disgusta cumplir las normas establecidas.	/	/	/	/	
Liderazgo	Iniciativa	Aporto soluciones para dirigir a mi equipo.	/	/	/	/	
		Propongo estrategias al equipo para resolver dificultades.	/	/	/	/	
		Aprovecho las habilidades de mi grupo para sobresalir de los obstáculos.	/	/	/	/	
		Me gusta tomar la iniciativa para emprender acciones.	/	/	/	/	
	Confianza	Creo un sentimiento de seguridad a mi equipo de trabajo.	/	/	/	/	
		Transmito confianza a mis compañeros.	/	/	/	/	
		Facilito la participación entre mi grupo de trabajo.	/	/	/	/	
	Motivación	Fomento la motivación en las personas para crear un ambiente de competencia amigable.	/	/	/	/	
		Estimulo a los integrantes de mi equipo del equipo para la consecución de metas.	/	/	/	/	
Enfrento los retos con buena predisposición.		/	/	/	/		
Trabajo en equipo	Valoración	Resalto las fortalezas de mi equipo.	/	/	/	/	
		Potencializo las habilidades de mi equipo.	/	/	/	/	
		Me siento valorado cuando trabajo en equipo.	/	/	/	/	
		Promuevo la unión en mi entorno de trabajo.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Mis compañeros se sienten a gusto trabajando conmigo.	/	/	/	/	
		Me siento cómodo trabajando en equipo.	/	/	/	/	
		Soy tolerante con las ideas de mis compañeros.	/	/	/	/	
		Aporto ideas en beneficio del equipo.	/	/	/	/	
		Acepto los acuerdos establecidos por mi equipo.	/	/	/	/	
		Sinergia	Me gusta trabajar en equipo.	/	/	/	/
Comunicación eficaz	Ideas sin ambigüedad	Expongo mis ideas de forma clara	/	/	/	/	
		Al comunicarme procuro expresar mis sentimientos.	/	/	/	/	
		Doy mi opinión en un momento oportuno.	/	/	/	/	
		Expreso mi opinión y puntos de vista ante mis compañeros.	/	/	/	/	
		Cuando me expreso todos logran comprenderme.	/	/	/	/	
	Escucha activa	Me agrada escuchar a los demás.	/	/	/	/	
		Me concentro en lo que dice mi compañero.	/	/	/	/	
Resolución de problemas	Empatía	Me esfuerzo en comprender las necesidades de los demás.	/	/	/	/	
		Soy capaz de percibir el estado de ánimo de las personas.	/	/	/	/	
		Demuestro comprender las opiniones de mis compañeros.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Identificación de causa	Me aseguro de haber encontrado la causa del problema realizando preguntas.	/	/	/	/	
		Percibo rápidamente la causa de un problema.	/	/	/	/	
		Evito solucionar problemas por la demanda de tiempo.	/	/	/	/	
		Intento resolver problemas antes que se agranden.	/	/	/	/	
	Búsqueda de alternativas	Frente a situaciones de adversidad busco alternativas de solución.	/	/	/	/	
		Analizo los problemas antes de dar una respuesta.	/	/	/	/	
		Busco información acerca del problema.	/	/	/	/	
	Generar soluciones	Aplico alternativas de solución mediante mis posibles alternativas al problema.	/	/	/	/	
		Confío en mis decisiones para generar soluciones.	/	/	/	/	
		Al solucionar un problema analizo si la situación mejoró.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Escala de Habilidades Blandas (ESHB -EML)
Objetivo del instrumento	Recopilar información acerca de las habilidades blandas de los colaboradores del mbo de la venta de libros
Nombres y apellidos del experto	Vanessa Giubiana Gonzales Guerrero
Documento de identidad	44416464
Años de experiencia en el área	14 años en oficina de RR.HH. del S.P.
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas
Cargo	Encargado de Beneficios y Pensiones
Número telefónico	982 216 267
Firma	
Fecha	16 de mayo del 2024



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Definición de la variable: Es un conjunto de atributos de la personalidad que se manifiestan en acciones que generan un desempeño exitoso en el ámbito laboral correspondiente, adaptándose a las características específicas de cada puesto en diferentes organizaciones y mercados laborales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l i r i d e a n d c i a	C o r r e c t i a	R e v i s i o n	Observación
Autorrealización	Apreciación del trabajo	Existen oportunidades de progresar en la institución	/	/	/	/	
		Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal	/	/	/	/	
		La Organización promueve el desarrollo del personal	/	/	/	/	
		Los jefes promueven la capacitación que se necesita	/	/	/	/	
		Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	/	/	/	/	
		Se valora los altos niveles de desempeño	/	/	/	/	
		Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	/	/	/	/	
		Se reconoce los logros en el trabajo.	/	/	/	/	
		El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	/	/	/	/	
Involucramiento Laboral	Identificación con los valores organizacionales	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	/	/	/	/	
		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	/	/	/	/	
		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	/	/	/	/	
		Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización	/	/	/	/	
		Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	/	/	/	/	
		En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	/	/	/	/	
		Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	/	/	/	/	
		Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	/	/	/	/	
		En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	/	/	/	/	
		La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	/	/	/	/	
Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.	/	/	/	/	
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	/	/	/	/	
		Existe un trato justo en la Organización	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	/	/	/	/	
		En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/	/	/	/	
		Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/	/	/	/	
		Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/	/	/	/	
		Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/	/	/	/	
		Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/	/	/	/	
		El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	/	/	/	/	
Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad de la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/	/	/	/	
		En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	/	/	/	/	
		Existen suficientes canales de comunicación.	/	/	/	/	
		En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	/	/	/	/	
		Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/	/	/	/	
		La Organización fomenta y promueve la comunicación.	/	/	/	/	
		El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	/	/	/	/	
		El trabajo se realiza en función al método o planes establecidos.	/	/	/	/	
		Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	/	/	/	/	
Condiciones Laborales	Reconocimiento de que la institución	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesario	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	/	/	/	/	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	/	/	/	/	
	Los objetivos de trabajo son retadores	/	/	/	/	
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	/	/	/	/	
	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/	/	/	/	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	/	/	/	/	
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	/	/	/	/	
	Existe una buena administración de los recursos	/	/	/	/	
	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/	/	/	/	
	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/	/	/	/	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario (CL-SPC)
Objetivo del instrumento	Recolectar información acerca del clima laboral de los colaboradores del rubro de la venta de libros
Nombres y apellidos del experto	Yovessa Gabriela Gonzales Guerrero
Documento de identidad	44416464
Años de experiencia en el área	14 años en oficina de RR.HH. del Sant. Pedro
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Nacional De Seguridades (Instituto)
Cargo	Encargado de Beneficios y Pensiones
Número telefónico	98916857
Firma	
Fecha	16 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Culpo a los demás por mis errores.	/	/	/	/	
		Me gana la confianza de los demás por ser leal.	/	/	/	/	
		Me dejo llevar por comentarios ajenos.	/	/	/	/	
		Cumplo con las normas establecidas.	/	/	/	/	
		Me disgusta cumplir las normas establecidas.	/	/	/	/	
Liderazgo	Iniciativa	Aporto soluciones para dirigir a mi equipo.	/	/	/	/	
		Propongo estrategias al equipo para resolver dificultades	/	/	/	/	
		Aprovecho las habilidades de mi grupo para sobrepasar de los obstáculos.	/	/	/	/	
		Me gusta tomar la iniciativa para emprender acciones.	/	/	/	/	
	Confianza	Creo un sentimiento de seguridad a mi equipo de trabajo.	/	/	/	/	
		Transmito confianza a mis compañeros.	/	/	/	/	
		Facilito la participación entre mi grupo de trabajo.	/	/	/	/	
	Motivación	Fomento la motivación en las personas para crear un ambiente de competencia amigable.	/	/	/	/	
		Estimulo a los integrantes de mi equipo del equipo para la consecución de metas.	/	/	/	/	
		Enfrento los retos con buena predisposición.	/	/	/	/	
Trabajo en equipo	Valoración	Resalto las fortalezas de mi equipo.	/	/	/	/	
		Potencializo las habilidades de mi equipo.	/	/	/	/	
		Me siento valorado cuando trabajo en equipo	/	/	/	/	
		Promuevo la unión en mi entorno de trabajo.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Mis compañeros se sienten a gusto trabajando conmigo.	/	/	/	/	
		Me siento cómodo trabajando en equipo.	/	/	/	/	
		Soy tolerante con las ideas de mis compañeros.	/	/	/	/	
		Aporto ideas en beneficio del equipo.	/	/	/	/	
		Acepto los acuerdos establecidos por mi equipo.	/	/	/	/	
	Sinergia	Me gusta trabajar en equipo.	/	/	/	/	
Comunicación eficaz	Ideas sin ambigüedad	Expongo mis ideas de forma clara	/	/	/	/	
		Al comunicarme procuro expresar mis sentimientos.	/	/	/	/	
		Doy mi opinión en un momento oportuno.	/	/	/	/	
		Expreso mi opinión y puntos de vista ante mis compañeros.	/	/	/	/	
		Cuando me expreso todos logran comprenderme.	/	/	/	/	
	Escucha activa	Me agrada escuchar a los demás.	/	/	/	/	
		Me concentro en lo que dice mi compañero.	/	/	/	/	
Resolución de problemas	Empatia	Me esfuerzo en comprender las necesidades de los demás.	/	/	/	/	
		Soy capaz de percibir el estado de ánimo de las personas.	/	/	/	/	
		Demuestro comprender las opiniones de mis compañeros.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Identificación de causa	Me aseguro de haber encontrado la causa del problema realizando preguntas.	/	/	/	/	
		Percibo rápidamente la causa de un problema.	/	/	/	/	
		Evito solucionar problemas por la demanda de tiempo.	/	/	/	/	
		Intento resolver problemas antes que se agranden.	/	/	/	/	
	Búsqueda de alternativas	Frente a situaciones de adversidad busco alternativas de solución.	/	/	/	/	
		Analizo los problemas antes de dar una respuesta.	/	/	/	/	
		Busco información acerca del problema.	/	/	/	/	
	Generar soluciones	Aplico alternativas de solución mediante mis posibles alternativas al problema.	/	/	/	/	
		Confío en mis decisiones para generar soluciones.	/	/	/	/	
		Al solucionar un problema analizo si la situación mejoró.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Escala de Habilidades Blandas (ESHB -EML)
Objetivo del instrumento	Recopilar información acerca de las habilidades blandas de los colaboradores del rubro de la venta de libros
Nombres y apellidos del experto	<i>Alicia Mary Zamalloa Coaguila</i>
Documento de identidad	<i>41225615</i>
Años de experiencia en el área	<i>8 años</i>
Máximo Grado Académico	<i>Maestría</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>Instituto Nacional de Experimentación Psicológica</i>
Cargo	<i>Especialista en Gestión de Recursos Humanos</i>
Número telefónico	<i>947443027</i>
Firma	
Fecha	16 de mayo del 2024



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Definición de la variable: Es un conjunto de atributos de la personalidad que se manifiestan en acciones que generan un desempeño exitoso en el ámbito laboral correspondiente, adaptándose a las características específicas de cada puesto en diferentes organizaciones y mercados laborales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n d c i a	C l i r i r i r i r i r i r	C o r r e c t o s	R e s p o n s a b l e s	Observación
Autorrealización	Apreciación del trabajo	Existen oportunidades de progresar en la institución	√	√	√	√	
		Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal	√	√	√	√	
		La Organización promueve el desarrollo del personal	√	√	√	√	
		Los jefes promueven la capacitación que se necesita	√	√	√	√	
		Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	√	√	√	√	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1	1	1	1
		Se valora los altos niveles de desempeño	1	1	1	1
		Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	1	1	1	1
		Se reconoce los logros en el trabajo.	1	1	1	1
		El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	1	1	1	1
Involucramiento Laboral	Identificación con los valores organizacionales	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	1	1	1	1
		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1	1	1	1
		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1	1	1	1
		Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización	1	1	1	1
		Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	1	1	1	1
		En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	1	1	1	1
		Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	1	1	1	1
		Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	1	1	1	1
		En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	1	1	1	1
		La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	1	1	1	1
Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.	1	1	1	1
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	1	1	1	1
		Existe un trato justo en la Organización	1	1	1	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	1	1	1	1
		En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	1	1	1
		Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	1	1	1	1
		Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	1	1	1	1
		Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	1	1	1
		Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	1	1	1
		El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	1	1	1
Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad de la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1	1	1	1
		En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	1	1	1	1
		Existen suficientes canales de comunicación.	1	1	1	1
		En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	1	1	1	1
		Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1	1	1	1
		La Organización fomenta y promueve la comunicación.	1	1	1	1
		El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	1	1	1	1
		El trabajo se realiza en función al método o planes establecidos.	1	1	1	1
Condiciones Laborales	Reconocimiento de que la institución	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	1	1	1	1
		Los compañeros de trabajo cooperan entre si	1	1	1	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesario	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	/	/	/	/	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	/	/	/	/	
	Los objetivos de trabajo son retadores	/	/	/	/	
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	/	/	/	/	
	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/	/	/	/	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	/	/	/	/	
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	/	/	/	/	
	Existe una buena administración de los recursos	/	/	/	/	
	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/	/	/	/	
	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/	/	/	/	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario (CL-SPC)
Objetivo del instrumento	Recopilar información acerca del clima laboral de los colaboradores del rubro de la venta de libros
Nombres y apellidos del experto	Alicia Mery Jaramillo Boayuda
Documento de identidad	4122 2615
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Máster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas
Cargo	Especialista en Gestión de Recursos Humanos
Número telefónico	997 44 10 67
Firma	
Fecha	16 de mayo del 2024

Validador 3



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

Definición de la variable: Es un conjunto de atributos de la personalidad que se manifiestan en acciones que generan un desempeño exitoso en el ámbito laboral correspondiente, adaptándose a las características específicas de cada puesto en diferentes organizaciones y mercados laborales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i r c i d e e a n d c c i a	C l i r v i d e a n d c c i a	C o r r e c t o n d c c i a	R e s p o n s a b l e z a d e c i o n	Observación
Ética	Honestidad	Acepto mis errores cuando estoy equivocado(a)	/	/	/	/	
		Mis acciones son coherentes con mis valores.	/	/	/	/	
		Mis argumentos se basan en mis propios valores.	/	/	/	/	
		Cumplo con mis compromisos.	/	/	/	/	
		Actuó con transparencia	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Culpo a los demás por mis errores.	/	/	/	/	
		Me gano la confianza de los demás por ser leal.	/	/	/	/	
		Me dejo llevar por comentarios ajenos.	/	/	/	/	
		Cumplo con las normas establecidas.	/	/	/	/	
		Me disgusta cumplir las normas establecidas.	/	/	/	/	
Liderazgo	Compromiso	Aporto soluciones para dirigir a mi equipo.	/	/	/	/	
	Iniciativa	Propongo estrategias al equipo para resolver dificultades.	/	/	/	/	
		Aprovecho las habilidades de mi grupo para sobresalir de los obstáculos.	/	/	/	/	
		Me gusta tomar la iniciativa para emprender acciones.	/	/	/	/	
		Creo un sentimiento de seguridad a mi equipo de trabajo.	/	/	/	/	
	Confianza	Transmito confianza a mis compañeros.	/	/	/	/	
		Facilito la participación entre mi grupo de trabajo.	/	/	/	/	
		Motivación	Fomento la motivación en las personas para crear un ambiente de competencia amigable.	/	/	/	/
	Estimulo a los integrantes de mi equipo del equipo para la consecución de metas.		/	/	/	/	
	Enfrento los retos con buena predisposición.		/	/	/	/	
Trabajo en equipo	Valoración	Resalto las fortalezas de mi equipo.	/	/	/	/	
		Potencializo las habilidades de mi equipo.	/	/	/	/	
		Me siento valorado cuando trabajo en equipo.	/	/	/	/	
		Promuevo la unión en mi entorno de trabajo.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Mis compañeros se sienten a gusto trabajando conmigo.	/	/	/	/	/
		Me siento cómodo trabajando en equipo.	/	/	/	/	/
		Soy tolerante con las ideas de mis compañeros.	/	/	/	/	/
		Aporto ideas en beneficio del equipo.	/	/	/	/	/
		Acepto los acuerdos establecidos por mi equipo.	/	/	/	/	/
	Sinergia	Me gusta trabajar en equipo.	/	/	/	/	/
Comunicación eficaz	Ideas sin ambigüedad	Expongo mis ideas de forma clara	/	/	/	/	/
		Al comunicarme procuro expresar mis sentimientos.	/	/	/	/	/
		Doy mi opinión en un momento oportuno.	/	/	/	/	/
		Expreso mi opinión y puntos de vista ante mis compañeros.	/	/	/	/	/
	Cuando me expreso todos logran comprenderme.	/	/	/	/	/	
	Escucha activa	Me agrada escuchar a los demás.	/	/	/	/	/
		Me concentro en lo que dice mi compañero.	/	/	/	/	/
Resolución de problemas	Empatía	Me esfuerzo en comprender las necesidades de los demás.	/	/	/	/	/
		Soy capaz de percibir el estado de ánimo de las personas.	/	/	/	/	/
		Demuestro comprender las opiniones de mis compañeros.	/	/	/	/	/



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Identificación de causa	Me aseguro de haber encontrado la causa del problema realizando preguntas.	/	/	/	/	
		Percibo rápidamente la causa de un problema.	/	/	/	/	
		Evito solucionar problemas por la demanda de tiempo.	/	/	/	/	
		Intento resolver problemas antes que se agranden.	/	/	/	/	
	Búsqueda de alternativas	Frente a situaciones de adversidad busco alternativas de solución.	/	/	/	/	
		Analizo los problemas antes de dar una respuesta.	/	/	/	/	
		Busco información acerca del problema.	/	/	/	/	
	Generar soluciones	Aplico alternativas de solución mediante mis posibles alternativas al problema.	/	/	/	/	
		Confío en mis decisiones para generar soluciones.	/	/	/	/	
		Al solucionar un problema analizo si la situación mejoró.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Questionario (CL-SPC)
Objetivo del instrumento	Recopilar información acerca del clima laboral de los colaboradores del rubro de la venta de libros
Nombres y apellidos del experto	Edith Gómez Quijpe
Documento de identidad	46106515
Años de experiencia en el área	9
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión del Talento Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	INEN
Cargo	Asistente Administrativo
Número telefónico	962245249
Firma	
Fecha	16 de mayo del 2024



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Definición de la variable: Es un conjunto de atributos de la personalidad que se manifiestan en acciones que generan un desempeño exitoso en el ámbito laboral correspondiente, adaptándose a las características específicas de cada puesto en diferentes organizaciones y mercados laborales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l i r i d e a n d c i a	C o r r e c t i a	R e s p o n s a b l e z	Observación
Autorrealización	Apreciación del trabajo	Existen oportunidades de progresar en la institución	/	/	/	/	
		Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal	/	/	/	/	
		La Organización promueve el desarrollo del personal	/	/	/	/	
		Los jefes promueven la capacitación que se necesita	/	/	/	/	
		Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	/	/	/	/	
		Se valora los altos niveles de desempeño	/	/	/	/	
		Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	/	/	/	/	
		Se reconoce los logros en el trabajo.	/	/	/	/	
		El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	/	/	/	/	
Involucramiento Laboral	Identificación con los valores organizacionales	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	/	/	/	/	
		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	/	/	/	/	
		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	/	/	/	/	
		Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización	/	/	/	/	
		Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	/	/	/	/	
		En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	/	/	/	/	
		Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	/	/	/	/	
		Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	/	/	/	/	
		En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	/	/	/	/	
		La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	/	/	/	/	
Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.	/	/	/	/	
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	/	/	/	/	
		Existe un trato justo en la Organización	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	/	/	/	/	/
		En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/	/	/	/	/
		Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/	/	/	/	/
		Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/	/	/	/	/
		Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/	/	/	/	/
		Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/	/	/	/	/
		El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	/	/	/	/	/
Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad de la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/	/	/	/	/
		En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	/	/	/	/	/
		Existen suficientes canales de comunicación.	/	/	/	/	/
		En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	/	/	/	/	/
		Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/	/	/	/	/
		La Organización fomenta y promueve la comunicación.	/	/	/	/	/
		El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	/	/	/	/	/
		El trabajo se realiza en función al método o planes establecidos.	/	/	/	/	/
Condiciones Laborales	Reconocimiento de que la institución	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	/	/	/	/	/
		Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	/	/	/	/	/



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesario	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	/	/	/	/	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	/	/	/	/	
	Los objetivos de trabajo son retadores	/	/	/	/	
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	/	/	/	/	
	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/	/	/	/	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	/	/	/	/	
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	/	/	/	/	
	Existe una buena administración de los recursos	/	/	/	/	
	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/	/	/	/	
	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario (CL-SPC)
Objetivo del instrumento	Recolectar información acerca del clima laboral de los colaboradores del rubro de la venta de libros
Nombres y apellidos del experto	Edith Gómez Quipe
Documento de identidad	41106515
Años de experiencia en el área	9
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión del Talento Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	INEN
Cargo	Analista Administrativo
Número telefónico	96**45249
Firma	
Fecha	16 de mayo del 2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Escala: Escala de Habilidades Blandas (ESHB –EML)

Estadísticas de fiabilidad

Coeficiente Alfa	N de elementos
,970	50

El valor obtenido del análisis de confiabilidad mediante el coeficiente de alfa es de 0,970, lo cual indica que el instrumento presenta una buena consistencia interna, y es confiable para su uso.

Escala: Cuestionario (CL-SPC)

Estadísticas de fiabilidad

Coeficiente Alfa	N de elementos
,958	50

El valor obtenido del análisis de confiabilidad mediante el coeficiente de alfa es de 0,958, lo cual indica que el instrumento presenta una buena consistencia interna y es confiable para su uso.

Anexo 5. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio BETZAIDA OVIEDO VARA | Habilidades blandas y el clima laboral de los colaboradores de una empresa Lima, 2024 /100 < 2 de 8 > ⓘ

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net	4 %
2	Entregado a Universida...	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	www.researchgate.net	<1 %
7	repositorio.ujcm.edu.pe	<1 %
8	Entregado a Universida...	<1 %
9	www.coursehero.com	<1 %
10	repositorio.udh.edu.pe	<1 %
11	www.slideshare.net	<1 %

Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Habilidades blandas y el clima laboral de los colaboradores de una empresa Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión del Talento Humano

AUTOR:
Oviedo Vara, Betzaida (orcid.org/0009-0008-0607-9447)

ASESORES:
Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)
Mg. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0000-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social

LIMA – PERÚ
2024

Página: 1 de 40 | Número de palabras: 11802 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado