



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desarrollo de Soft skills y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Tottus  
Chimbote-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Tesen Odar, Yossellin Dayana (ORCID: 0000-0003-1211-4841)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

A mi familia por el apoyo que me brindan  
para lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a los docentes, asesores e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y a todos los docentes que colaboraron en mi desarrollo profesional.

Y por último a mis padres por estar siempre conmigo, por no dejarme caer ante las adversidades y por apoyarme en mi desarrollo como persona.

## PÁGINA DEL JURADO

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (as).

**TESEN ODAR, YOSSELLIN DAYANA**

cuyo título es:

**Desarrollo de soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... <sup>15</sup> ..... (Número).....  
..... <sup>QUINCE</sup> ..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre Del 2019.



.....  
DRA. JAELA PEÑA ROMERO  
PRESIDENTE



.....  
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA  
SECRETARIO



.....  
MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### Declaración de autenticidad

Yo, Yossellin Dayana Tesen Odar con DNI N° 71388649 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la 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 de la Universidad César Vallejo.



---

Yossellin Dayana Tesen Odar

DNI 71388649

Chimbote, 04 de noviembre 2019

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción .....	1
II. Método .....	15
2.1. Tipo y Diseño de la investigación .....	15
2.2. Operacionalización de variables .....	17
2.3. Población, muestra y muestreo .....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Método de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos .....	22
III. Resultados.....	23
IV. Discusión .....	31
V. Conclusiones.....	34
VI. Recomendaciones .....	35
Referencias .....	36
Anexos.....	41

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus, donde Arroyo (2012) definió soft skills como un grupo de destrezas que son fundamentales para desempeñarse favorablemente en algún cargo, por otro lado Robbins (2010) definió desempeño como el producto final de una labor, dicha investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, y para ello se aplicaron dos cuestionarios, el de la variable soft skills lo respondieron los 234 colaboradores de la empresa Tottus, el cual constó de 12 items, de igual modo el de la variable desempeño laboral fue respondido por los 11 jefes de las distintas áreas de la empresa objeto de estudio, dicho cuestionario se constituyó por 12 preguntas la cual tuvo 5 alternativas con respuesta en escala de Likert y se realizó en las mismas instalaciones de la empresa Tottus Chimbote.

Finalmente, se concluyó que los resultados fueron significativos debido a que si existe una relación entre ambas variables. Donde, se comprobó la hipótesis nula con un nivel de significancia de 0.021 siendo esto menor al 5% ( $0.012 < 0.05$ ), con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.744, lo que nos indicó que existe una alta relación positiva entre las variables de estudio. Así también de manera específica se encontró que el desarrollo de soft skills según los colaboradores es de 27% un nivel alto y muy alto al 100% a igual que el nivel de desempeño laboral se refleja en un 38% posicionándose así en un nivel alto y muy alto al 100%, por último, el 36% de los trabajadores de la empresa Tottus opinaron que su nivel de proactividad es alto y muy alto. Por lo tanto, se concluye que existe un efecto positivo correlacional de la variable soft skills y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019.

**Palabras clave:** Proactividad, destreza, trabajo en equipo.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the soft skills and work performance variables of the employees of the company Tottus, where Arroyo (2012) defined soft skills as a group of skills that are fundamental to perform favorably in some position, on the other Robbins side (2010) defined performance as the final product of a work, this research had a non-experimental design of cross-section, and for this two questionnaires were applied, that of the soft skills variable was answered by the 234 employees of the company Tottus, which consisted of 12 items, in the same way that of the variable work performance was answered by the 11 heads of the different areas of the company under study, said questionnaire was constituted by 12 questions which had 5 alternatives with response in scale of Likert and was performed in the same facilities of the company Tottus Chimbote.

Finally, it was concluded that the results were significant because there is a relationship between both variables. Where, the null hypothesis was tested with a significance level of 0.021, this being less than 5% ( $0.012 < 0.05$ ), with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.744, which indicated that there is a high positive relationship between the variables of study. Also specifically, it was found that the development of soft skills according to employees is 27% a high level and very high at 100%, just as the level of work performance is reflected in 38%, thus positioning itself at a high level and Very high at 100%, finally, 36% of the workers of the Tottus company thought that their level of proactivity is high and very high. Therefore, it is concluded that there is a positive correlational effect of the soft skills variable and the work performance of the employees of the company Tottus Chimbote-2019.

**Keywords:** Proactivity, dexterity, teamwork.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional en el sector retail, es decir, los supermercados; continuamente fueron cambiando sus procesos, fue necesario que los colaboradores contaran con habilidades blandas llamadas también soft skills, las cuales permitieron a las empresas mercantil desarrollar en gran medida todos sus aspectos, tanto en imagen como en aspecto económico. Sin embargo, antes de la llegada de grandes supermercados, se contaron con algunos minimarkets, estos se caracterizaron por contar con una reducida variedad de productos que no se conseguían en otras tiendas; luego de la llegada del Mega Plaza, cuya composición de supermercados está conformada por: Hipermercados Tottus, SODIMAC, Saga Falabella retail y Ripley, se obtuvo la llegada de Real Plaza, la cual se encontraba constituida por: Plaza Vea y Promart; por tanto, la competitividad entre estas dos transaccionales fue siempre latente, teniendo en cuenta que Mega Plaza, contaba con mayor acogida por parte del público local, estas tiendas por departamento se caracterizaban por conformarse con colaboradores jóvenes, con lo cual estas empresas buscaban que estos adquirieran habilidades blandas que les concedan un eficiente nivel de desempeño laboral.

En ese sentido según Great Place To Work (2019), manifestó y argumentó en su estudio de las principales empresas para laborar en Centroamérica y el Caribe, que es importante fomentar practicas hacia los trabajadores que permitan generar orgullo, pasión y confianza, así como también propiciar y desarrollar habilidades blandas que favorezcan su potencial y desempeño al servicio de la organización, es por ello que la inversión es considerada un cambio que finalmente recaerá en los objetivos institucionales.

A nivel nacional comparado con distintos estados de américa latina, el Perú se situó en el noveno puesto de un listado de treinta países que fueron catalogados como los más atractivos del sector retail, por tanto, consecutivamente el subsector de los supermercados mostró un trascendental dinamismo en la apertura de tiendas a nivel nacional; entre los principales supermercados más importantes del país, se encuentran: Hipermercados (HT), Supermercados Peruanos S.A. (SPSA) y Cencosud (Wong & Metro), estas compañías crecieron y su crecimiento se

demuestra en la cantidad de tiendas que tienen a nivel nacional.(Gestión, 2017). Por otro lado, Manpower (2013) realizó un estudio donde halló y aceptó que existe una carencia de cualidades, perfil y potencial en relación a todo lo que involucre relaciones sociales en individuos, siendo así entonces una dificultad que muestran las organizaciones al buscar o querer promocionar personas.

A lo que concierne el nivel local, para todas las organizaciones en general fue un gran inconveniente no poder encontrar personas con un nivel equivalente de habilidades desarrolladas a los que ellos buscaban, siendo esto una desventaja dentro de los índices financieros y de tiempo, porque una empresa invierte para contratar a su personal y busca que ellos le den un retorno de inversión ,en mayor medida suele ser el desempeño de sus colaboradores, siendo en su mayoría, jóvenes que se integran en áreas de venta, por tanto, estos tienen un trato directo con el cliente y son ellos los que representan a la organización.

Por lo tanto, la empresa supermercados Tottus, empresa del rubro o sector retail, según cifras de Inversiones y Asesorías Araval, SP tiene casi el 34% de contribución, seguida de Cencosud con el 32% y la empresa Tottus de Falabella, con 30% (El Comercio, 2018). Se evidenció una desaceleración en el desarrollo de la organización estudiada y ante ello se manifestó entonces, que las causas que propiciaron este hecho, fueron estrategias de negocios fallidas, muy aparte que para estas empresas, contratar significa tener habilidades diferentes que en conjunto serán un beneficio para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, pero por más que la empresa Tottus constantemente brinda capacitaciones a su personal, continuó con la problemática que a sus colaboradores se les hacía muy difícil poder trabajar en conjunto, por la poca conexión que se encontró entre ellos y eso viene de la mano con la escases de desempeño de área y es por ello que ocasionó que individualmente exista una falta de compromiso con la organización, por ende la empresa objeto de estudio no encontró en sus colaboradores la proactividad que buscaba, aspecto de gran importancia en el desempeño de sus labores.

Ante los resultados mostrados, el incremento en el plano de ventas permitió a los especialistas conseguir un crecimiento en sus ingresos, aunque por lo general, esta evolución disminuyó, ello se debió a diferentes aspectos, siendo uno de ello el

desempeño de sus colaboradores y sobre todo la falta de capacitación de estos para llevar a cabo sus actividades laborales, falta de habilidades sociales, entre otros aspectos. De esa manera entonces, se destacó la importancia del soft skills en el aumento del desempeño laboral, dado que, en tiempos actuales, se conservó la afirmación que el trabajador es el recurso número uno de la empresa, en ese sentido, si el colaborador desarrolla sus habilidades sociales, logrará obtener un mejor trato con el cliente y su eficiencia se desarrollará.

Para presentar en este rubro se indagó en las principales bibliotecas del estado y privadas; así como se exploró en internet en las principales ventanas para poder ubicar los siguientes antecedentes que a continuación se detallan:

En el contexto internacional, en Chile, Bermúdez y Bravo (2016) en su artículo científico, fue un estudio descriptivo, con un diseño de investigación no experimental de nivel correlacional. Su muestra fue de 80 estudiantes los cuales respondieron a un cuestionario que fue aplicado con el propósito de lograr establecer el nivel de correlación entre habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente, aplicaron la encuesta y se concluyó que, si hay relación positiva de 0,735 entre las habilidades directivas en el desempeño de los docentes, de tal forma es considerado una debilidad en las diferentes instituciones. Por lo que, se rechazó la hipótesis nula ya que su nivel de significancia de 0.00 siendo esto menor al 5%.

En Ecuador, Odalys (2018) en su artículo científico, fue un estudio descriptivo donde el objetivo primordial fue descubrir que habilidades blandas tienen los estudiantes, donde se aplicó un cuestionario a 100 escolares, para medir la variable de estudio, al finalizar se considera que las habilidades blandas si poseen relación con la inteligencia emocional y que es importante combinar tanto habilidades blandas y duras para un mejor desempeño académico.

En Venezuela, Vargas (2015) en su artículo científico, el cual fue un estudio descriptivo donde se buscó reconocer el dominio que tiene la inteligencia emocional dentro del desempeño laboral en las empresas, el cual se trabajó con 180 colaboradores y fue evaluado mediante un cuestionario con 12 ítems con alternativas en grado Likert, adaptados para medir las variables de estudio, en base

a lo que se obtuvo en cada dimensión que se analizó; se halló en la variable inteligencia emocional que el 21.4% de los trabajadores está en un nivel alto y el 32% indicó estar dentro de un nivel bajo. Con relación a la variable desempeño laboral el 25% de los trabajadores se encontró en un nivel alto y el 40% se halló en un nivel bajo, por lo que se contrarió la hipótesis nula y se concluyó que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño que se logra tener realizando las tareas asignadas en tu área de trabajo, es decir mientras más compleja sea la labor que se está realizando se hace más indispensable la inteligencia emocional y no pueden funcionar independientemente ya que una necesita de la otra.

En México, Basurto (2015) en su artículo científico, el cual fue un estudio de orientación cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal en el cual se mostró la validación del cuestionario (habilidades blandas y desempeño laboral), en una muestra de 73 directivos que responden a este instrumento. Donde se concluyó que, si existe influencia de las habilidades blandas dentro del nivel de desempeño laboral, siendo una relación positiva moderada puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrado fue de 0.725 con un nivel de significancia de 0.00.

En Chile, Nazar y Figueroa (2015) en su artículo científico, fue un estudio no experimental con enfoque cuantitativo. Se trabajó con una muestra de 140 colaboradores los cuales respondieron a un cuestionario con 5 alternativas en escala de Likert (desde 1= Muy de acuerdo a 5= Muy en desacuerdo). El cual fue aplicado con el objetivo de conocer las creencias estereotípicas que existe sobre el desempeño laboral de los adultos mayores. Donde se concluyó que, preexisten diferencias significativas en las creencias sobre el desempeño de los trabajadores de la edad adulta según sector económico y género, teniendo así una relación positiva moderada puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrado fue de 0.823 con un nivel de significancia de 0.02.

En Venezuela, Mendoza (2014) en su artículo científico, el cual fue un estudio no experimental, transaccional, donde se presentó la validación del cuestionario (comunicación efectiva y desempeño laboral), el cual estuvo compuesto por 39

ítems con alternativas de respuesta tipo Likert, con una muestra de 99 sujetos; concluyó que hay una correlación positiva significativa al nivel de 0.00.

En España, Álvarez (2009) en su artículo científico, fue un estudio descriptivo en el cual se presenta la validación del cuestionario (habilidades sociales), en una muestra de 99 directores, 79 hombres y 20 mujeres, de los cuales se distribuyó en dos tipos de centro; educación primaria (68) y educación secundaria (31), se concluyó que el 49% de rectores poseen un nivel alto en comportamiento de aserción y en destrezas sociales, mientras que el 51% presentaba problemas en entendimiento.

En Chile, Falcón y Sánchez (2012) en su artículo científico, fue un estudio descriptivo con enfoque cualitativo. Se trabajó con una muestra de 95 colaboradores los cuales respondieron a un cuestionario con 5 opciones de respuesta en escala de Likert (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni de desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo), el cual fue aplicado con el objetivo de medir la relación del clima organizacional en el desempeño del personal y dirigentes de una instalación turística, donde se determinó el clima organizacional mediante las siguientes dimensiones: métodos de mando, fuerzas motivacionales, procesos de comunicación y desarrollo de toma de decisiones. Se concluyó entonces que existe una relación estadística reveladora a un nivel de confianza del 99%, debido a que los valores de las significancias son menores a 0.005.

En México, Palmar y Valero (2014) en su artículo científico, fue un estudio descriptivo, de diseño no experimental, transaccional, en el cual se mostró la validación de un cuestionario con alternativas en escala de Likert, con un ejemplar de 31 sujetos que trabajan dentro de los institutos que son objeto de estudio; para su eficacia fue evaluado por seis (06) expertos en el área de las Ciencias gerenciales; la confiabilidad se efectuó por medio del coeficiente Alfa Crombach, y se consiguió un resultado de 0.948, teniendo así una relación altamente positiva, con un nivel de significancia de 0.013. Por lo tanto, se determinó que los encargados en los institutos autónomos que son dependientes de la alcaldía de Mara están en un nivel alto de relaciones interpersonales teniendo así un 42%, al igual que dentro de los

niveles más altos de competencias tiene el 30% dentro del indicador Perseverancia. Por lo tanto, se concluyó que mientras mejor desarrolladas tengas tus competencias, mayor será el desempeño laboral que se obtenga.

En México, Cardozo y Zepeda (2018) en su artículo científico, fue un estudio no experimental de enfoque cuantitativo, en el cual se mostró la validación de un cuestionario con alternativas de respuesta en escala de likert, con una muestra de 120 ingenieros los cuales respondieron a dicho cuestionario. Donde se concluyó que, los estudiantes deben estar educados para reconocer los desafíos del futuro, si tienen las capacidades y habilidades blandas que involucra el conocimiento de información, la comunicación y el trabajo en conjunto, a la vez destrezas que necesitan de otras como: observar, simplificar, expresión oral y escrita, el liderazgo, etc. Poseyendo así una relación efectiva puesto que el coeficiente de correlación de Rho Spearman encontrado fue de 0.785 con un nivel de significancia de 0.00.

En el mismo tema, se obtuvo la tesis de post grado de Lagos (2012) estudio no experimental con enfoque cuantitativo, el cual tuvo como instrumento de mediación un cuestionario constituido por 10 ítems con alternativas de respuesta en escala de Likert, con una muestra de 150 alumnos, se determinó que existe una relación positiva moderada entre las variables con un coeficiente de correlación de 0,615, por lo tanto, se llegó a la conclusión que especialmente lo que aprenden los estudiantes no es mediante la memorización, sino por medio de la creación propia y se le atribuye a esto que ellos son los responsables de la enseñanza que van obteniendo con el pasar de los años.

Sum (2012) en su tesis de pre grado, estudio descriptivo con diseño no experimental, con el propósito de establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores encargados del área administrativa, con una muestra de 52 colaboradores, los cuales respondieron a un cuestionario realizado con 13 ítems y sirvió para calcular el nivel de relación entre las variables , el cual fue positivo hallándose un nivel de significancia de 0.00, por lo tanto se concluyó que los colaboradores de dicha organización deben estar motivados para que alcancen un buen desempeño laboral, estar motivado produce que cada uno de los trabajadores pueda efectuar como se debe las laborales en su puesto de encargo con

ánimo y carisma para que así ellos puedan sentirse compensados al obtener algún incentivo por su destacado desempeño.

Por otro lado, a nivel nacional, se tuvo la tesis de post grado de Barreto & Izquierdo (2017) estudio no experimental con enfoque cuantitativo, que tuvo una muestra de 250 colaboradores los cuales respondieron a un cuestionario de 16 ítems con 4 opciones de respuesta en la que se llegó a la conclusión que actualmente el 83% del personal de dicha organización toman en consideración que producen continuamente innovadoras y creativas opciones de solución de conflictos, además el 85% estimaron que las habilidades utilizaban un enfoque sistémico para anticiparse a los problemas, un 64% creyeron que las habilidades logran establecer una dirección con visión a futuro; por lo tanto, se determinó que tan esencial es el coaching en el desarrollo de las habilidades blandas de los colaboradores, dado que al contrastar la hipótesis, se obtuvo que el valor de  $X^2_c = 17.71$  es mayor que  $X^2_{v,a} = 6.635$ , de tal modo entonces se rechazó la hipótesis nula.

También se tomó en cuenta la tesis de Pre grado de Pillaca (2017) estudio no experimental con enfoque cuantitativo, tomando como muestra a 40 sujetos, los cuales respondieron a un cuestionario realizado por 15 ítems con 5 alternativas de respuesta en escala de Likert para medir la variable de estudio, se halló en la dimensión proactividad que el 42% de los trabajadores está en un nivel alto y el 32% indicó estar en un nivel bajo, al igual que la dimensión trabajo en conjunto el 35% se encontró en un nivel alto y el 26% en un nivel bajo de habilidades blandas, donde se llegó a la conclusión que las competencias blandas que tiene el gerente, directivos y colaboradores, se caracterizaban por tener un importante énfasis en las dimensiones de trabajo en conjunto, lo que nos señaló que son líderes que aceptan la responsabilidad que tienen con su organización, y siempre están preparados para adaptarse a los objetivos de sus colaboradores, asociado a ello, se observó una labor anticipada de programación de los directivos con su personal.

Así también en la tesis de Pre grado de Del Águila, Fernández & Zárate (2016) estudio correlacional, donde se tuvo como muestra 110 colaboradores, con un cuestionario aplicado de 13 ítems con alternativas de respuesta en escala de Likert, concluyó que existe una relación positiva entre las variables, con un coeficiente de

correlación de 0,760, por lo tanto se obtuvo que el trabajo en equipo y la comunicación afectiva tienen una fuerte relación con el desempeño de los colaboradores, lo cual nos indicó que mientras más desenvueltas posean las habilidades humanas, el desempeño dentro de su organización será más alto.

Estrada & Rams (2016) en su tesis de post grado, estudio no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo, tuvo como muestra a 60 colaboradores, con un cuestionario de 5 alternativas de respuesta en escala de Likert, donde se concluyó que el coeficiente de correlación de Pearson( $r$ ) nos ayuda a precisar la correlación que existe entre las variables desempeño y satisfacción de los colaboradores la cual es de 0.624, lo que precisa que si hay una similitud positiva moderada entre las variables objeto de estudio y además cabe decir que dicha relación es claramente proporcional y significativa en el nivel de 0.000 (bilateral), eso nos afirmó que hay un incremento en el nivel de desempeño de los colaboradores, se contempló una propensión moderada de aumento del nivel de satisfacción laboral y viceversa.

Respecto al desempeño laboral, se tomó la tesis de post grado de Casa (2015) estudio no experimental de corte transversal donde se empleó un cuestionario sobre gestión por capacidades y el desempeño laboral a 42 colaboradores tanto a hombres como también a mujeres, este formulario efectuado por 18 ítems con un nivel de cinco categorías (totalmente de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo); se llegó a la conclusión que al realizar la medición entre las variables objeto de estudio, existió relación entre ambas, utilizando para ello el coeficiente de correlación  $R$  de Pearson, obteniéndose una correlación de cero, lo que se traduce en una relación positiva moderada.

Pérez (2013) en su tesis de pre grado, estudio no experimental, tuvo muestra de 140 colaboradores, los cuales respondieron a un cuestionario constituido por 16 ítems con 5 alternativas en escala de Likert, en base a lo que se obtuvo en cada dimensión que se analizó; se halló en la variable motivación que el 21.4% de los trabajadores está en un nivel bueno. Con relación a la variable desempeño laboral el 21.4% de los colaboradores se encontró en un nivel bueno. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula debido a que ambas variables tienen una relación positiva de 0,613 con un

nivel de significancia de 0.00. Donde se concluye que un trabajador debe estar motivado para poder desempeñarse bien dentro de su área de trabajo.

Con la problemática detallada y los antecedentes encontrados, se consiguió encuadrar las variables que serán estudiadas en su fundamentación teórica.

En relación con las habilidades blandas o Soft skills, Arroyo (2012), aseveró que “son un grupo de destrezas que no son mentales pero que son fundamentales para instruirse y desempeñarse favorablemente en algún cargo, así mismo es fundamental en la diferenciación de profesionales en el contexto actual”, la cual se constituyó por las siguientes dimensiones:

Proactividad que es un valor que se desarrolló en el campo empresarial que respondió muy bien en la práctica a un estilo de dinamismo personal dentro de las organizaciones, el comportamiento proactivo implicaba actuar antes de una situación futura, en lugar de solo reaccionar, se podría decir que un empleado proactivo generalmente no necesita que se les pida que actúen, ni requieren instrucciones detalladas. (Arroyo,2012, p.80).

Trabajo bajo presión que se logró comprender como la competencia que tiene el colaborador para trabajar en contextos desfavorables, de período o de sobrecarga de quehaceres y a pesar de ello mantiene la eficiencia y es tolerante a cualquier inconveniente.

Responsabilidad personal que se precisó como un valor que le autorizaba al ser humano conservar la promesa y el dominio dentro del contexto en el que vive. (Arroyo,2012, p. 78).

Del mismo modo el colaborador debe aprender a trabajar en equipo para que en conjunto logren las metas propuestas por la organización. Un equipo es un conjunto de individuos que desarrolla labores en común, donde todos se reúnen y logran un trabajo cooperativo lo cual los relaciona, los estructura y los dirige hacia objetivos que deben ser compartidos por todos los integrantes del grupo. (Arroyo,2012, p.52).

Determinado como el conjunto de dos o más individuos que se acoplan y que son recíprocos con la búsqueda de objetivos explícitos, el trabajo en equipo debe

filtrarse por procesos modeladores, estos modelos de conjuntos deben ejecutar labores determinadas en tiempos diferentes, pero varios de ellos logran seguir un esquema distinto en base a liderazgos individuales, seguridad, compromiso, autoestima, estatus, afiliación, poder y obtención de metas y objetivos. (Arroyo,2012, p. 6).

Inteligencia emocional que llega a ser la capacidad de reconocer, explorar y sobrellevar tus emociones cuando se tiene un problema ya sea con tus compañeros de área o con un cliente dentro de la empresa. (Arroyo,2012, p.54).

Por consiguiente dentro de las dimensiones mencionadas encontramos una lista de indicadores que se detallarán a continuación: dinamismo personal, que hace referencia a la capacidad de poder realizar con rapidez actividades que ayuden tanto a la persona y a la organización; confianza en sí mismo , que tiene que ver con la seguridad que se tiene para cumplir con tus objetivos; perseverancia, que es la habilidad que se tiene para no rendirse ante cualquier obstáculos; actitud positiva ante la frustración, que es considerado la capacidad de hacer frente a situaciones y contextos difíciles de manera positiva; tolerancia, que es la capacidad de poder sobrellevar situaciones difíciles con los compañeros de trabajo; compromiso individual, es asumir conscientemente aquellos objetivos trazados personalmente que serán un beneficio para la empresa; liderazgo individual, que es la capacidad que tiene cada colaborador para poder liderar, trabajo cooperativo , capacidad para trabajar en equipo; control de emociones, actuar de manera calmada ante cualquier conflicto y por último racionalidad que llega a ser la capacidad de tomar buenas decisiones.

Por otra parte, Alles (2005) nos dijo que las habilidades duras llegan hacer los conocimientos teóricos de cada ser humano, las cuales se asimilaban mucho más pronto que las habilidades blandas, ya que estas estaban entrañablemente relacionadas por los rasgos que distinguen a cada persona, y por ello son muy dificultosas de poder instruir. El contenido en cual tiene implantado el individuo es esencial al momento de presenciar el avance de estas destrezas en los individuos.

Por tanto, las habilidades propias, interpersonales y directivas del trabajo están tomando cada vez mayor categoría en las organizaciones e instituciones. Por lo cual

desarrollar habilidades directivas sobresalientes propicia que los individuos logren mucho más de los que ellos mismos esperan poder hacer. Crea una visión y dirige al equipo para la realización de sus metas individuales y grupales. El líder destacado es un maestro, un moldeador de personas, un mentor de mujeres y hombres que generan su propio punto de vista y motivaciones. (Pricewaterhousecoopers, 2016).

Del mismo modo, se consideraron teorías relacionadas a la variable desempeño laboral:

Según Robbins (2010) argumentó que el desempeño llegaba a ser el producto final de una labor. Ya sea que dicha función simbolice horas de práctica intensa o llevar a cabo compromisos de trabajo tan eficaz y eficientemente como sea posible, el desempeño es lo que surgió de esta actividad.

Al mismo tiempo propuso 2 dimensiones fundamentales: Conocimientos técnicos, son aquellos que se obtienen por medio de la práctica y las experiencias a través del tiempo, que no requieren de algún procedimiento para poder adquirirlo y las normas de la empresa, que son un conjunto de reglas que tienen un cumplimiento estricto, las cuales determinan el buen funcionamiento de la organización.

Por consiguiente se tuvo los siguientes indicadores: Tarea específica de puesto, es la labor que se designó para un área específica, cumplimiento de puesto, es el perfil ocupacional para un puesto designado dentro de la empresa, eficiencia, es la capacidad que tiene un individuo para cumplir adecuadamente una función, reglas y procedimientos, es la capacidad para desarrollar una labor de manera eficaz respetando ciertas normas que la empresa te determina, orientación al cliente, es la actitud permanente por satisfacer las necesidades de los compradores.

Así mismo el desempeño llegó a ser el comportamiento que los individuos manifestaban y que podía distinguirse; en distintos cargos, ciertamente, la conducta se convirtió en razonar y solucionar conflictos y eso no se observa tan solo se expresa mediante la ayuda del colaborador. En este argumento, el desempeño incluyó el accionar y la forma en cómo se comportaba el individuo para el logro de objetivos de la empresa y consiguen ser medidos por los conocimientos o el rendimiento del colaborador, la entidad contrata a sus colaboradores midiendo

primero su desempeño ya que las actividades que realiza deben hacerlas bien, llega hacer la acción en sí mismo y no la consecuencia o resultados de este accionar. (Landy, 2005)

Finalmente, Alles (2004) mencionó que existen varias formas para evaluar el desempeño y las numeró en aquellas que se pueden medir, otras que tienen diferentes características, conductas y por lo tanto distintos resultados.

En ese sentido el método basado en características estuvo pensado hasta qué punto un individuo logró tener indiscutibles particularidades tales como creatividad, liderazgo, confiabilidad, o iniciativa, que las organizaciones hoy en día creen esenciales para el presente o futuro, dentro de las técnicas de evaluación se tuvo escalas gráficas de estima, técnicas de niveles mixtos, métodos de distribución forzada y métodos de formas narrativas.

El método basado en procederes, se centró en observar los comportamientos de cada uno de los trabajadores y registrarlos en un momento definitivo durante su jornada laboral y así obtener una valoración en base a ello, dentro de los métodos se tuvo; métodos de incidentes críticos, nivel establecido para la medición de la conducta y la escala de análisis de conductas.

La técnica basada en resultados evaluó los logros que van obteniendo los colaboradores y los resultados que consiguen en su labor, se pudo contabilizar y por tanto también se pudo considerar el más objetivo de los métodos, dentro de las metodologías tenemos; mediciones de productividad y la dirección por objetivos.

Por esta razón la autora consideró que sin importar que método se aplique estos siempre lograrán tener ventajas y desventajas como por ejemplo su tiempo de aplicación, costo y objetividad de la misma, sin embargo aconsejó que se deben seguir tres pasos fundamentales para su implementación, el primero fue identificar los puestos que se van a evaluar, definir el método y las competencias y/o funciones a valorar, en segundo lugar medir el desempeño en base al puesto de trabajo que tiene cada individuo y finalmente retroalimentar el desempeño y proponer planes de mejora en conjunto con el colaborador.

Del modo que dirijamos la evaluación del desempeño a puntualmente evaluar la productividad del trabajador. La mayoría de los empleados trató de obtener retroalimentación sobre el modo en cómo debe de ejercer sus labores dentro de la empresa, los individuos que asumen a su cargo la orientación de otros colaboradores, deben tomar en cuenta el desempeño individual para precisar las decisiones que pueden tomar más adelante.

La estimación del desempeño debe estar incorporada al progreso de los colaboradores en la entidad. Los modelos de la estimación del desempeño tienen que estar establecidos en información notable del puesto de labor. El método de valoración del desempeño requirió la responsabilidad y la participación activa de todos los trabajadores. El papel de juez del supervisor-evaluador debe considerarse la base para proponer progresos. (Dessler, 2011).

Ante lo expuesto, entonces, se hace manifiesto y nació la interrogante:

¿Existe relación entre soft skills y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote, 2019?

Por otro lado, este trabajo de investigación se justificó en base a cuatro importantes motivos por los que el estudio se debió efectuar, pues poseyó una notable repercusión en tanto se amplificó la exigencia del desarrollo de habilidades blandas que los colaboradores requirieron para incrementar su desempeño laboral.

En el marco de la justificación por conveniencia, la investigación se justificó por la contribución investigativa que se acogió para estudiar como el desarrollo del soft skills se enlazó con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus en la ciudad de Chimbote, valiendo dicha base teórica para futuras investigaciones que deseen comprender el impacto de variables intervinientes sobre dichas peculiaridades.

Asimismo, poseyó justificación práctica, pues la investigación fue defendible en la medida que fueron de interés los resultados obtenidos producto de las investigaciones ejecutadas, al mismo tiempo de la importancia del estudio de estos resultados, puesto que concibió una solución lógica referida al desempeño de los

trabajadores, dado que en la actualidad aún no se ha elaborado estudios referentes al tema objeto de estudio.

Además, tuvo una justificación metodológica, pues los resultados encontrados en esta investigación sirven para indagaciones futuras, al mismo tiempo la presente investigación generó nuevas estrategias que pueden optar los supermercados para perfeccionar el desempeño laboral de sus trabajadores.

Otro de los aspectos justificadores de este estudio, es la justificación social, pues marcó un precedente en la sociedad, dado que los beneficiados directos de los resultados obtenidos son los supermercados y los colaboradores, para aumentar el desempeño laboral y así entregar un mejor servicio a las personas que acudan al establecimiento.

Ante los beneficios detallados, se resaltó la importancia de determinar en qué medida el desarrollo del soft skills, mejoró el desempeño de los colaboradores, siendo la más beneficiada, las empresas del rubro retail.

Con la información antes presentada, la investigadora constituyó los objetivos que persigue la presente investigación. El objetivo general de este estudio fue: Determinar la relación de soft skills y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote, 2019.

Los objetivos específicos para esta indagación son: Identificar el nivel de soft skills en los colaboradores de la empresa Tottus-Chimbote 2019, identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus-Chimbote-2019, y por último analizar la relación que existe entre el desarrollo de soft skills y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus- Chimbote 2019.

De igual forma, se planteó la hipótesis correspondiente al objetivo general: Ho: No existe relación entre soft skills y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus-Chimbote 2019, Hi: Existe relación entre soft skills y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **Diseño:**

#### **No experimental.**

La siguiente investigación tuvo un diseño no experimental porque no se manipularon las variables, más solo fueron objeto de estudio. Estudio donde no se buscó el control sobre estas variables, ya que solo se analizó los hechos como figura en forma natural, sin manipularla. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

#### **De corte transversal.**

Asimismo, fue de corte transversal porque los datos se consignaron en un solo instante y su objetivo fue describir las variables. Los datos se obtuvieron en un solo momento y no podrán servir para investigaciones futuras, y su propósito es describir las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

#### **Nivel.**

El nivel de la investigación fue correlacional, pues en este tipo de investigación, describieron relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. (Hernández, et al., 2014).

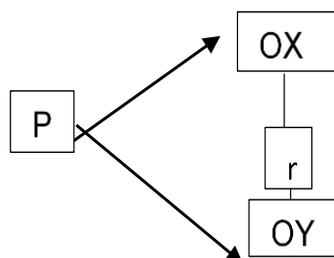
#### **Descriptiva.**

Estudios que describieron ciertos datos o hechos, conforme se presentó en la realidad y se pretendió con ello buscar los acontecimientos dados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92).

#### **Correlacional.**

Buscó conocer si entre ambas variables existía relación y en ocasiones solo analizarlas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.93).

El diseño de este tipo de investigaciones es el que se mostró a continuación:



**Dónde:**

P: población

OX: Observación de la variable Desarrollo del Soft skills

OY: Observación de la variable desempeño laboral

r: Relación entre las variables.

**Tipo**

Este estudio fue de enfoque cuantitativo, porque se midieron las variables en términos numéricos y valores porcentuales, así lo contrastó Hernández, Fernández y Baptista (2014) cuando definió que, “es secuencial y aprobatorio” (p.4) siendo así que se pudo probar en términos numéricos y secuenciales a los resultados de la investigación.

## 2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLES		DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X	Soft skills	Arroyo (2012), asevera que “Son un conjunto de destrezas que no son mentales pero que son fundamentales para instruirse y desempeñarse favorablemente en algún cargo, así mismo es fundamental en la diferenciación de profesionales en el contexto actual.	Son consideradas habilidades humanas que tienen que ver con aspectos comportamentales y de interrelación.	Proactividad	Dinamismo personal	Ordinal
					Confianza en sí mismo	
					Perseverancia	
				Trabajo bajo presión	Actitud positiva ante la frustración	
					Tolerancia	
				Responsabilidad personal	Compromiso individual	
				Trabajo en equipo	Liderazgo individual	
					Trabajo cooperativo	
					Compromiso	
				Inteligencia emocional	Control de emociones	
Racionalidad						
Y	Desempeño Laboral	Según Robbins (2010), argumenta que el desempeño, es el producto final de una labor, que lleva a cabo actividades de trabajo tan eficaz y eficientemente como sea posible; el desempeño es lo que resulta de esa función.	Es considerado un subsistema que permite conocer el rendimiento de todas las actividades de los colaboradores en una organización.	Conocimientos técnicos	Tarea específica del puesto.	Ordinal
					Cumplimiento del puesto	
					Eficiencia	
				Normas de la empresa	Reglas y procedimientos	
					Orientación al cliente	

Elaboración: Propia

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población, objeto de estudio, se constituyó por los 234 colaboradores de ambos sexos, de la empresa Tottus Chimbote-2019.

La población es una unidad de seres que tiene la característica o evento a estudiar y que se establecen dentro de los juicios de inclusión. (Bugada, 1999).

### **Muestra**

Según Hayes (1999) existen tres procesos de muestreo: censal, con base en el criterio personal y estadístico. En esta investigación, el tipo de muestreo ejecutado es el Censal conformada por toda la población, este tipo de método se aplica cuando es necesario saber las opiniones de todos los contribuyentes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso.

La muestra se consideró censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla una cifra manejable de individuos. En este sentido Ramírez (1997) estableció que la muestra censal es aquella donde todos los elementos de investigación son calificados como muestra.

En vista de que la población es pequeña se usó toda para el estudio y esta se denominó muestra censal, López (1998) opinó que la “la muestra censal es aquella porción que simboliza toda la población”. (p.123)

Para esta investigación se utilizó el total de la población porque es pequeña, ya que son 234 colaboradores los cuales estuvieron inscritos en una base de datos en la empresa TOTTUS-Chimbote-2019.

### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores que hayan tenido más de tres meses de antigüedad.
- Colaboradores que de modo voluntario aceptaron realizar la encuesta y cumplieron con el cuestionario de manera correcta, sin duplicidad de respuestas u omisión de preguntas.

- Personas registradas en la base de datos de la empresa Tottus.

### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores con menos de tres meses de antigüedad.
- Colaboradores que hayan firmado un contrato de prácticas pre profesionales.
- Personas que no estén registradas en la base de datos de la empresa Tottus.

## **2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Se usó la encuesta que es la técnica de recolección de datos mediante la cual a partir de una serie de preguntas se almacena información de las variables, de acuerdo a los objetivos previstos en la investigación. (Niño, 2011, p. 63).

Para este estudio se utilizó la técnica de la encuesta a los colaboradores de la empresa Tottus- Chimbote- 2019.

### **Instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se utilizó como instrumento 2 cuestionarios, compuestos por 12 preguntas, formuladas por escrito a los trabajadores y jefes de la empresa Tottus- Chimbote- 2019, los cuales tuvieron 5 alternativas con respuesta en escala de Likert que se marcó de acuerdo a la percepción del colaborador o jefe de cada área.

En efecto, el cuestionario de soft skills lo respondió cada colaborador de las diferentes áreas que existe dentro de la organización, y del mismo modo el cuestionario de desempeño laboral lo respondieron los jefes de cada área de la empresa Tottus- Chimbote- 2019.

Y en consecuencia a ello se realizó una base de datos de todas las respuestas dadas tanto de colaboradores y jefes con el fin obtener resultados precisos para calcular el nivel de correlación que tienen ambas variables de estudio.

## **Validez**

Se precisó la validez como el grado en que se determinó que el instrumento de recolección de datos ha de calcular el contenido de las variables objetos de medición en la investigación (Hernández et al., 2014). Para ello se ejecutó la valoración y sensatez de 3 expertos, mediante el cual un metodólogo y dos especialistas de gestión de organizaciones expresaron su opinión respecto a la calidad de los ítems y a la coherencia con la Operacionalización de las variables de estudio.

## **Confiabilidad**

Se definió la confiabilidad como el procedimiento estadístico que evaluó la fiabilidad y la seguridad de la aplicación del instrumento. Se expresó mediante un índice cuyo resultado si muestra valores que oscilan entre -1 a 0 (confiabilidad negativa) o entre = a 1 (confiabilidad positiva) (Hernández et al., 2014, p. 207).

El coeficiente de Alfa de Cronbach es el procedimiento estadístico básico para determinar la confiabilidad de un instrumento de recolección de información cuyo resultado más pertinente ha de ser el valor con mayor aproximación a 0, que determina una confiabilidad positiva (Hernández et al., 2014, p. 207).

### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de Elementos
0,863	,875	12

Muestra piloto de 15 personas, se da confiabilidad del instrumento en (Anexo N° 3).

## **2.5. Procedimiento**

Los datos se recogieron de la muestra seleccionada para el estudio de la presente investigación, se recopiló información trascendental de las unidades de estudio seleccionadas, dicha información proporcionada nos dio resultados de las variables de estudio que se consideraron en esta indagación. A lo que concierne fuente de datos, el equipo de investigación recogió información de forma directa es decir de tipo primaria, ya que se obtuvo de los mismos colaboradores de dicha empresa en investigación. Se reconocieron los valores que simbolizaron las variables “Soft Skills” y “Desempeño Laboral”, estos valores fueron anticipadamente vinculados a los ítems numéricos de las encuestas que se aplicaron. Los instrumentos que se consideraron fueron dos cuestionarios, como anteriormente se detalló el instrumento de soft skills lo respondieron los mismos colaboradores de la empresa en mención, así como el instrumento de desempeño laboral lo evaluaron los mismos jefes de cada área a su personal, estos instrumentos fueron evaluados mediante la técnica de encuesta de manera individual a cada unidad de estudio que se seleccionó para a muestra.

Finalmente, las respuestas que se obtuvieron y que fueron anticipadamente codificadas se transfirieron a una matriz de datos, donde se analizaron mediante el paquete estadístico IBM SPSS 26.

## **2.6. Métodos y análisis de datos**

Se empleó estadísticos descriptivos como las frecuencias, porcentajes, las tablas de distribución de frecuencias o tablas estadísticas para exhibir los resultados cuantitativos de la aplicación de los instrumentos de medición.

Del mismo modo se aplicó la estadística inferencial con tablas de correlación que mostraron si se presentan o no correlación entre las variables de estudio y entre las dimensiones de las variables de estudio, así como también se aplicó gráficos de barras y graficas circulares para los resultados.

Se utilizó la prueba de Rho Spearman para la comprobación de la hipótesis de estudio, si el resultado de su aplicación muestra valores cercanos a 1, entonces se

comprueba esta relación y se acepta la hipótesis de investigación: +0.75 = Correlación positiva considerable; +0.90 = Correlación positiva muy fuerte (Hernández et al., 2014, p. 305).

## **2.7. Aspectos éticos**

Para la realización del trabajo de investigación, se consideró como valor principal, el respeto a los principios de originalidad. Es por ello, se tomó en cuenta las respectivas citas de autores de acuerdo a las normas APA, (6ta ed.), por los trabajos de investigación realizados, los cuales se tomó como base para los trabajos previos, teorías relacionadas con el tema y el desarrollo de esta investigación, puesto que nos brindaron información valiosa, referente a las variables de estudio. Esto, a la vez permitió contrastar la información recopilada con los resultados de la aplicación del instrumento y obtener conclusiones.

Otro aspecto relevante es que, para la aplicación del instrumento, se tomó en cuenta el consentimiento informado al gerente de la empresa Tottus-Chimbote-2019 para poder aplicar las encuestas, y a su vez mantuvimos informado al participante, en que consiste la encuesta y que este a la vez opte por participar de manera voluntaria, sin coacción alguna.

### III. RESULTADOS

**Objetivo General:** Determinar la relación de Soft skills y el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote, 2019.

**Tabla 1:**

*Correlación entre soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

		<i>Soft skills</i>	<i>Desempeño laboral</i>
<i>Rho de Spearman</i>		Coefficiente de correlación	,744
	<i>Soft skills</i>	Sig. (bilateral)	,021
		N	234
		Coefficiente de correlación	,744
	<i>Desempeño laboral</i>	Sig. (bilateral)	,021
		N	234

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

Interpretación:

En la Tabla 1 se observa que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ya que su nivel de significancia es de 0.021 siendo esto menor al 5% ( $0.012 < 0.05$ ) lo cual quiere decir que Soft Skills se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus. Así mismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.744 lo que nos indicó que existe una alta relación positiva entre las variables de estudio.

**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de soft skills de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote 2019.

**Tabla 2:**

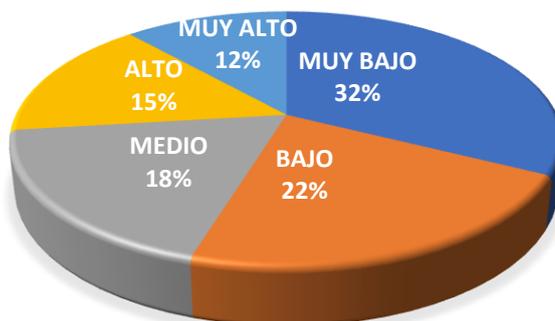
**Respuesta de los colaboradores sobre el nivel del soft skills de la empresa TOTTUS 2019.**

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BAJO	76	32%
BAJO	52	22%
MEDIO	43	18%
ALTO	36	15%
MUY ALTO	27	12%
TOTAL	234	100%

*Fuente: Cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

*Elaboración: Propia*

**RESPUESTA DE LOS COLABORADORES SOBRE EL NIVEL DEL SOFT SKILLS DE LA EMPRESA TOTTUS 2019.**



**Figura 1:** Respuesta de los colaboradores sobre el nivel del soft skills de la empresa TOTTUS 2019.

Fuente: Tabla 2

Interpretación: El 27% de los trabajadores encuestados alegaron que el nivel de soft skills es alto y muy alto, a comparación del 54% de colaboradores que manifestaron que el nivel de soft skills es bajo y muy bajo dentro de la empresa TOTTUS, ya que la mayoría de ellos argumentaron no tener un buen trabajo en equipo al momento que se realizan las labores de área, eso nos da a notar que la empresa Tottus tiene problemas al momento de realizar tareas en conjunto.

## DIMENSIONES

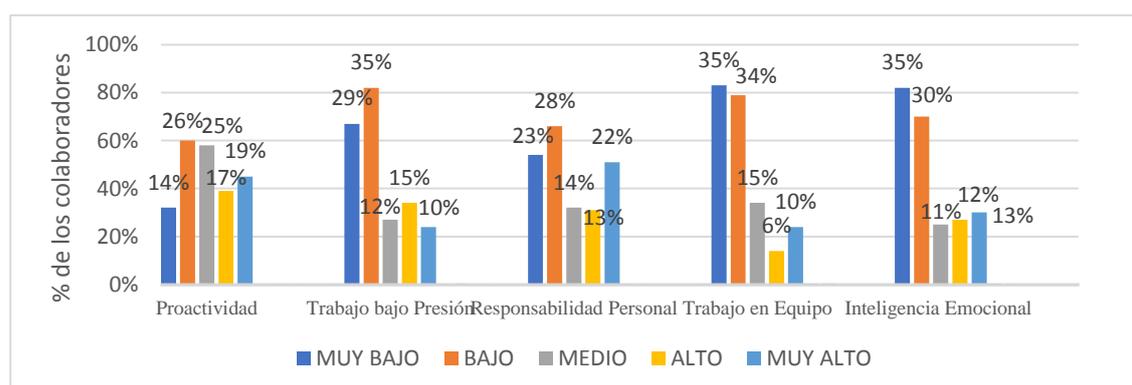
**Tabla 3:**

*Opinión de los colaboradores sobre el nivel de las dimensiones de soft skills de la empresa TOTTUS 2019.*

Niveles	Proactividad		Trabajo bajo Presión		Responsabilidad Personal		Trabajo en Equipo		Inteligencia Emocional	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MUY BAJO	32	14%	67	29%	54	23%	83	35%	82	35%
BAJO	60	26%	82	35%	66	28%	79	34%	70	30%
MEDIO	58	25%	27	12%	32	14%	34	15%	25	11%
ALTO	39	17%	34	15%	31	13%	14	6%	27	12%
MUY ALTO	45	19%	24	10%	51	22%	24	10%	30	13%
TOTAL	234	100%	234	100%	234	100%	234	100%	234	100%

*Fuente: cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 2: Opinión de los colaboradores sobre el nivel de las dimensiones de soft skills de la empresa TOTTUS 2019.**

Fuente: Tabla 3

Interpretación: En la Tabla 3 se observa que el 36% de los colaboradores de la empresa Tottus opinaron que su nivel de proactividad es alto y muy alto, es decir ante cualquier situación ellos toman la iniciativa, de igual manera el 25% de ellos indicaron tener un nivel alto y muy alto de trabajo bajo presión, a diferencia del 35% de los colaboradores que opinaron que su nivel de trabajo en equipo es bajo, y el 25% de ellos se hallaron en un nivel alto y muy alto dentro de la dimensión Inteligencia Emocional, lo cual llegó a ser beneficioso para la organización y se consideró que son los indicadores que la empresa Tottus debe reforzar para mejores resultados.

## INDICADORES

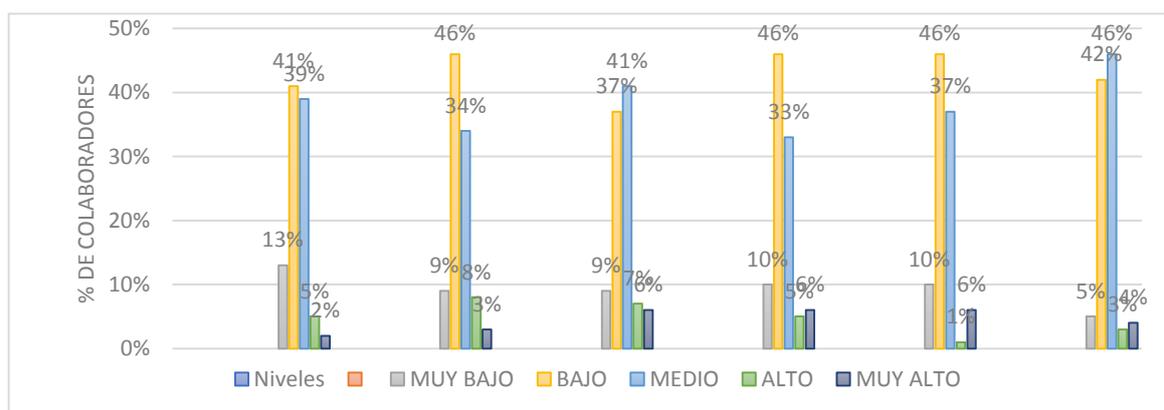
**TABLA 4**

*Opinión de los colaboradores sobre el nivel de los indicadores de soft skills de la empresa TOTTUS 2019.*

Niveles	Dinamismo personal		Perseverancia		Tolerancia		Compromiso Individual		Trabajo cooperativo		Compromiso	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MUY BAJO	31	13%	22	9%	22	9%	27	10%	23	10%	9	5%
BAJO	95	41%	106	46%	89	37%	107	46%	106	46%	103	42%
MEDIO	93	39%	82	34%	97	41%	82	33%	92	37%	109	46%
ALTO	9	5%	18	8%	16	7%	9	5%	3	1%	6	3%
MUY ALTO	4	2%	6	3%	10	6%	10	6%	10	6%	7	4%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 3: Opinión de los colaboradores sobre el nivel de los indicadores de Soft skills de la empresa TOTTUS 2019.**

Fuente: Tabla 4

Interpretación: El 46% de los colaboradores indicaron que su nivel de compromiso con la empresa es medio, por lo tanto se puede decir que no se sienten del todo comprometidos con la organización, de igual manera el 41% de ellos indicaron que su nivel de tolerancia es medio, al igual que el 39% de los colaboradores que se hallaron en un nivel medio de dinamismo personal, por lo que se concluye que se debe reforzar las habilidades mencionadas para un mejor resultado dentro de la empresa Tottus Chimbote-2019.

**Objetivo Específico 2:** Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tottus-Chimbote-2019.

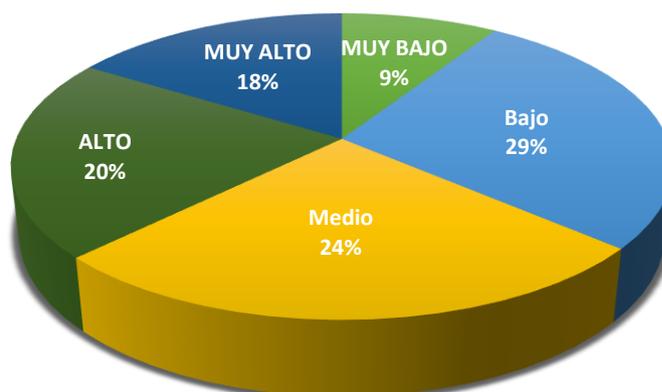
**Tabla 5**

**Opinión de los jefes de área sobre el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa TOTTUS 2019.**

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BAJO	20	9%
BAJO	67	29%
MEDIO	56	24%
ALTO	48	20%
MUY ALTO	43	18%
TOTAL	234	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores por los jefes de cada área de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 4: Opinión de los jefes de área sobre el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa TOTTUS 2019.**

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según alegaron los jefes de las diferentes áreas de la empresa TOTTUS Chimbote el 38% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto y muy alto de desempeño laboral, a diferencia del 24% de ellos que se encontraron en un nivel medio de desempeño de sus labores de área, por último el 38% se hallaron dentro de un nivel bajo y muy bajo de desempeño dentro de la empresa TOTTUS Chimbote, lo cual nos indicó que la empresa en mención necesita implementar nuevas estrategias para poder mejorar el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

## DIMENSIONES

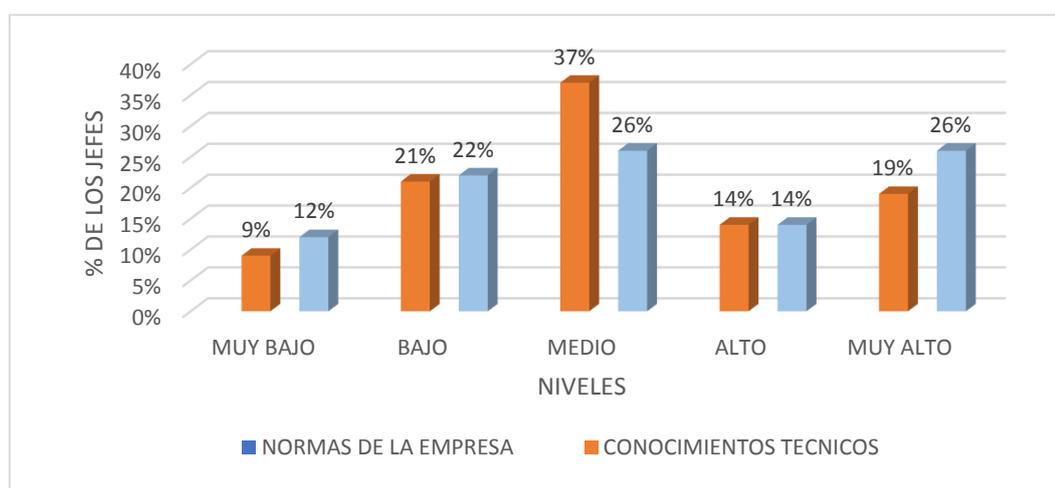
**Tabla 6**

*Opinión de los jefes de área sobre el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de la empresa TOTTUS 2019.*

OPINIÓN	Conocimientos Técnicos		Normas de la Empresa	
	Nº	%	Nº	%
MUY BAJO	20	9%	28	12%
BAJO	50	21%	51	22%
MEDIO	87	37%	62	26%
ALTO	33	14%	33	14%
MUY ALTO	44	19%	60	26%
TOTAL	234	100%	234	100%

*Fuente: cuestionario aplicado por los jefes de área de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 5: Opinión de los jefes de área sobre el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de la empresa TOTTUS 2019.**

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según las opiniones de los jefes de área indicaron que el 37% de los colaboradores se mantienen en un nivel medio de conocimientos técnicos dentro de la empresa TOTTUS a comparación del 40% de colaboradores que manifestaron estar en un nivel alto y muy alto a lo que concierne normas de la empresa, eso nos indicó que los trabajadores de la empresa Tottus conocen los procesos que deben cumplir dentro de la organización, de igual manera saben cómo se debe realizar cada tarea destinada en las diferentes áreas de trabajo que existen dentro de la empresa en mención.

## INDICADORES

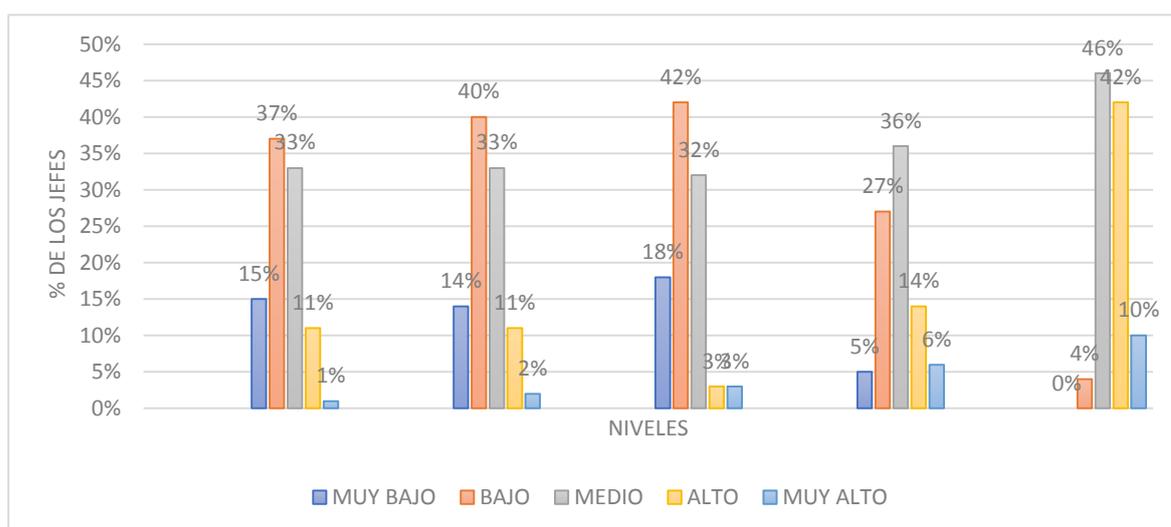
**TABLA 7**

*Opinión de los jefes de área sobre el nivel indicadores del desempeño laboral de la empresa TOTTUS 2019.*

Niveles	Tarea específica de puesto		Cumplimiento de puesto		Eficiencia		Reglas y procedimientos		Orientación al cliente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MUY BAJO	36	15%	31	14%	42	18%	11	5%	0	0%
BAJO	90	37%	109	40%	104	42%	67	27%	8	4%
MEDIO	81	33%	79	33%	76	32%	86	36%	106	46%
ALTO	25	11%	10	11%	6	3%	57	14%	98	42%
MUY ALTO	2	1%	5	2%	6	3%	14	6%	22	10%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado por los jefes de área de la empresa Tottus Chimbote 2019.

Elaboración: Propia



**Figura 6: Opinión de los jefes sobre el nivel dimensión de la variable desempeño de tarea en la empresa TOTTUS 2019.**

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según la opinión de cada jefe de área indicaron que el 36% de los colaboradores se mantiene en un nivel medio a lo que concierne conocimiento de reglas y procedimientos dentro de la empresa lo que conllevó a que cada jefe responda positivamente e indique que el 52% de los colaboradores se mantienen en un nivel alto y muy alto en orientación al cliente. Por lo que se concluye que el colaborador dentro de la empresa Tottus sabe que debe hacer para que haya una buena atención al cliente.

**Objetivo específico 3:** Analizar la relación que existe entre el desarrollo de soft skills y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote 2019.

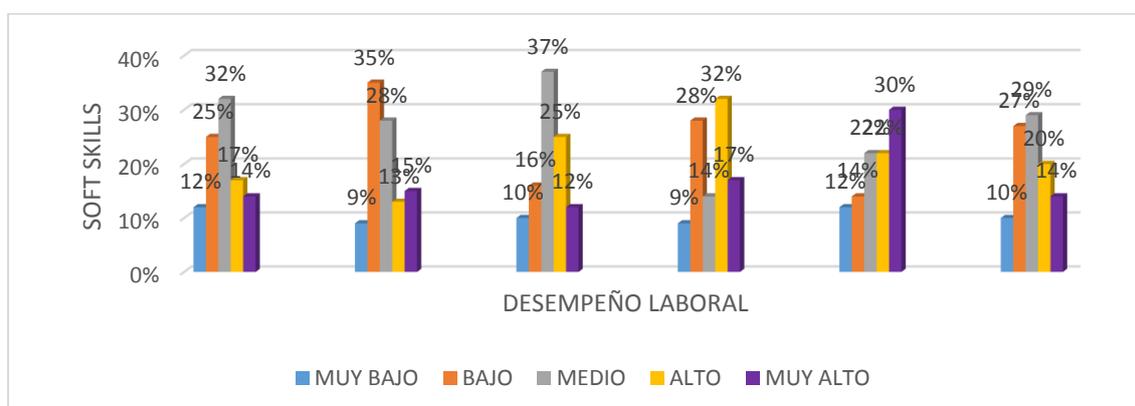
**TABLA 8**

*Tabla cruzada de las variables Soft Skills y Desempeño de los colaboradores de la empresa TOTTUS – Chimbote 2019.*

		Desempeño de los colaboradores					Total	
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Soft Skills	Muy bajo	Recuento	<b>6</b>	22	27	15	8	78
		% del total	<b>12%</b>	25%	32%	17%	14%	100%
	Bajo	Recuento	5	<b>14</b>	12	9	10	50
		% del total	9%	<b>35%</b>	28%	13%	15%	100%
	Medio	Recuento	5	9	<b>11</b>	10	7	42
		% del total	10%	16%	<b>37%</b>	25%	12%	100%
	Alto	Recuento	3	10	5	<b>12</b>	7	37
		% del total	9%	28%	14%	<b>32%</b>	17%	100%
	Muy Alto	Recuento	4	5	6	6	<b>7</b>	27
		% del total	12%	14%	22%	22%	<b>30%</b>	100%
Total	Recuento	23	60	61	52	38	234	
	% del total	10%	27%	29%	20%	14%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019

Elaboración Propia



**Figura 7: Relación entre las variables soft skills y desempeño laboral de la empresa Tottus Chimbote- 2019.**

Fuente: Tabla 8

Interpretación: El 32% de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote indicaron tener un nivel alto tanto de soft skills y de desempeño laboral, muy al contrario el 35% ellos indicaron estar en un nivel bajo tanto de soft skills como de desempeño laboral, lo que nos indicó que ambas variables si tienen relación ya que el mismo porcentaje de colaboradores que se encontraron en un nivel alto de soft skills son los mismos que tuvieron un nivel alto de desempeño laboral dentro de la empresa Tottus Chimbote -2019.

#### IV. DISCUSIÓN

Basurto (2015) realizó un artículo científico donde su objetivo era hallar la relación que existe entre las habilidades blandas y el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. El artículo científico fue de tipo cuantitativo no experimental. Su muestra fue de 73 directivos del corporativo adventista. Y entre sus conclusiones principales se determinó un sig. (bilateral) de 0.00, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.725, lo cual indicó que existe una relación positiva moderada.

Esto se corrobora en la Tabla 1 de la presente investigación, donde los resultados muestran que existe relación entre las variables soft skills y desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.021 y con una prueba de Rho de Spearman, la cual muestra un coeficiente de correlación de 0.744, indicándonos que la correlación entre ambas variables es positiva. Por tanto, se puede concluir que el desarrollo de soft skills tiene relación directa con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tottus.

Vargas (2015) tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las organizaciones, se concluyó que el 21.4% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto, por otra parte, el 25% de los colaboradores indicaron que están en un nivel bueno de desempeño laboral, el 32% indicó estar en un nivel bajo al igual que el 40% se encontró en un nivel malo dentro de la variable desempeño laboral, lo cual indicó que mientras más compleja sea la labor que se está realizando se hace más indispensable la inteligencia emocional y no pueden funcionar independientemente ya que una necesita de la otra.

Lo cual se corrobora con la tabla 3 de la variable soft skills en la dimensión inteligencia emocional y en la tabla 5 de la variable desempeño laboral, donde se muestra que el 25% de los colaboradores indicaron estar en un nivel alto y muy alto de inteligencia emocional, por otra parte, el 38% de los colaboradores indicaron estar en un nivel alto y muy alto de desempeño laboral, el 30% indicaron que están en un nivel bajo de inteligencia emocional al igual que el 38% de los colaboradores indicaron estar en un nivel bajo y muy bajo de desempeño laboral. Lo que nos

indicó que para lograr un buen desempeño laboral se necesita tener desarrollada la habilidad de inteligencia emocional la cual se hace indispensable al momento de realizar las labores de área dentro de la empresa.

Del Águila, Fernández & Zarate (2016) aceptó que existe relación entre las habilidades humanas en el desempeño organizacional, en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima. La investigación fue de tipo cuantitativo con un nivel correlacional. Su muestra fue de 110 colaboradores. Y entre sus conclusiones principales se determinó que existe una relación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.760. Por lo tanto, se obtuvo que las habilidades humanas tienen una fuerte relación con el desempeño de los colaboradores, lo que nos quiere decir que mientras más desenvueltas tengan las habilidades humanas, mejor será su desempeño dentro de su organización.

Lo cual se corrobora en la tabla 1, donde los resultados muestran que existe relación entre las variables soft skills y desempeño laboral con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.744, indicándonos que la correlación entre ambas variables es positiva. Por tanto, se puede concluir que mientras más desarrolladas tengan los colaboradores sus habilidades blandas, mejor será en desempeño laboral que obtengan en sus tareas de área.

Pillaca (2017) tuvo como objetivo determinar las competencias blandas que debe reunir el gerente y colaboradores para satisfacer las exigencias de la financiera Bambif, se concluyó que el 42% de los trabajadores indicaron que tanto el gerente como colaboradores deben lograr un nivel alto de proactividad, lo cual requiere que no necesiten de instrucciones detalladas para realizar las tareas de área y a la vez el 35% de los colaboradores indicaron que se debe tener un nivel alto de trabajo en equipo, es decir trabajar en conjunto para lograr un mismo objetivo, lo que nos señala que deben ser líderes que aceptan la responsabilidad que tienen con su organización, y siempre deben estar preparados para adaptarse a los objetivos de equipo.

Lo que se afirma con el resultado de la tabla 3 de la variable soft skills donde el 36% de los colaboradores indicaron tener un nivel alto y muy alto de proactividad, lo cual es importante para la organización ya que se obtienen mejores resultados y a

su vez el 16% indicó tener un nivel alto y muy alto de trabajo en equipo, lo que llega ser primordial dentro de la empresa ya que si no se trabaja en conjunto no se puede llegar al objetivo que se requiere. Por lo tanto, se concluyó que un colaborador deber tener habilidades blandas para así lograr satisfacer las necesidades de la organización en la que desempeña sus labores.

Cardozo y Zepeda (2018) realizaron un artículo científico donde su objetivo era hallar la relación que existe entre el desarrollo de habilidades blandas y la formación que tiene un colaborador, El artículo científico fue de diseño no experimental de enfoque cuantitativo. Su muestra fue de 120 ingenieros los cuales respondieron a un cuestionario con alternativas de respuesta en escala de likert, Donde se determinó un nivel de significancia de 0.00, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.785, lo cual indicó que existe una relación positiva entre ambas variables.

Esto se corrobora en la Tabla 1 de la presente investigación, donde los resultados muestran que existe relación entre las variables soft skills y desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.021 y con una prueba de Rho de Spearman, la cual muestra un coeficiente de correlación de 0.744, lo cual nos indicó que la relación entre ambas variables es positiva.

Palmar y Valero (2014) tuvo como objetivo reunir las principales competencias que debe tener un gerente para un buen desempeño laboral, en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del municipio Mara, el 30% indicó tener en un nivel alto de perseverancia al momento de querer cumplir un objetivo, misma manera el 30% indicó tener un nivel alto de desempeño laboral, lo que nos indicó que para lograr un buen desempeño dentro de la organización se debe ser perseverante al momento de querer cumplir con un objetivo dentro de la empresa.

Lo que se afirma con el resultado de la tabla 4 de los indicadores de la variable soft skills donde el 34% de los colaboradores indicaron que su nivel de perseverancia es medio, al igual que en la tabla 5 de la variable desempeño laboral el 24% indicó estar en un nivel medio de desempeño de área. Por lo tanto, se concluyó que ser perseverante ayudará a mantener el nivel de desempeño de cada uno de los colaboradores dentro de la empresa.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se determinó que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ya que su nivel de significancia es de 0.021 siendo este menor al 5% ( $0.012 < 0.05$ ) lo cual quiere decir que soft skills se relacionó significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus. Así mismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.744 lo que nos indicó que existe una alta relación positiva entre las variables de estudio. (Tabla 1).
- 5.2.** Así mismo se concluyó que el 27% de los colaboradores se encontró en un nivel alto y muy alto de desarrollo de soft skills, resultado que se refuerza en la dimensión responsabilidad personal, pues el 35% de los colaboradores señaló tener un nivel alto o muy alto de habilidades blandas para hacer frente a la responsabilidad personal de cada uno; de igual forma con la dimensión proactividad, pues el 36% consideró que su habilidad blanda para ser proactivo se encuentra en un nivel alto o muy alto. (Tabla 2,3).
- 5.3.** De igual manera se concluyó que el 38% de los colaboradores consideró que su nivel de desempeño laboral alto o muy alto; lo mencionado se refuerza en que el 40% de los colaboradores presentó un nivel alto o muy alto en la dimensión normas de la empresa; también en que el 33% de los colaboradores indicó tener un nivel alto o muy alto en la dimensión conocimientos técnicos. (Tabla 5,6).
- 5.4.** Por último, se concluyó que el 32% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto tanto de soft skills como de desempeño laboral, esto se refuerza con la intersección del nivel medio (37%) y el nivel muy alto (30%) entre las dos variables, por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva de las dos variables puesto, que existe una diferencia marcada en el porcentaje encontrado entre los diferentes niveles de soft skills para cada categoría de desempeño laboral. (Tabla 8).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al gerente de tienda trabajar en talleres, actividades o dinámicas orientados a desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa Tottus-Chimbote, puesto que se tiene un porcentaje bajo en desarrollo de esta variable, muy aparte que esto mejoraría el desempeño laboral y se obtendrían mejores resultados en la empresa.
- Se sugiere a los responsables de gestionar el talento humano identificar los factores del trabajo bajo presión que más afecta a los trabajadores, puesto que el no tener desarrolladas las habilidades blandas necesarias para controlar sus emociones, así como mantener buena actitud y ser tolerantes en un entorno de trabajo bajo presión, no es beneficioso para la empresa.
- Asimismo, se sugiere a los jefes de cada área, fomentar el trabajo en equipo mediante dinámicas de trabajo en conjunto para fortalecer los porcentajes bajos que se obtuvieron en esta dimensión, debido a que es necesario tener las habilidades blandas necesarias para estas funciones.
- Se recomienda a la persona encargada del área de recursos humanos realizar actividades y/o charlas que permita a los colaboradores desarrollar aún más sus habilidades blandas, ya que se tiene un porcentaje bajo dentro de esta dimensión, y se necesita reforzarla, porque se sabe que si no se tiene bien desarrolladas estas habilidades logrará ser una desventaja para la organización.
- Se recomienda a los jefes de las distintas áreas de la empresa Tottus, realizar capacitaciones, para dar a conocer la importancia de ejecutar correctamente las funciones que cada trabajador tiene asignado y transmitirle el impacto que esto tendría en la satisfacción de los clientes, a fin de mejorar los indicadores de desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Alles, M (2004) *Desempeño por competencias. Evaluación 360*. Gránica Ediciones
- Alles, M (2005) *Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias* Gránica Ediciones
- Alvarez, J. (2009). Social skills in school directors. *European journal of education psychology*, vol 2, No. 3, November, 2009. pp 275-288. Editorial CENFIT, Almería, Spain. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/1293/129312574008.pdf>
- Alles, M (2004) *Desempeño por competencias. Evaluación 360*. Gránica Ediciones
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales. Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Guatemala: ECO Ediciones.
- Barreto, J. & Izquierdo, C. (2017). *La importancia del coaching en el desarrollo de las habilidades del personal de la empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Basurto, K. (2015). Habilidades blandas y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Apuntes universitarios. *Revista de investigación*, vol V, núm 1, enero-junio,2015. pp. 69-77. Universidad Peruana Unión, San Martín, Perú. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646130004>
- Bermúdez, E., & Bravo, V. (2016). *Management Skills and Job Performance of Teachers in Primary Schools Primary Omnia*, 22(3), 60-70. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73752819005>
- Bugeda, J. (1999). *Manual de técnicas de investigación social*. Madrid: instituto de estudios políticos.
- Cardozo, O & Zepeda, M (2018). The development of soft skills in the training of engineers. *Engineers Magazine*, vol. 1, num. 1, June-October, 2018, pp. 1- 11. National Polytechnic Institute, Mexico. Recovered from <https://www.redalyc.org/jatsRepo/614/61458265007/index.html>

- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Del Aguila, A., Fernández, I. y Zárate, E. (2016). Las habilidades humanas en el desempeño organizacional: un estudio correlacional en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Dessler. (2011). *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano*. México: Pearson education.
- El Comercio. (2018). *¿Supermercados Peruanos superó a Tottus y Cencosud?* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/supermercados-peruanos-supero-tottuscencosud-noticia-505550>
- Estrada, M., & Rams, A. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orión Supermercados*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Falcon, M & Sanchez, N (2012). System of organizational climate indicators to enhance work performance. *Electronic Journal of People Management and Technology*, vol. 5, núm. 15, November, 2012, pp. 52-62. University of Santiago, Chile. Recovered from <https://www.redalyc.org/article.oa?id=477847111005>.
- Gestión (2017). *EY: Retail en Perú está cerca de alcanzar los estándares del primer mundo* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/ey-retail-peru-cerca-alcanzar-estandares-primer-mundo-221650?href=tepuedeinteresar>
- Granda, G. (2018). Soft skills applied to customer service as a source of competitive advantage for companies in the appliance marketing sector. (Master's Thesis). Simón Bolívar Andean University, Quito, Ecuador.
- Great Place To Work (2019). *Los mejores lugares para trabajar. Ranking Centroamérica y el Caribe* Obtenido

de <https://greatplacetowork-cayc.com/wp-content/uploads/2019/02/GPTW-CA-2019.pdf>

- Hayes, B. (1999). *Diseños de Encuestas, usos y métodos de Análisis Estadísticos*. Muestra Censal. México. Oxford.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Lagos, C. (2012). *Aprendizaje Experiencial en el desarrollo de habilidades blandas*. (Tesis de grado). Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile, Chile.
- Landy, C. (2005). *Psicología Industrial, Introducción a la psicología Industrial y organización*. México: Mc Graw-Hill.
- López, J. (1998). *Procesos de investigación* (ed.). Caracas, Venezuela: Panapo.
- Manpower (2013). *Manpowergroup study on talent shortage*. Barcelona: MANPOWERGROUP.
- Mendoza, F. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica *Revista científica electrónica, vol 9, num.27, enero-abril,2014, pp. 22-33*. Fundación Miguel Unamuno y jugo, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230409001>.
- Nazar, G & Figueroa,C (2015). Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile *Psicoperspectivas, vol. 14, núm. 1, 2015, pp. 114-125*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Viña del Mar, Chile. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171033736011>.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y Ejecución*. Santa fe de Bogotá: Eco Ediciones.

- Odalys, M. S., Rachida, M. A., & Triadú, J. X. (2018). habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. / soft skills: necessary for the integral training of the university student. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 2018 Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2229617293?accountid=37408>.
- Palmar, G and Valero, U (2014). Skills and job performance of managers in autonomous institutes dependent on the Mayor's Office of the Mara municipality of Zulia state. *Public spaces*, vol. 17, no. 39, January-April, 2014, pp. 159-188. Autonomous Mexico State University. Recovered from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>.
- Pérez, J. (2013). *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Chimbote*. (Tesis de grado). Chimbote, Perú.
- Pillaca, F. (2017). *Diagnóstico de las capacidades blandas del gerente de la institución financiera Banbif oficina Makro Chiclayo, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Pricewaterhousecoopers [PwC] (2016). 19th Annual Global CEO Survey: Redefining business success in a changing world. CEO Survey. Recuperado de <https://www.pwc.com/gx/en/ceo-survey/2016/landing-page/pwc-19th-annual-global-ceo-survey.pdf>
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Rao, M. (2014). "Enhancing employability in engineering and management students through soft skills", *Industrial and Commercial Training*, Vol. 46 No. 1, pp. 42-48. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/ICT-04-2013-0023>
- Read, R. (2000). *Programas de entrenamiento de las habilidades no- cognitivas*. New york: Alianza editorial.
- Rusbel, C. (2000). *Programa de entrenamiento de las habilidades no-cognitivas*. Alianza editorial.

- Silva, M. (2013). *Habilidades blandas, fundamentos para el desarrollo personal*. Evolución & evaluaciones.
- Stephen, R y Coulter, M (2010). *Administración*. Decimosegunda edición. México, Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Sum, M. (2012). Work motivation and performance: Study conducted with the administrative staff of a food company in zone 1 of Quetzaltenango. (Thesis). Rafael Landívar University, Quetzaltenango, Guatemala.
- Universidad de Chile. (2018). *Habilidades blandas: qué son y por qué es importante desarrollarlas*. Obtenido de <http://noticias.universia.cl/empleo/noticia/2014/02/03/1078831/habilidadesblandas-que-son-que-es-importante-desarrollarlas.html>
- Vargas, P (2015). *Influence of emotional intelligence on job performance*. *Sapienza organizational*, vol 2, No. 3, January-June, 2015. pp 53-68. University of the Andes, Mérida, Venezuela. Recovered from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>.

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA.

Problema de investigación	Objetivos	VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
¿Existe relación entre soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019?	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación del soft skills y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote, 2019.</p> <p>Específicos:</p> <p>-Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote 2019.</p> <p>-Identificar el soft skills en los colaboradores de la empresa Tottus-Chimbote2019.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre el desarrollo de soft skills y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote 2019.</p>	<b>Soft skills</b>	Arroyo (2012), afirma que “son un conjunto de habilidades que no son mentales pero que son fundamentales para instruirse y desempeñarse favorablemente en algún cargo, así mismo es fundamental en la diferenciación de profesionales en el contexto actual.	Son habilidades que se desarrollan a través de la experiencia e inciden directamente en el desarrollo del desempeño laboral.	Proactividad	Dinamismo Personal	1	
						Confianza en sí mismo	2	
						Perseverancia	3	
					Trabajo bajo presión	Actitud positiva ante la frustración	4	
							Tolerancia	6
					Responsabilidad Personal	Compromiso individual	7	
					Trabajo en equipo	Liderazgo individual	8	
							Trabajo cooperativo, compromiso	9
								10
					Inteligencia emocional	Control de emociones	11	
						Racionalidad	12	

Elaboración: Propia

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems				
¿Existe relación entre soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019?	<b>General</b> Determinar la relación del soft skills y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote, 2019.	<b>Desempeño laboral</b>	Según Robbins (2010), argumenta que el desempeño, es el resultado final de una actividad, llevando a cabo las responsabilidades laborales tan eficaz y eficientemente como sea posible; el desempeño es lo que resulta de esa actividad.	Es considerado un subsistema que permite conocer el rendimiento de todas las actividades de los colaboradores en una organización	Conocimientos técnicos	Tarea específica del puesto.	1, 2				
	<b>Específicos:</b> -Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote 2019.					Cumplimiento del puesto	3, 4				
	-Identificar el soft skills en los colaboradores de la empresa TottusChimbote-2019.					Eficiencia	5, 6				
	-Identificar la relación que existe entre el desarrollo de soft skills y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tottus – Chimbote 2019.								Normas de la empresa	Reglas y procedimientos	7,8,9
										Orientación al cliente	10,11,12

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 1:

### Cuestionario para identificar el soft skills de los colaboradores de TOTTUS-Chimbote-2019.

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar la relación que existe entre soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de TOTTUS- Chimbote -2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa correcta, de acuerdo a su percepción respecto, al Desarrollo de soft skills, según la siguiente escala:

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

DIMENSIONES	Preguntas	Opciones de respuesta				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
PROACTIVIDAD	1.- ¿Te muestras dinámico al momento de cumplir con tus labores de área?					
	2.- ¿Muestras confianza en ti mismo cuando tomas una decisión importante?					
	3.- ¿Eres perseverante cuando se trata de cumplir las metas de tu organización?					
TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.- ¿Cuándo un cliente intenta faltarme el respeto tengo buena actitud para solucionar el problema?					
	5.- ¿Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme?					
	6.- ¿Escucho las opiniones de los demás al momento de tomar una decisión importante?					
RESPONSABILIDAD PERSONAL	7.- ¿Trabajo arduamente para cumplir las metas de la organización?					
TRABAJO EN EQUIPO	8.- ¿Muestro liderazgo al momento de trabajar en equipo?					
	9.- ¿Al momento de realizar una labor mis compañeros muestran interés por apoyarme?					
	10.- ¿Estoy comprometido con el desarrollo de la organización?					
INTELIGENCIA EMOCIONAL	11.- ¿Me expreso con fluidez al momento de comunicar algún problema dentro del área donde trabajo?					
	12.- ¿Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2:

### Cuestionario para identificar el desempeño laboral de los colaboradores de Tottus chimbote-2019.

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar la relación que existe entre Soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de TOTTUS- Chimbote -2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa correcta, de acuerdo a su percepción respecto, el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TOTTUS-Chimbote-2019, según la siguiente escala:

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

Dimensiones	Preguntas	Opciones de respuesta				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	1.- ¿Cumple en los tiempos establecidos sus actividades diarias?					
	2.- ¿No tiene errores al momento de realizar su trabajo?					
	3.- ¿Tiene el conocimiento suficiente para la ejecución de su trabajo?					
	4.- ¿Siempre muestra profesionalismo en su trabajo?					
	5.- ¿Aplica sus conocimientos a sus tareas de puesto de trabajo?					
	6.- ¿Expresa abiertamente sus ideas cuando hay que solucionar un problema de área?					
NORMAS DE LA EMPRESA	7.- ¿Respeto los aportes de sus compañeros?					
	8.- ¿Trata a todos los miembros de su organización con respeto?					
	9.- ¿Es respetuoso y cumple a cabalidad las reglas y normas institucionales?					
	10.- ¿Sigue los procedimientos establecidos para la ejecución de sus tareas?					
	11.- ¿Brinda un servicio de calidad a los clientes y usuarios de la empresa?					
	12.- ¿Tiene presente siempre el servicio de calidad al momento de trabajar?					

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Soft skills y desempeño laboral”
3. **Autor original:** Yossellin tesen Odar
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Nivel de Soft skills y Desempeño Laboral
6. **Administración:** Colaboradores de la empresa Tottus - Chimbote
7. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Diagnosticar el nivel de Soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote y a su vez analizar si existe relación entre ambas variables.

#### **VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento de soft skills fue  $\alpha = 0,855$  y del instrumento de desempeño laboral fue  $\alpha = 0,863$  resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asume como una confiabilidad fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,863	12

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	12

### III. DIRIGIDO A:

234 colaboradores de la empresa Tottus Chimbote

### IV. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

### V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 12 ítems para la variable soft skills y de igual manera para la variable desempeño laboral, con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Totalmente en desacuerdo= 1, En desacuerdo= 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3, De acuerdo= 4 y Totalmente de acuerdo= 5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de las variables soft skills y desempeño laboral. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

PROACTIVIDAD	TRABAJO BAJA PRESIÓN	RESPONSABILIDAD PERSONAL	TRABAJO EN EQUIPO	INTELIGENCIA EMOCIONAL	CONOCIMIENTOS TECNICOS	NORMAS
1,2,3	4,5,6	7	8,9,10	11,12	1,2,3,4,5,6	7,8,9,10,11,12

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

#### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones						
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Muy alto	80 -100	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20
Alto	60 - 80	12-16	12-16	12-16	12-16	12-16	12-16	12-16
Medio	40 - 60	8-12	8-12	8-12	8-12	8-12	8-12	8-12
Bajo	20 - 40	4-8	4-8	4-8	4-8	4-8	4-8	4-8
Muy bajo	0 - 20	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4

### ANEXO 3: RESULTADOS DEL ALFA DE CRONBACH

#### Variable de Soft skills

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	99,70	62,900	,521	.	,856
VAR00002	99,60	65,822	,156	.	,864
VAR00003	100,50	66,722	,053	.	,866
VAR00004	99,20	66,178	,225	.	,862
VAR00005	100,70	58,011	,839	.	,844
VAR00006	99,50	66,722	,053	.	,866
VAR00007	100,40	65,156	,262	.	,862
VAR00008	100,40	71,600	-,405	.	,881
VAR00009	100,60	63,378	,450	.	,857
VAR00011	99,70	64,900	,272	.	,861
VAR00012	100,90	58,989	,828	.	,846

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR0001	99,40	64,267	,379	.	,859
VAR0002	99,70	62,011	,634	.	,853
VAR0003	100,10	59,656	,564	.	,853
VAR0004	99,60	69,156	-,173	.	,879
VAR0005	99,70	61,344	,720	.	,851
VAR0006	100,10	57,211	,571	.	,853
VAR0007	100,50	57,389	,622	.	,850
VAR0008	100,00	63,111	,840	.	,854
VAR0009	100,50	54,722	,824	.	,841
VAR00010	99,90	62,322	,741	.	,852
VAR00011	100,30	64,011	,175	.	,868
VAR00012	100,40	61,378	,530	.	,854

### ANEXO 4: BASE DE DATOS DE LOS COLABORADORES

VARIABLE	SOFT SKILLS												
DIMENSIONES	PROACTIVIDAD			TRABAJO BAJO PRESIÓN			RESP. PERSONAL	TRABAJO EN EQUIPO			INTELIGENCIA EMOCIONAL		
N° de Encuestados	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	TOTAL
1	2	3	4	2	3	2	2	3	5	3	2	5	36
2	3	3	5	5	4	1	5	3	4	1	3	2	39
3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	27
4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	28
5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	31
6	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	31
7	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	23
8	3	3	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	32
9	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	27
10	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	34
11	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	29
12	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	31
13	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	29
14	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	31
15	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	30
16	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	26
17	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	32
18	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	26
19	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	32
20	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	29
21	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	30
22	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	29
23	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	30
24	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	31
25	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	27
26	3	3	1	2	3	5	3	3	3	3	2	2	33
27	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	25
28	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	32
29	2	1	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	30
30	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	28
31	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	32
32	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	28
33	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	26
34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	33
35	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	25
36	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	32
37	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	28

38	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	32
39	3	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	26
40	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	31
41	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	32
42	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	30
43	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	23
44	2	2	3	3	3	4	2	2	1	3	3	2	30
45	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	30
46	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	28
47	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	29
48	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	30
49	2	3	4	2	3	1	1	3	3	1	3	2	28
50	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	29
51	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	34
52	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	28
53	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	34
54	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	1	31
55	2	2	5	2	3	2	2	3	3	2	2	2	30
56	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	35
57	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	31
58	4	3	3	2	2	5	3	2	1	2	2	3	32
59	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	31
60	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	30
61	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	26
62	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	30
63	3	3	3	2	2	5	2	3	2	1	5	2	33
64	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	25
65	3	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	25
66	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	2	26
67	1	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	27
68	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	3	3	27
69	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	26
70	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	30
71	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	5	1	30
72	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	27
73	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	28
74	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	27
75	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	5	2	32
76	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	30
77	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	31
78	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	27
79	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	31
80	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	24

81	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	30
82	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	29
83	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	31
84	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	30
85	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	30
86	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	27
87	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	27
88	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	29
89	1	4	2	1	3	3	1	2	3	2	2	2	26
90	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	29
91	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	25
92	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	1	3	25
93	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	30
94	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	30
95	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	4	29
96	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	32
97	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	25
98	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	3	28
99	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	30
100	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	28
101	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	26
102	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	31
103	3	2	4	2	2	3	1	3	2	2	1	3	28
104	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	27
105	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
106	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	29
107	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	30
108	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	26
109	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	34
110	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	29
111	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	30
112	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	28
113	3	4	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	30
114	5	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	4	33
115	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	29
116	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	4	30
117	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	25
118	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	31
119	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	27
120	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	1	26

129	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	29
130	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	30
131	2	3	1	3	3	2	3	2	4	4	3	2	32
132	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	26
133	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	3	2	33
134	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	31
135	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	1	3	29
136	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	25
137	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	31
138	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	30
139	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	31
140	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	29
141	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	28
142	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	27
143	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	28
144	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	27
145	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	27
146	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	29
147	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	30
148	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	29
149	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	32
150	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	29
151	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	29
152	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	27
153	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	29
154	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	26
155	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	30
156	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	27
157	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	28
158	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	28
159	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	29
160	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	28
161	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	26
162	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	28
163	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	27
164	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	24
165	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	28
166	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	27
167	2	3	5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	32
168	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	5	32
169	3	2	2	3	5	3	2	1	2	2	3	3	31
170	3	1	4	2	3	1	5	2	3	3	3	3	33
171	3	1	2	4	5	2	2	3	2	2	2	3	31
172	2	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	2	35
173	2	1	2	3	1	5	2	3	2	2	2	3	28
174	3	2	3	3	2	3	2	4	2	5	2	3	34
175	1	3	2	2	3	4	3	1	2	2	1	3	27
176	1	5	2	1	3	3	4	2	3	3	2	3	32

179	4	1	2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	26
180	1	2	4	3	4	1	2	2	3	2	1	3	28
181	3	3	1	2	3	2	3	3	5	3	2	2	32
182	5	1	3	4	2	5	2	2	3	3	3	3	36
183	1	4	2	3	2	2	2	5	2	2	1	3	29
184	2	3	1	4	3	5	3	2	3	3	2	3	34
185	5	3	2	1	3	4	2	3	5	3	3	3	37
186	1	2	3	3	4	3	1	2	2	3	1	3	28
187	3	1	4	2	3	2	5	3	3	3	2	2	33
188	4	2	2	1	5	2	3	5	2	3	3	2	34
189	2	3	2	3	3	5	5	5	3	3	2	2	38
190	2	4	1	2	2	3	3	2	2	3	3	4	31
191	1	5	3	3	2	4	2	3	3	2	1	3	32
192	4	3	2	2	5	3	4	2	2	3	2	3	35
193	3	2	5	3	3	3	4	3	2	2	4	5	39
194	3	1	3	2	4	2	2	5	3	3	2	2	32
195	2	2	3	4	2	2	2	5	2	2	3	3	32
196	2	3	2	5	3	4	2	2	3	3	2	3	34
197	2	2	3	1	2	3	4	3	2	2	2	3	29
198	3	3	3	4	3	2	2	2	5	1	3	2	33
199	4	3	2	4	1	2	3	3	2	5	4	5	38
200	2	2	4	2	2	3	2	2	5	3	4	2	33
201	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	4	3	31
202	2	2	4	3	2	3	4	2	3	3	5	2	35
203	3	4	1	2	3	2	5	1	2	2	2	3	30
204	2	2	4	2	5	3	2	2	3	4	3	2	34
205	3	2	3	3	1	5	2	3	2	1	5	3	33
206	2	3	2	2	2	3	4	2	3	5	1	2	31
207	3	2	3	5	3	4	3	3	2	3	2	3	36
208	2	3	3	4	4	3	2	5	3	3	3	2	37
209	3	1	4	3	2	5	3	3	2	2	2	2	32
210	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	32
211	3	3	5	2	4	2	1	3	2	1	2	2	30
212	2	2	4	1	2	3	2	2	5	2	2	3	30
213	1	4	1	2	3	2	1	3	3	2	3	4	29
214	3	3	3	3	2	5	2	1	3	2	4	3	34
215	2	4	3	2	2	2	5	2	2	3	2	1	30
216	3	2	2	5	1	3	5	2	2	3	2	3	33
217	2	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	30
218	1	3	2	3	2	4	3	3	5	2	2	2	32
219	4	5	4	3	4	2	4	2	5	5	3	3	44
220	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	33
221	2	3	5	1	2	3	3	4	2	3	3	3	34
222	1	2	2	4	2	3	2	3	3	2	1	2	27
223	2	4	3	3	2	2	5	4	2	3	2	3	35
224	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	30
225	2	2	2	3	3	4	3	3	5	3	2	3	35
226	3	1	3	2	5	3	2	2	3	2	3	2	31
227	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	30

228	2	5	3	2	3	3	1	4	5	2	3	3	36
229	1	4	1	2	3	3	2	4	1	4	2	3	30
230	2	3	2	3	1	4	3	2	1	2	3	3	29
231	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	36
232	2	3	1	3	3	4	3	5	3	3	3	5	38
233	3	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	32
234	2	4	3	4	3	3	1	3	2	5	3	3	36
	234	234	234	234	234	234	234	234	234	234	234	234	

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL												
DIMENSIÓN	CONOCIMIENTOS TÉCNICOS						NORMAS DE LA EMPRESA						
INDICADORES	Tarea Especifica		Cumplin. D Puesto		Eficiencia		Reglas y prcedimientos			Orientación al cliente			
N° de encuestados	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	item10	item11	item12	Total
1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	4	36
2	2	3	5	3	5	2	2	4	3	4	3	4	40
3	3	3	3	2	5	3	1	2	3	2	3	4	34
4	4	1	2	1	2	4	2	3	2	3	3	4	31
5	4	3	1	2	3	3	3	2	4	4	3	4	36
6	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	32
7	2	2	3	1	2	1	3	1	3	3	4	3	28
8	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	4	32
9	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	31
10	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	5	36
11	1	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	5	33
12	3	1	3	2	2	3	3	3	1	4	2	5	32
13	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	34
14	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	31
15	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	1	5	34
16	3	2	3	1	1	2	3	3	4	4	1	4	31
17	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	2	4	33
18	4	2	2	3	3	1	1	3	2	5	3	4	33
19	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	4	4	31
20	4	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	30
21	3	3	2	2	1	2	1	3	4	3	4	3	31
22	4	1	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	32
23	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	4	28
24	3	3	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	34

25	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	35
26	4	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	5	38
27	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	30
28	1	3	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	31
29	1	1	2	3	5	3	2	3	2	4	2	3	31
30	2	2	5	2	3	3	3	2	2	4	2	3	33
31	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	27
32	2	1	3	3	1	3	4	1	3	3	3	3	30
33	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	4	4	30
34	4	3	3	2	3	3	5	3	4	3	3	4	40
35	3	3	5	3	2	2	2	2	3	3	4	4	36
36	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	32
37	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	29
38	2	2	3	2	2	3	1	3	3	1	2	4	28
39	4	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	27
40	5	2	3	3	3	2	3	2	2	4	1	3	33
41	2	3	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	31
42	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	33
43	4	3	2	3	1	1	3	2	4	5	2	4	34
44	2	2	3	2	3	3	2	1	2	4	1	5	30
45	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	29
46	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	31
47	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	5	31
48	1	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	5	31
49	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	35
50	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3	4	2	29
51	4	3	2	3	2	3	3	3	1	4	5	2	35
52	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	5	2	34
53	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	28
54	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	30
55	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	29
56	3	3	3	1	3	1	2	2	1	3	5	5	32
57	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	4	4	28
58	2	3	2	3	3	1	2	1	4	2	4	3	30
59	3	3	2	3	2	1	3	2	4	2	4	3	32
60	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	4	30
61	3	1	2	2	2	3	3	2	2	4	3	5	32
62	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	4	4	35
63	3	3	3	3	2	2	4	2	1	4	3	4	34
64	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	4	4	30
65	3	1	3	2	4	1	3	2	3	3	3	4	32
66	4	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	5	32
67	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	32
68	2	3	1	3	5	3	2	1	4	3	2	3	32
69	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	31
70	1	1	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	36

71	1	2	2	2	1	2	3	2	5	4	3	3	30
72	3	3	3	3	5	3	2	1	2	4	2	4	35
73	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	34
74	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	36
75	5	2	3	2	2	4	3	1	4	2	3	4	35
76	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	33
77	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	3	34
78	3	2	3	3	5	2	3	1	4	3	2	3	34
79	1	2	1	2	2	3	3	3	2	5	3	3	30
80	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	29
81	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	30
82	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	30
83	1	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	33
84	2	3	1	3	2	2	2	2	4	5	2	3	31
85	2	3	2	4	2	3	3	3	5	5	2	4	38
86	2	2	2	4	1	1	4	2	2	3	3	4	30
87	2	2	1	3	2	2	4	3	2	2	3	4	30
88	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	5	33
89	3	3	2	3	1	2	2	3	4	4	3	4	34
90	3	1	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	33
91	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	5	27
92	1	2	1	3	1	2	5	2	5	2	3	4	31
93	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	32
94	2	3	2	3	2	1	2	3	2	5	4	3	32
95	1	2	3	2	1	2	3	2	3	4	4	3	30
96	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	5	3	37
97	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	5	3	32
98	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	32
99	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	3	33
100	3	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	4	27
101	3	3	2	2	1	3	1	2	1	3	3	3	27
102	2	3	2	2	3	2	2	2	5	2	3	4	32
103	3	2	1	3	2	2	3	2	4	4	4	4	34
104	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	5	5	32
105	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	4	4	33
106	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	5	3	30
107	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	4	3	28
108	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	5	3	34
109	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	34
110	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	5	4	34
111	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	4	5	30
112	1	3	2	2	3	1	2	2	4	2	3	4	29
113	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	28
114	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	26

115	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	3	29
116	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	27
117	1	3	2	1	3	2	3	3	1	2	2	3	26
118	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	4	30
119	3	4	2	3	3	2	1	3	3	4	5	4	37
120	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	29
121	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	4	4	27
122	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	5	3	32
123	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	34
124	1	3	2	1	3	3	2	1	3	5	4	4	32
125	2	4	2	3	2	2	3	1	4	3	3	3	32
126	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	31
127	4	3	3	2	1	2	1	1	2	3	2	4	28
128	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	3	32
129	3	4	3	2	2	1	2	1	4	3	4	3	32
130	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	32
131	4	3	1	1	3	3	2	3	4	2	3	3	32
132	3	2	2	5	2	1	3	2	3	2	2	3	30
133	1	3	3	3	1	2	2	3	4	2	3	3	30
134	2	2	1	4	2	3	2	2	3	2	3	2	28
135	4	2	2	1	3	2	3	4	3	3	3	2	32
136	4	2	2	2	1	1	2	2	2	4	3	3	28
137	1	2	3	5	1	2	3	3	2	1	4	4	31
138	2	3	2	1	2	2	2	5	2	2	4	3	30
139	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	32
140	1	2	3	1	3	1	2	2	3	4	4	3	29
141	2	3	2	4	2	2	3	2	1	5	4	4	34
142	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	1	4	33
143	4	3	2	3	2	2	3	1	4	4	1	5	34
144	1	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	5	33
145	2	4	2	1	3	3	2	3	3	4	5	4	36
146	4	4	3	3	2	3	3	1	2	4	2	3	34
147	4	2	2	2	1	3	4	2	2	3	2	3	30
148	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	29
149	2	2	5	3	2	3	3	1	3	2	3	3	32
150	1	3	3	2	1	2	2	2	3	2	4	4	29
151	2	3	4	1	4	1	3	3	1	1	3	4	30
152	2	1	3	2	3	1	2	4	1	2	4	4	29
153	3	3	2	3	3	2	3	2	5	4	2	3	35
154	1	3	2	2	2	1	4	3	3	5	2	3	31
155	2	1	4	2	4	2	3	3	3	4	2	3	33
156	3	2	2	3	2	3	2	2	3	5	1	4	32
157	2	3	3	1	1	2	2	3	4	3	2	3	29
158	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	30
159	3	3	4	3	2	2	1	2	4	4	4	3	35
160	2	2	2	2	1	3	5	2	2	3	5	3	32

205	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	27
206	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	34
207	2	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	4	31
208	1	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	37
209	2	1	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	33
210	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	33
211	1	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	33
212	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	34
213	3	1	3	1	1	2	3	2	2	4	4	3	29
214	4	3	3	2	2	2	1	3	3	5	3	3	34
215	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	34
216	3	2	3	4	2	2	3	3	5	2	2	3	34
217	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	31
218	1	3	3	4	3	2	3	3	1	2	4	4	33
219	2	2	3	1	1	2	4	2	3	3	4	3	30
220	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	31
221	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	32
222	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	29
223	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	4	24
224	3	3	3	2	1	2	5	3	2	1	1	3	29
225	2	1	3	1	3	2	3	2	3	3	2	4	29
226	3	1	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	31
227	1	2	3	3	1	2	3	2	3	4	3	4	31
228	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	36
229	3	2	3	2	3	2	3	1	1	5	5	4	34
230	2	4	3	2	4	2	2	1	4	3	3	3	33
231	3	2	3	1	3	2	3	2	5	2	4	3	33
232	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	5	4	34
233	3	2	3	2	1	2	2	2	5	2	5	4	33
234	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	32

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el "Desarrollo de soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2018"

OBJETIVO: Identificar el nivel de soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la empresa Tottus Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GONZALEZ RUEDA Nestor DANIEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

Dr.  
DNI: 32991045

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el "Desarrollo de soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2018"

OBJETIVO: Identificar el nivel de soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la empresa Tottus Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LINARES CAZOLA JOSÉ FERNAN.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

  
Dr. JOSÉ LINARES CAZOLA  
DNI: 31674876

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el "Desarrollo de soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2018

OBJETIVO: Identificar el nivel de soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa tottus chimbote 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la empresa Tottus Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilar Sánchez Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

  
Magister  
DNI: 32363014

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda

## ANEXO 6: TABLAS A NIVEL INDICADOR

### Variable soft skills

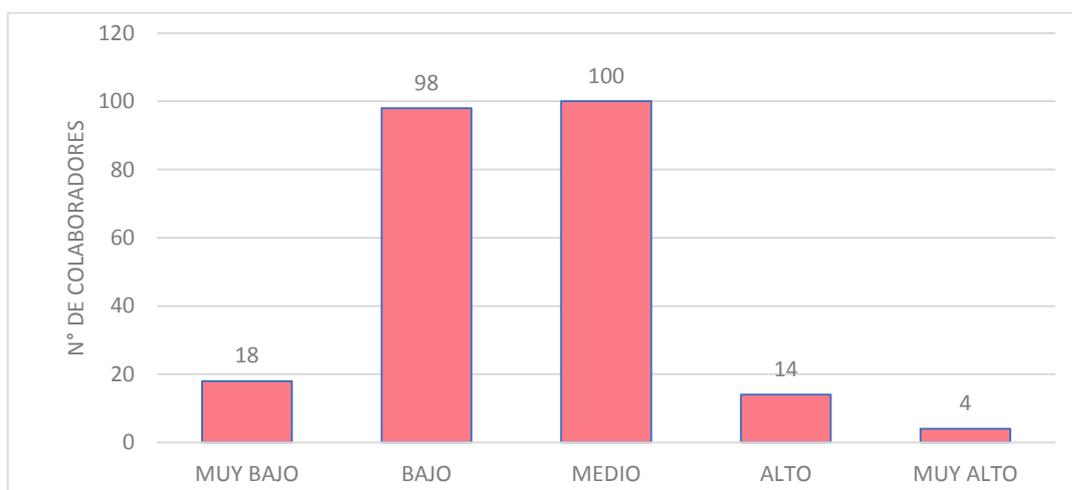
**Tabla 9**

*Opinión de los colaboradores sobre el indicador confianza en sí mismo dentro de la toma de decisiones en la empresa TOTTUS 2019.*

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BAJO	18	8%
BAJO	98	40%
MEDIO	100	43%
ALTO	14	6%
MUY ALTO	4	3%
TOTAL	234	100%

*Fuente: Cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 8:** *Opinión de los colaboradores sobre el indicador confianza en sí mismo dentro de la toma de decisiones en la empresa TOTTUS 2019.*

Fuente: Tabla 9

Interpretación: El 43% (100) de los colaboradores indicaron que su nivel de confianza en sí mismo es media, a diferencia del 9% de ellos que se hallaron en un nivel de confianza alto y muy alto al momento de realizar alguna tarea de la empresa, a comparación del 40% (98) respondieron que su nivel de confianza es baja ya que ellos indicaron que ante cualquier problema dentro de la empresa en su mayoría los compañeros de área no respaldan sus aportes o reclamos dentro de la empresa Tottus Chimbote- 2019.

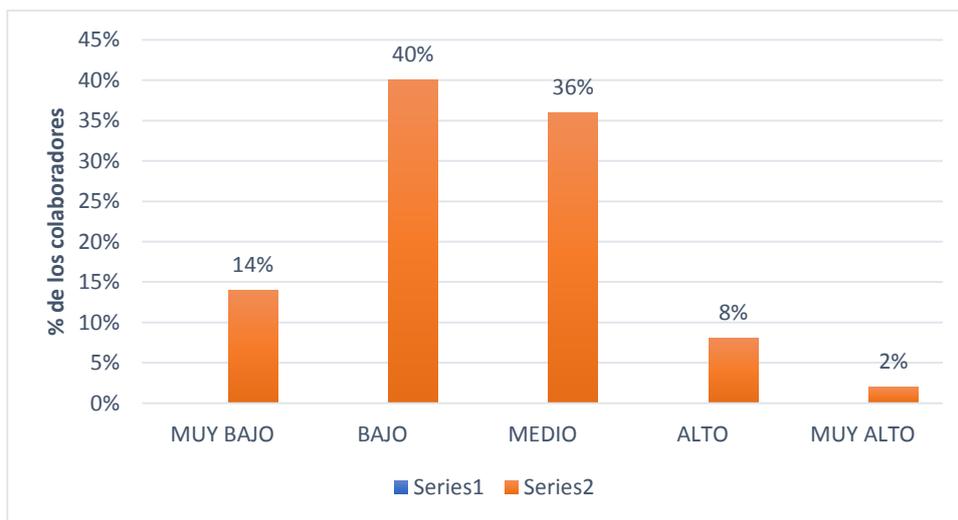
**Tabla 10**

*Opinión de los colaboradores sobre el nivel del indicador actitud positiva ante la frustración dentro de la empresa TOTTUS 2019.*

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BAJO	32	14%
BAJO	98	40%
MEDIO	87	36%
ALTO	13	8%
MUY ALTO	4	2%
TOTAL	234	100%

Fuente: cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019.

Elaboración: Propia



**Figura 9:** *Opinión de los colaboradores sobre el nivel del indicador de actitud positiva de la empresa TOTTUS 2019.*

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

El 36% de los colaboradores encuestados indicaron que su nivel de actitud positiva ante la frustración es medio, a diferencia del 40% de ellos que se halló en un nivel bajo, lo cual nos indicó que los trabajadores tienen una actitud positiva cuando se encuentran en un conflicto pero que no todo el tiempo mantienen esa actitud cuando logran realizar las tareas no establecidas que les proporciona el jefe de área a cada colaborador de la empresa Tottus Chimbote.

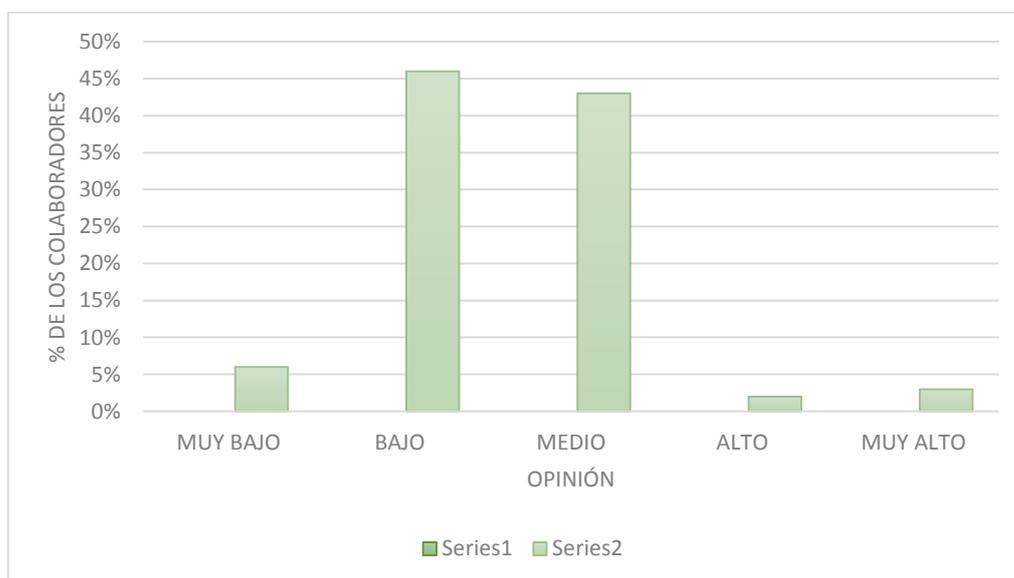
**Tabla 11**

***Opinión sobre el nivel de liderazgo individual que tiene cada uno de los colaboradores en la empresa TOTTUS 2019.***

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BAJO	13	6%
BAJO	108	46%
MEDIO	101	43%
ALTO	5	2%
MUY ALTO	7	3%
TOTAL	234	100%

*Fuente: cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 10: Respuesta de los colaboradores sobre el indicador liderazgo individual dentro de la empresa TOTTUS 2019.**

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

El 43% de los colaboradores respondieron que su nivel de liderazgo individual es medio, a diferencia del 46% que consideró estar en un nivel bajo, ya que son pocos los que logran tener esa habilidad, por motivo de que sus mismos compañeros de área no apoyan las decisiones que se toman al momento de una reunión grupal dentro de la empresa Tottus Chimbote.

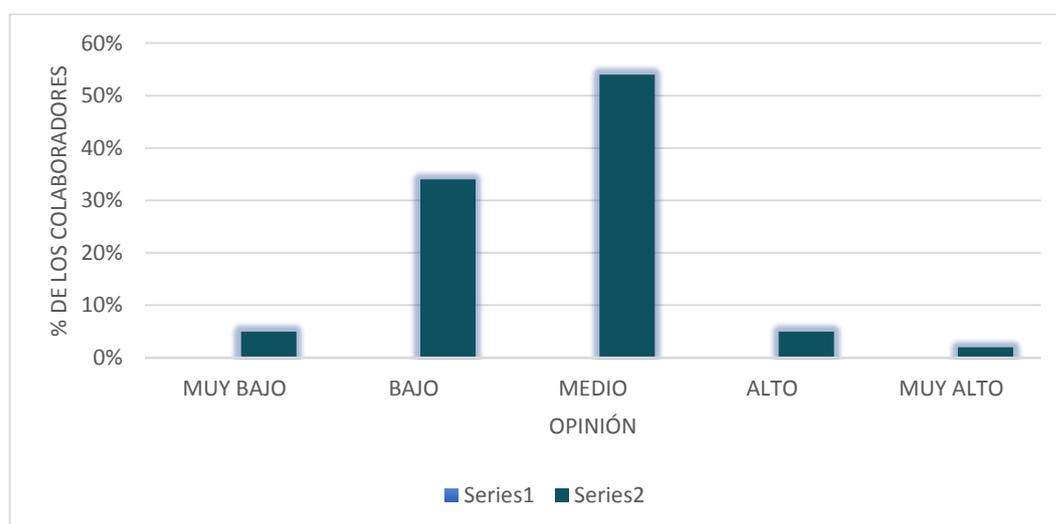
**Tabla 12**

***Opinión de los colaboradores sobre el nivel de racionalidad que se tiene en la empresa TOTTUS 2019.***

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BAJO	10	5%
BAJO	81	34%
MEDIO	125	54%
ALTO	13	5%
MUY ALTO	5	2%
TOTAL	234	100%

*Fuente: cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote 2019.*

*Elaboración: Propia.*



**Figura 11: *Respuesta de los colaboradores sobre el indicador racionalidad dentro de la empresa TOTTUS 2019.***

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

El 54% que representa a 125 colaboradores, indicaron que su nivel de racionalidad es medio, a diferencia del 34% que se hallaron en un nivel bajo debido a que por momentos son llevados por sus impulsos y no logran tomar decisiones racionalmente, y son solo el 7% de colaboradores que se mantiene con un nivel alto de racionalidad dentro de la empresa Tottus Chimbote 2019.

## ANEXO 7: FOTOGRAFÍAS





## ANEXO 8: PERMISO DE TRABAJO DE CAMPO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA No. 482-2019-EAyC-FCE-UCV-CHIMBOTE

Sr.

CRISTIAN BARRON WALL  
GERENTE  
HIPERMERCADOS TOTTUS SA

Presente.

Estimado señor:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que dentro de la programación silábica de la asignatura de Desarrollo del proyecto de investigación para la investigación de la Escuela de ADMINISTRACION, X ciclo se contempla la realización de un trabajo de campo.

En tal sentido, considerando la relevancia empresarial de la organización, solicito su colaboración para que se sirva darnos las facilidades del caso para que de nuestra alumna puedan realizar una visita a su empresa.

La alumna que participa en dicho trabajo académico es:

➤ TESEN ODAR YOSSELLIN DAYANA (71388649)

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

Muy atentamente,



**Dra. Jaela Peña Romero**  
**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION**

*José Zanelli Penagos*  
Jefe de Producción de Alimentos Consumo  
HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.  
CHIMBOTE 33F

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## ANEXO 9: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : FD6-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"DESARROLLO DE SOFT SKILLS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TOTTUS CHIMBOTE-2019", de la estudiante Tesen Odar Yossellin Dayana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Diciembre de 2019

  
.....  
Firma

Randall Manolo Gutiérrez Chilca

DNI: 41942904

# ANEXO 10: IMAGEN TURNITIN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desarrollo de soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Tescen Odar, Yossellin Dayana (ORCID: 0000-0003-1211-4841)

ASESOR:

Mgr. Gutierrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

## Resumen de coincidencias

27%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

27	1	Entregado a Universida...	20%	>
		Trabajo del estudiante		
	2	repositorio.ucv.edu.pe	2%	>
		Fuente de Internet		
	3	repositorio.unajma.edu...	1%	>
		Fuente de Internet		
	4	Entregado a Universida...	1%	>
		Trabajo del estudiante		
	5	www.adingor.es	<1%	>
		Fuente de Internet		
	6	www.thebfr.com	<1%	>
		Fuente de Internet		
	7	Entregado a Carlos Tes...	<1%	>
		Trabajo del estudiante		
	8	docplayer.es	<1%	>
		Fuente de Internet		
	9	www.mapausa.org	<1%	>
		Fuente de Internet		
	10	cursos.itam.mx	<1%	>
		Fuente de Internet		
	11	eprints.uanl.mx	<1%	>
		Fuente de Internet		

**ANEXO 11: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres:

TESEN ODAR YOSSELLIN DAYANA

D.N.I. : 71388649

Domicilio : Bruces Mz: D Lt:47 Nuevo Chimbote

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 982458978

E-mail : joselinjdto18@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : .....

Mención : .....

Doctorado

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TESEN ODAR YOSSELLIN DAYANA

Título de la tesis:

DESARROLLO DE SOFT SKILLS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA TOTTUS CHIMBOTE-2019

Año de publicación : 2019

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

*Joselin Jdto*

Fecha :

18/12/19

**ANEXO 12: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
TESEN ODAR YOSSELLIN DAYANA

---

INFORME TÍTULADO:

“DESARROLLO DE SOFT SKILLS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA TOTTUS CHIMBOTE-2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)



  
DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN