



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Habilidades blandas y clima laboral en el personal administrativo
de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.**

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

AUTORA:

Prieto Dávila, Miluska Melyna (ORCID: 0000-0002-6594-9167)

ASESOR:

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi madre, quien esperaba por mí pacientemente, mientras yo estaba inmersa en mi trabajo y estudio, ahora vuela alto y sé que está feliz y orgullosa por este logro.

A mi esposo, por su incansable y constante apoyo en las metas que me propongo.

A mis hijos, quienes son los motores de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de seguir en el camino de la superación profesional y personal.

A todos los docentes que a lo largo de este periodo me han orientado y asesorado en esta hermosa aventura, a quienes estoy profundamente agradecida.

Índice de contenidos

Carátula	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Estadístico descriptivo de habilidades blandas	24
Tabla 2. Tabla relacionada con las dimensiones de la variable 1: habilidades blandas	25
Tabla 3. Estadístico descriptivo del clima laboral	27
Tabla 4. Tabla relacionada con las dimensiones de la variable 2: Clima laboral	28
Tabla 5. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	30
Tabla 6. Prueba Rho de Spearman entre las habilidades blandas y el clima laboral	31
Tabla 7. Prueba Rho de Spearman entre las habilidades blandas y motivación laboral	32
Tabla 8. Prueba Rho de Spearman entre las habilidades blandas y satisfacción laboral	33
Tabla 9. Prueba Rho de Spearman entre las habilidades blandas e involucramiento laboral	34

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Simbología del diseño correlacional	18
Figura 2. Resultado de la variable 1: sobre habilidades blandas (en anexos)	
Figura 3. Gráfico de barras relacionadas con las dimensiones de la variable 1: habilidades blandas	26
Figura 4. Resultados de la variable 2: clima laboral (en anexos)	
Figura 5. Gráfico de barras relacionadas con las dimensiones de la variable 2: clima laboral	29

RESUMEN

El presente estudio "Habilidades blandas y clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L." tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo, de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Para ello, se formuló la pregunta investigativa ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo, de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.? El tipo de investigación es básica, del nivel descriptivo-correlacional y se trabajó con el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal y con el método hipotético-deductivo, mientras que la población estuvo conformada por 130 integrantes del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.; y el muestreo fue de tipo no probabilístico.

El resultado de la presente investigación consiste en que el 76,9% de los encuestados sobre las habilidades blandas se encuentran en el nivel alto y en el clima laboral con el 76,2% manifestaron en el nivel bueno. Se concluye que existe una relación significativa de $Rho = 0,979$ puntos entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. de la ciudad de Lima.

Palabras clave: Habilidades blandas y clima laboral.

ABSTRACT

The present study "Soft skills and work environment in the administrative staff of Drugstore Distributor Ahorrofarma S.R.L." had the general objective of determining the relationship between soft skills and the work environment of administrative staff, of Drugstore Distributor Ahorrofarma S.R.L.

For this, the investigative question was formulated: What is the relationship between soft skills and the work environment of the administrative staff of Drugstore Distributor Ahorrofarma S.R.L? The type of research is basic, of the descriptive-correlational level and we worked with the quantitative approach, with a non-experimental and cross-sectional design and with the hypothetical-deductive method, while the population consisted of 130 members of the administrative staff of the Drugstore Distributor Ahorrofarma SRL; and the sampling was non-probabilistic.

The result of the present investigation consists that 76.9% of the respondents about soft skills are at the high level and in the work environment with 76.2% stated at the good level. It is concluded that there is a significant relationship of $Rho = 0.979$ points between the soft skills and the work climate of the administrative staff of the Drugstore Distributor Ahorrofarma SRL of the city of Lima.

Keywords: Soft skills and work environment.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las habilidades blandas son temas de mayor trascendencia en el ámbito laboral; por ello, las empresas de mayor prestigio en el mundo aparte de velar por la remuneración económica de sus trabajadores, ellos son capacitados en forma permanente sobre gestión del tiempo o la planificación de las actividades, el manejo y el equilibrio de sus emociones, la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo, etc. Estos puntos mencionados, sirven para que el trabajador de cualquier empresa se encuentre seguro en su trabajo, con las ganas de laborar más y mejor a favor de su organización; a fin de ser aplicado en momentos difíciles de su labor diaria, puesto que el desarrollo institucional de la mayoría de estas empresas tiene como punto de partida el capital humano constituyendo de esta manera un nuevo reto para los gerentes o los responsables de dichas instituciones para que sus colaboradores interactúen y alcancen metas organizacionales.

Sobre la realidad problemática del presente estudio y en el ámbito internacional, Fernández (2020) indica que cuanto más conocimientos y experiencia tiene el colaborador, mejor será su trabajo y, por ende, repercute en su desempeño laboral, obviamente van a influir otros factores como su remuneración mensual, fundamentalmente de su motivación, ascenso laboral, etc. Estos componentes posibilitan mejorar su atención a los usuarios y a la vez estén identificados con su organización por que en algún momento se pueden convertir a lo largo de su carrera laboral como jefes o líderes de su área respectiva. En este mismo año, Montoya mediante la investigación cualitativa, correlacional, precisa que la correlación sobre las puntuaciones positivas de habilidades blandas y el clima laboral fue muy significativo, donde la conducta de los trabajadores dependía mucho de lo aprendido en los talleres relacionados con los temas de actualidad en habilidades blandas y el clima laboral, dos aspectos sustanciales que el uno depende del otro para el desarrollo organizacional.

Del mismo modo, el clima laboral es otra variable del presente estudio, Kadtong et al (2017) mencionó que el conocimiento del clima laboral les permite identificar con precisión su ambiente laboral y puedan describir algunos factores más influyentes del clima en su trabajo. Igualmente, les permite determinar sus dimensiones o elementos internos con el objetivo de que estos trabajadores tengan

una percepción positiva o negativa del área donde se encuentren laborando. Asimismo, en el año arriba indicado Enríquez y Calderón añaden que el clima laboral afecta en forma positiva o negativamente en las diversas actividades de los trabajadores, ellos mediante su actividad rutinaria son los directos responsables para mantener un ambiente laboral positivo y llevar a cabo el trabajo productivo teniendo en cuenta aspectos sustanciales tales como transferencia de conocimientos, del manejo de procesamiento de información, acontecimientos laborales, solución de los problemas habituales, las entregas de los informes cuantitativo o cualitativo en su debido tiempo.

Asimismo, Ortega (2018) en estudios realizados en América Latina y de acuerdo con el CAF, sustentó que las habilidades blandas y las habilidades cognitivas son similares que tiene el ser humano de cavilar en forma vaga y con ideas complicadas, resolviendo casos y a la vez generalizando lo que se aprende en la vida diaria, lo cual permite otorgarles direccionalidad a nuestras acciones o a responder acertadamente sobre un nuevo caso. Igualmente en el mismo año, es fundamental dar un vistazo a la Universidad de Harvard, en donde se encuentra un estudio citado por Arroyo, quien indicó que el 85% del éxito competitivo y profesional se basaba en el soft skills las cuales eran temas esenciales para el desarrollo empresarial, asimismo indicaban tareas para el desarrollo empresarial, la inmediata tarea de diálogo sobre comunicación, con la finalidad de cambiar la labor educativa, relacionando con las charlas en los talleres dirigido a los directores y personal administrativo para crear un pull de profesionales dedicados a la tarea presencial y virtuales.

En la realidad peruana y específicamente en el contexto de estudio del distrito de Los Olivos, observamos diversos problemas con relación al personal administrativo tales como el desconocimiento de sus capacidades y habilidades, sabiendo que es la columna vertebral de las habilidades blandas y que a través de ella, nos enseña el manejo de nuestra propia emoción. También, no tienen conocimiento del manejo de sus propios conflictos que es un hecho que sucede en todas las organizaciones cuando existe un trabajo abrumado; además, carecen de una comunicación y empatía digital, es decir, tienen que esforzarse para entender a los demás colegas de trabajo y saber convivir con ellos; asimismo no saben el manejo y la solución de sus propios conflictos.

Y sobre la problemática del clima laboral se evidencia trabajadores desmotivados, con actitudes nocivas, constante rotación del personal, retraso en la hora de llegada, incumplimiento de objetivos, falta de ética laboral y renunciaciones del personal administrativo y en algunos casos no son identificados con la empresa laboral a la línea que pertenecen.

Frente a esta problemática surge las siguientes preguntas ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. De igual manera los problemas específicos son ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la motivación laboral?, ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y la satisfacción laboral y ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y el involucramiento laboral?

La justificación teórica se fundamenta porque hemos encontrado algunos vacíos en ambas variables, y de allí que para la variable habilidades blandas de la investigación fue respaldado por la teoría emocional de Goleman, mientras para la variable clima laboral está sustentado por la teoría de Likert. Igualmente se tuvieron que precisar los diferentes conceptos donde se determinó que las habilidades blandas coexisten con el clima laboral y para el cumplimiento de tal objetivo, se organizó el marco teórico donde se presentó diferentes conceptos de ambas variables. En la justificación metodológica el aporte sustancial de la investigación es la creación de dos instrumentos de medición y estos, antes de ser aplicados, tuvieron que pasar por 3 juicios de expertos y validados por el coeficiente de Alfa de Cronbach de allí su rigurosidad metodológica para el procesamiento e interpretación de los resultados. Por lo tanto, este proceso ha servido para la prueba de hipótesis y responder a las preguntas investigativas. Mientras en la justificación práctica está basado por el bajo o deficiente clima laboral existente en dicha organización objeto de estudio y se darán soluciones mediante las recomendaciones.

En consecuencia, se formuló el objetivo general que es establecer la relación que coexiste entre las habilidades blandas y el clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. También se consideró los objetivos particulares, que consistió en determinar la relación que coexiste entre las habilidades blandas y la motivación laboral, determinar la

correspondencia que existe entre las habilidades blandas y la satisfacción laboral, así como determinar la correspondencia que coexiste entre las habilidades blandas y el involucramiento laboral. Asimismo, se formuló las siguientes hipótesis: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. Coexiste correspondencia entre las habilidades blandas y la motivación laboral en el personal administrativo. Existe correspondencia entre las habilidades blandas y la satisfacción laboral y existe correspondencia entre las habilidades blandas y el involucramiento laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de haber revisado diversas literaturas con relación al objeto de estudio los autores en el ámbito nacional, Luna y Silva (2020), realizaron el estudio y tuvo como objetivo general de conocer la relación que hay entre las habilidades blandas y los niveles de venta de los trabajadores. El aspecto metodológico se caracterizó por ubicarse en el método cuantitativo, también su diseño de investigación fue transversal, descriptivo – correlacional, mientras que la muestra que empleó fue de 56 administrativos; asimismo, aplicaron un instrumento para la obtención de datos a los trabajadores de Caja cuyo resultado fue que existe una correlación positiva de $r=0,730$ y $\text{sig.}= 0,000$ entre las habilidades blandas y las ventas que realizan los trabajadores. En el mismo año, Leal tuvo como objetivo mencionar que las habilidades blandas constituyen la base primordial para el desarrollo de la gestión. En el aspecto metodológico revisaron los enfoques teóricos sobre las habilidades blandas y elaboración de proyectos. Sus primeros resultados evidenciaron que el proyecto se fundamenta en algunas variables sustanciales para la resolución de los conflictos, tal es el caso que las tomas de decisiones son aspectos fundamentales para que la empresa se desarrolle en forma normal.

Asimismo, Vallejos (2019) su investigación tuvo como objetivo preguntarse hasta qué nivel de coexistencia tiene la actividad laboral y qué repercute necesariamente por las aptitudes personales. En el aspecto metodológico elaboraron un cuestionario. La población fue de 39 elementos cuyo resultado se menciona que la dimensión de habilidades sociales fue la única que sobresalió.

Entre otros estudios Salazar (2018) cuyo objetivo de estudio corresponde a la línea de farmacias Inkafarma. Se ubica en la metodología descriptiva, a cuya población se les administró la encuesta. Los resultados demuestran que los trabajadores de las 15 sucursales de Inkafarma se sienten insatisfechos por el mal clima laboral, no existiendo el auxilio administrativo de las autoridades inmediatas. Además, otros trabajadores tienen pocas aptitudes desarrolladas y se sienten intranquilos y asimismo no tienen la motivación para trabajar en un ambiente de tranquilidad, con un coeficiente de correlación bajo de $\rho=0,412$ puntos. También, tenemos a Jay en el mismo año en mención, tuvo como título las habilidades blandas como aspecto elemental para la elaboración de los proyectos.

Para alcanzar los objetivos de la investigación, trabajó con el enfoque positivista. El instrumento fue una prueba validada por expertos. La unidad muestral fue de 40 elementos donde los primeros resultados fueron que las habilidades blandas se encuentran presentes como parte del conocimiento de los trabajadores.

En el plano internacional y con relación al clima laboral algunos de los autores lo conocen como clima organizacional, y es por ello se tiene en cuenta a la investigación desarrollada por Del Toro, et al (2019) quienes dieron a conocer en Medellín su trabajo de investigación sobre el tiempo laboral una metodología mixta, de tipo descriptivo, correlacional y transversal, cuantitativa, no experimental. La población de estudio correspondió a la totalidad de los empleados directos de la empresa que son 18, y se trabajó con toda la población debido al tamaño reducido de la misma. Para la medición del clima organizacional (CO) se utilizó el IMCOC (instrumento utilizado para medir el clima organizacional en empresas colombianas).

De igual manera los estudios de Lagos (2018) tuvo como objetivo de cómo se mejora las habilidades blandas mediante el aprendizaje experiencial. El método que trabajaron fue de enfoque cuantitativo con alcance correlacional-descriptivo, la muestra fue de 180 estudiantes del Programa Desafío Liderazgo de la Universidad de Argentina y elaboraron dos cuestionarios para la obtención de sus datos y mediante esta encuestas se pudo evidenciar como resultados que los futuros profesionales líderes de dicho programa poseen en su totalidad las habilidades blandas, que les permiten desenvolverse con mucha facilidad pues poseen habilidades de comunicación interna y externa. Sin embargo, fue necesario reforzar dichas habilidades mediante los talleres complementarios, de tal forma que estos futuros líderes para la actividad empresarial tengan éxito cuando les toque dirigir alguna organización pública o privada.

Igualmente tenemos a Ortiz, (2017), realizó un estudio cuyo objetivo fue conocer el aspecto fundamental del clima organizacional, en el marco metodológico elaboró dos instrumentos para medir ambas variables y su resultado mencionó que constituyen el eje fundamental en toda organización. En el mismo año se tiene a Contreras y Jiménez (2017) donde la finalidad de esta investigación fue describir y analizar al director como líder y su repercusión en el clima organizacional. En el aspecto metodológico, midieron a través de dos instrumentos, cuyos resultados son

que la institución registra un descontento por la mala dirección de sus autoridades competentes.

Un estudio realizado por Chigó y Olgúin (2017) tuvo como finalidad mencionar las diversas fortalezas y otras cualidades menos desarrolladas para el éxito profesional de los estudiantes de administración de la Universidad de Chile. En el aspecto metodológico fue de un estudio descriptivo correlacional y de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 520 estudiantes del X ciclo de estudios y sus resultados indican que la habilidad de los estudiantes, futuros administradores de empresas, han sido calificados en la categoría de excelentes estando preparados para ejercer un determinado cargo en una empresa en particular. También es oportuno evidenciar que sus fortalezas halladas, corresponden a dos áreas fundamentales la predisposición inmediata para la actividad laboral en las empresas públicas o privadas de cualquier parte del mundo y están preparados para la producción con metas finales.

Lo que corresponde al marco teórico y específicamente a las teorías científicas sobre la variable 1: habilidades blandas, está avalado por Goleman quien indica que dichas habilidades están integradas por la cooperación y el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, dirección, nuestros sentimientos propios, gestión de relaciones, etc. El buen uso y manejo de estas variables contribuyen a incrementar nuestras emociones, nuestra motivación intrínseca y extrínseca para luego aplicarlos en la actividad laboral dentro de una organización. Mientras para la variable 2 el clima laboral es respaldado por Likert quien indica que el clima organizacional o llamado también clima laboral describe que los tipos de comportamiento de los trabajadores están ligadas al comportamiento gerencial de la empresa (Brunet (2018).

Asimismo, pasamos a explicar sobre las definiciones conceptuales de la variable 1: Habilidades blandas y se indica que hay una variedad de definiciones, sin embargo, todas las definiciones convergen algo en común, así, por ejemplo, “son algunas relacionadas a las propiedades de la carrera de formación profesional, allí tenemos habilidades modos de comunicación, el director líder, servicio al usuario y solución de problemas” (Broussard et al 2017). También encontramos otra definición que corresponde a Kechagias (2015), quien conceptúa como “habilidades lo que tiene cada persona, para la vivencia individual, grupal y el

trabajo calificado en el contexto laboral” tales como: la comunicación, habilidad para el trabajo en equipos de diferentes carreras, de adaptación, entre otros.

Para entender mejor la definición conceptual de habilidades blandas, nos parece importante saber cuál es el papel que cumple en las organizaciones, es tratado por Chiavenato (2017) y él explica como un conjunto de reacciones que generan desarrollo económico para su empresa y para el mismo. También, Alles (2003), describe como formas de relacionarse de los trabajadores con los demás que pueden ser potenciadas para su bienestar. Además, existen otras conceptualizaciones como por ejemplo de Spencer y Spencer (2017), quienes afirman como “una característica del nivel bajo de una persona. También, Ernst & Young (2018) sostienen como “las formas de interacción y tiene relación con la actividad laboral del trabajador”.

Las dimensiones de las habilidades blandas son: habilidades de adaptación, habilidades interpersonales, habilidades de comunicación y habilidades ética laboral. Seguidamente explicamos cada uno de ellos: habilidades de adaptación sobre el tema Renato (2019) menciona: La persona humana se caracteriza porque es un ser adaptable a todas las situaciones, dado que en la vida se genera cambios cuantitativos y cualitativos en forma permanente y el individuo debe ir ajustándose a esos cambios. Para que la persona se adapte tiene que cumplir una serie de momentos, lo que se le llama el proceso del cambio, con la finalidad de adaptarse al nuevo contexto de supervivencia, por ejemplo: si nos fuéramos a otro país en busca de una nueva vida, necesariamente hay un proceso de adaptación en primer lugar a los cambios de temperatura frío o calor, a la costumbre, adaptarse al nivel de comportamiento de las personas y si se cumple con todo diremos que esa persona ya se adaptó en contexto donde se encuentra, modificándose de acuerdo a sus costumbres y tratando de habituarse a sus normas de comportamiento social.

Las habilidades interpersonales nos permiten compartir experiencias con otras personas para tener una comunicación más provechosa con las demás personas tratando de entendernos mediante la comunicación. Estas destrezas son necesarias para que las personas incrementen sus comunicaciones entre ellos.

En las empresas tienen mayor cuidado para conformar equipos calificados y con ello optimizar el trabajo interno. La dimensión de comunicación (Fernández et. al 2010) caracteriza que el área de marketing comunique a su público objetivo el

nuevo valor del producto y debe haber la difusión con los clientes potenciales. Todo ello requiere una presentación del producto y la utilidad que van tener los usuarios. Hoy en día, estamos intercomunicados a través de las redes sociales y es por ello la importancia que requiere la comunicación. Por lo tanto, estamos en otra época donde nos toca vivir y comunicar lo justo y necesario para el éxito empresarial.

Las habilidades ética laboral. (Gómez 2016) describe que viene a ser un grupo de preceptos morales que regula el nivel de comportamiento de los seres humanos. Se ocupa de la moralidad de nuestros actos y por tanto nos permite mencionar si son buenos o malos. Estas reglas morales surgen en el mundo de los negocios donde cabe destacar que el comportamiento del ser humano tiene que ver con el desarrollo de la ética laboral.

Asimismo, explicamos la variable clima laboral, también conocido como clima organizacional y en muchos tratados sobre esta temática nos indican que viene a ser un conjunto de actividades y condiciones que se dan dentro de una empresa y están ligadas con el sosiego y tranquilidad en el trabajo. Teniendo en cuenta esta modesta introducción se tiene a Chiavenato (2015) mencionó que: Las personas se adaptan a todo tipo de contexto natural por ello, Gómez (2008) recalca que una empresa para que sobreviva debe recurrir a una selección adecuada de sus trabajadores. Robines y Coulter (2013), indican que el clima laboral “es el lugar donde los servidores de la empresa se sienten cómodos para su trabajo de día a día” y cabe recalcar que el clima laboral se encuentra en relación con los directivos de la empresa.

Para determinar las dimensiones del clima laboral nos basamos en Newstrom y Robbins (2018) explicaron que cada institución establece su política de trabajo siendo las siguientes dimensiones motivación, está relacionado con el interés de la persona que realiza su función o que deje de realizarla. Una excelente motivación es la base para cumplir con las actividades laborales. Si la motivación es alta, el colaborador se siente autónomo y es capaz de llevar a cabo la mejora continua. *Satisfacción*, es parte del estudio de la Psicología que trata de la emoción satisfactoria fruto de situaciones positivas que sirven de impulso para trabajar con empeño y dedicación. Cuando se nota esta facultad en las personas, estas pueden sentirse tranquilos y por último involucramiento, es el compromiso de cada uno de los elementos de una organización, de acuerdo al desempeño de sus funciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es básica, puesto que estudiamos y analizamos teóricamente las variables de trabajo habilidades blandas y clima laboral. Este estudio estuvo avalado por dos teorías científicas, es decir que cada una de las variables con sus respectivas teorías. En esta investigación se siguió el procedimiento del enfoque cuantitativo, cuya característica fundamental es el acopio de la información numérica y categórica, empleando instrumentos de medición y los datos obtenidos serán guardados y procesados estadísticamente, para posteriormente comprobar las hipótesis de investigación (Hernández, et al 2014).

El propósito de este estudio no es manipular alguna variable en especial y se dice así porque no es un estudio de diseño experimental sino se recogieron los datos tal como se encontró a la población al momento de llevar a cabo la investigación y por eso se indica que hemos investigado en el diseño no experimental. La administración del cuestionario fue de corte transaccional porque se recolectaron datos en una sola vez, es decir en una sola toma con la finalidad de describir variables para luego ser analizado su correlación.

La simbología del descriptivo correlacional fue de la siguiente manera: figura 1 basado de (Sánchez y Reyes 2008). Dónde: M = muestra de 130 personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L M: Muestra de Estudio V1: habilidades blandas y V2: clima laboral de los colaboradores, mientras que la letra "r" representa la relación entre de la variable V1 y V2.

Simbología:

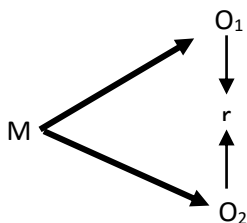


Figura 1. El diseño correlacional

Explicando:

M: Muestra = 130 integrantes del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L

O₁: Observación y medición de Habilidades blandas

O₂: Observación del clima laboral

r: Relación

Fue el hipotético deductivo como método de investigación, donde nos permitió plantear una hipótesis de trabajo, asimismo se establecieron inferencias para llegar a resultados objetivos que mediante la observación de hechos específicos o particulares tales como: revisión de literatura, otras investigaciones, etc. se puede plantear un problema, lo cual remite a una teoría y a través de un proceso de inducción trabaja con el marco teórico y se formulan hipótesis basadas en razonamientos deductivos luego se intenta comprobar empíricamente y esta forma de actuar en una investigación se conoce como el hipotético-deductivo.

3.2. Variables y Operacionalización

Para la variable 1 de habilidades blandas, Chiavenato (2018) afirmó que esta tiene cuatro dimensiones tales como habilidad de adaptación, habilidades interpersonales, comunicación y ética laboral. Sus indicadores de habilidad de adaptación son la fortaleza, entendida como las personas que potencian su aptitud hacia el trabajo, es decir su resistencia. Tolerancia, entendida como la persona que sabe escuchar y procesa la información para responder y Autocontrol es sinónimo de respuestas apropiadas. Los indicadores de las habilidades interpersonales son la orientación a resultados consiste en diversas acciones de los trabajadores a favor de la organización para que alcance sus objetivos. Otro indicador es vocación de servicio, entendida como su actividad constante de involucrarse en su actividad laboral para hacer más y mejor las cosas. El indicador de las habilidades de comunicación se refiere a la meta donde quiere llegar, que viene a ser las bases de la sabiduría empresarial, por el cual permiten tener identidad por su trabajo.

Otra dimensión corresponde al uso de medios de comunicación adecuada cuyo beneficio viene a ser la mejora del clima organizacional y el aumento de la

productividad entre otros beneficios más y para terminar con el indicador de comunicación. También se encuentran la participación, entendida este término como la acción de participar en los quehaceres de la organización. Finalmente, tenemos los indicadores de habilidades de ética laboral y el primero corresponde a los valores como el respeto, la puntualidad, honestidad, etc. del trabajador con su organización y colegas de trabajo. Otro indicador es el buen desempeño que viene a ser la calidad de servicio o del trabajo que lleva a cabo el empleado en la organización y finalmente el indicador trabajo justo, como reconocimiento y la identificación de los valores de la empresa hacia los empleados.

Sobre la variable 2, la definición conceptual de clima laboral y según Gonçalves (2017) indica es “todas las habilidades y atributos permanentes en un ambiente laboral”; mientras la definición operacional de la variable clima laboral, se indica que se elaborará 20 preguntas que tenga relación con las dimensiones de: Motivación laboral, ésta entendida como la estimulación voluntaria para la realización de objetivos originando un desempeño óptimo. Posee sus indicadores tales como: ejerce su autonomía entendida como la libertad que se le otorga a un colaborador o la flexibilidad de los horarios; y el indicador la toma de decisiones, consiste en escoger una opción para afrontar un problema que podrían afrontar a una empresa. También se tiene a la dimensión satisfacción personal y sus indicadores son: labora con ahínco es decir, trabaja con intenso interés al momento de realizar una determinada actividad. Otro indicador es se siente contento con su labor es decir que existe satisfacción y tranquilidad para sus trabajadores.

En ese mismo contexto otro indicador es, se esfuerza por crear y recrear procedimientos de trabajo más eficiente que es un indicador muy importante donde la empresa cada semestre se preocupa en capacitar a sus trabajadores a través de los juegos sociales. Y por último tenemos la dimensión involucramiento laboral y sus indicadores son liderazgo donde el líder en algunas ocasiones trabaja en forma personal y tiene la valentía para proponer soluciones prácticas y a la vez es tolerante. También se tiene como indicador la recompensa que vienen a ser algunos incentivos para que el empleado trabaje con esmero y tenga resultados finales, y finalmente se describe el indicador identidad que es la identificación por la institución cumpliendo los roles institucionales. A través de estos indicadores se

van a elaborar las preguntas del cuestionario que serán administradas a la muestra poblacional censal.

La escala de medición que se utilizó fue el ordinal y según Coronado (2020) se basa en una clasificación jerárquica de categorías en orden para conocer la variación que existe entre ellos, de tal forma el investigador conozca en detalle las diversas puntuaciones establecidas y pueda llegar a una conclusión final.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue 130 elementos del personal administrativo entre varones y mujeres de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. Todos ellos fueron evaluados por ser una población censal, de allí que la muestra ha constituido 130 colaboradores. Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) sobre la muestra menciona que es una ruta cuantitativa, extraída como subgrupo representativo que al investigador le interesa para la toma de encuesta. En tal sentido se ha considerado a todos los colaboradores debido a que tienen las mismas características y la factibilidad de recoger la información. De igual manera, en cuanto al muestreo, que se llevó a cabo fue mediante el muestreo no probabilístico intencional donde Zumarán (2017) precisa que el investigador busca las unidades estadísticas que va conformar la muestra a ser estudiada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la toma de encuesta se elaboraron dos instrumentos es decir uno para cada variable con sus dimensiones e indicadores tal como se evidencia en la matriz de la Operacionalización de variables y estos sirvieron para elaborar las preguntas para medir el comportamiento de cada variable. También se preparó la ficha sobre habilidades blandas teniendo como base la propuesta de Valderrama y Jaimes (2019) donde se aplicó a 130 sujetos del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L, cuya característica de la población fue Censal. La escala de medición de respuestas para los instrumentos fue ordinal y el tiempo de duración fue no mayor de media hora. Contó con la escala de medición con 20 ítems y cada una de las preguntas tuvo cinco alternativas de respuestas cada

variable presenta dimensiones, en tanto la variable habilidades blandas son habilidades de adaptación, interpersonales, de comunicación y de ética laboral y donde se evidencia un total de 11 indicadores.

Para la variable 2 clima laboral se usó como instrumento un cuestionario con 20 ítems y por 3 dimensiones: Motivación laboral, satisfacción laboral e involucramiento laboral. Hernández et al, (2010) indica que la herramienta es la vía que el estudioso utiliza para recoger la averiguación sobre las variables del objeto de estudio.

Para la validez y confiabilidad se aplicó la prueba piloto a 30 trabajadores administrativos de la cadena de Farma Salud Inversiones Farmacéuticas SAC. Los resultados de dicha prueba sirvieron para realizar la prueba de validez y confiabilidad que la variable 1 habilidades blandas es de 0,789 cuya interpretación es que se precisa que dicho instrumento es válido por que es de consistencia interna marcada. Para el clima laboral el resultado es 0,804 el instrumento de medición es de consistencia interna muy alta. (Ver anexo 4). La validación, está respaldado por Hernández et al, (2010) ya que afirman que un determinado cuestionario mida con realidad a lo que se pretendió medir.

3.5 Procedimientos

Se buscó información sobre las variables de estudio, esto incluyó informes, así como también los antecedentes y otros estudios previos tanto en el orden nacional como internacional. En el proceso de búsqueda de esas informaciones se encontró otros estudios en contextos diferentes y con resultados diferentes que sirvieron de base para reorientar nuestro propósito de investigación y de esa manera elaborar el marco teórico, hipótesis y lo fundamental las teorías científicas que respalden a nuestra investigación; todo ello, relacionado con las habilidades blandas y el clima laboral donde va a permitir el sustento teórico científico de dichos instrumentos, los mismos que fueron validados por tres expertos y de esa manera se demostró la consistencia interna de ellos a través de la prueba Alfa de Cronbach. (Carrasco 2017)

3.6 Método de análisis de datos

Fue el descriptivo correlacional, donde se presentó la hipótesis general y las específicas, prosiguiendo con el cumplimiento del método hipotético-deductivo, donde se buscó falsear dichas hipótesis y sus resultados se presentaron mediante tablas y figuras estadísticas. Para llevar a cabo todo este proceso, se utilizó el paquete estadístico del SPSS v. 25 y para la prueba de las hipótesis el coeficiente de correlación de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En primer lugar, no se mencionan los nombres de la población muestral de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L., estos datos numéricos o categóricos es de privacidad de la investigadora. Además, se elaboró el documento informado para que los 130 integrantes del personal administrativo firmen, pero antes, le dimos a conocer la finalidad del documento; de esto modo, se pretendió que el participante tome una decisión informada al acceder o no a participar en el estudio y se declare por escrito a participar. Asimismo, se podrían retirar antes de la prueba por no estar de acuerdo con la investigación (Córdova, 2019).

IV. RESULTADOS

a. Estadística descriptiva de la variable 1: Habilidades blandas

Los resultados obtenidos fueron los siguientes expresados descriptivamente:

Tabla 1

Habilidades blandas

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	30	23,1
Alto	100	76,9
Total	130	100,0

Nota: Esta tabla muestra los cambios del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Explicación

Observando los resultados de la tabla 1 de la frecuencia de las habilidades blandas de un total de 130 encuestados del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. 100 de ellos se ubican en el nivel alto con el 76,9% y solamente 30 participantes se encuentran en el nivel medio con el 23,1% respectivamente.

Tabla 2

Tabla relacionada con las dimensiones de la variable 1: habilidades blandas

niveles	Habilidades de adaptación		Habilidades interpersonales		Habilidades de comunicación		Habilidades de ética laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	13.85%	15	11.54%	14	10.77%	12	9.23%
Medio	97	74.62%	104	80.00%	107	82.31%	98	75.38%
Alto	15	11.54%	11	8.46%	9	6.92%	20	15.38%
Total	130	100.00%	130	100.00%	130	100.00%	130	100.00%

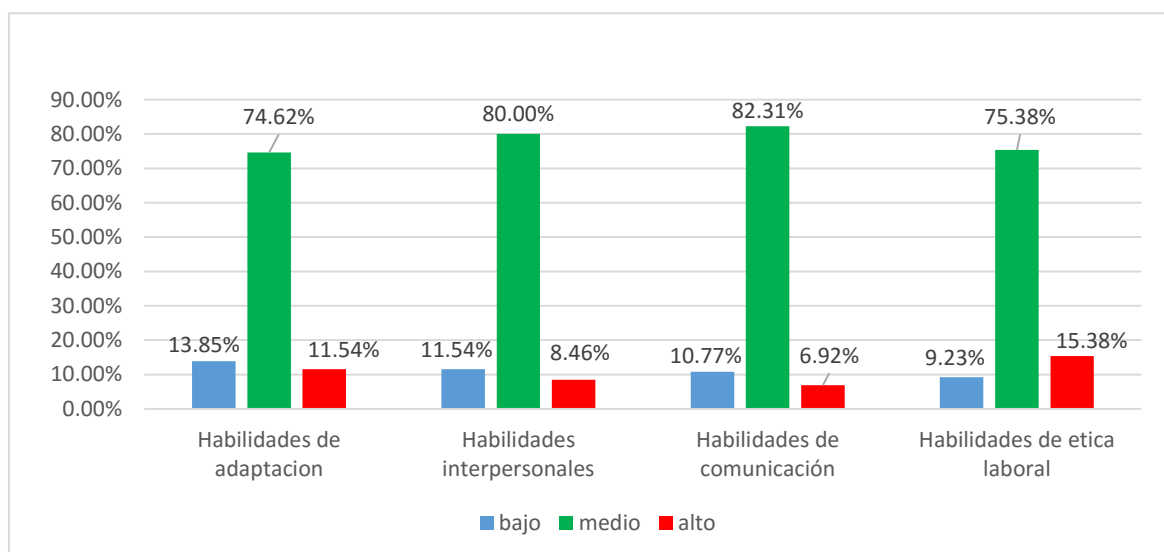
Nota: Esta tabla indica sobre las puntuaciones altas para cada dimensión del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Explicación

Como se puede evidenciar las puntuaciones altas en cada dimensión es como sigue: la dimensión de habilidades de adaptación tiene una puntuación media de 74,62%; habilidades interpersonales también presenta una media con el 80.00%; las habilidades de comunicación con una habilidad media de 82.31% y la dimensión ética laboral con el 75.38%.

Figura 3

Gráfico de barras relacionadas con las dimensiones de la variable 1: habilidades blandas



Nota. El gráfico representa los resultados de la encuesta habilidades blandas, elaborado mediante el SPSS.

Explicación

En la figura 3 se observa que para la dimensión habilidades de adaptación el 13,8% del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. perciben en nivel bajo las habilidades de adaptación en su empresa, el 74,6% en nivel medio, mientras que para el 11,5% restante la percepción sobre las habilidades de adaptación se encuentra en nivel alto. Para la dimensión Habilidades interpersonales, el 11,5% del personal administrativo perciben en nivel bajo las habilidades interpersonales en su empresa, el 80,0% en nivel medio, mientras que para el 8,5% restante la percepción sobre las habilidades interpersonales se encuentra en nivel alto. Para Habilidades de comunicación, el 10,8% del personal administrativo percibe en nivel bajo las habilidades de comunicación en su empresa, el 82,3% en nivel medio, mientras que para el 6,9% restante la percepción sobre las habilidades de comunicación se encuentra en nivel alto. Para Habilidades de ética laboral el 9,2% del personal administrativo perciben el nivel bajo de ética laboral en su empresa, el 75,4% en nivel medio, mientras que para el 15,4% restante la percepción sobre las habilidades de ética laboral se encuentra en nivel alto.

b. Estadística descriptiva de la variable 2: El clima laboral

Tabla 3

Estadístico descriptivo del clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	31	23,8
Bueno	99	76,2
Total	130	100,0

Nota: Esta tabla muestra los cambios del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Explicación

En la tabla 3, de un total de 130 encuestados, se evidencia que 99 personas manifiestan que el clima laboral es bueno en sus diferentes sedes de la ciudad de Lima; y 31 de ellos, manifiestan que están en el rango regular.

Tabla 4

Tabla relacionada con las dimensiones de la variable 2: Clima laboral

niveles	Motivación laboral		satisfacción laboral		Involucramiento laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
malo	16	12.31%	6	4.62%	0	0.00%
regular	15	11.54%	25	19.23%	33	25.38%
bueno	99	76.15%	99	76.15%	97	74.62%
Total	130	100.00%	130	100.00%	130	100.00%

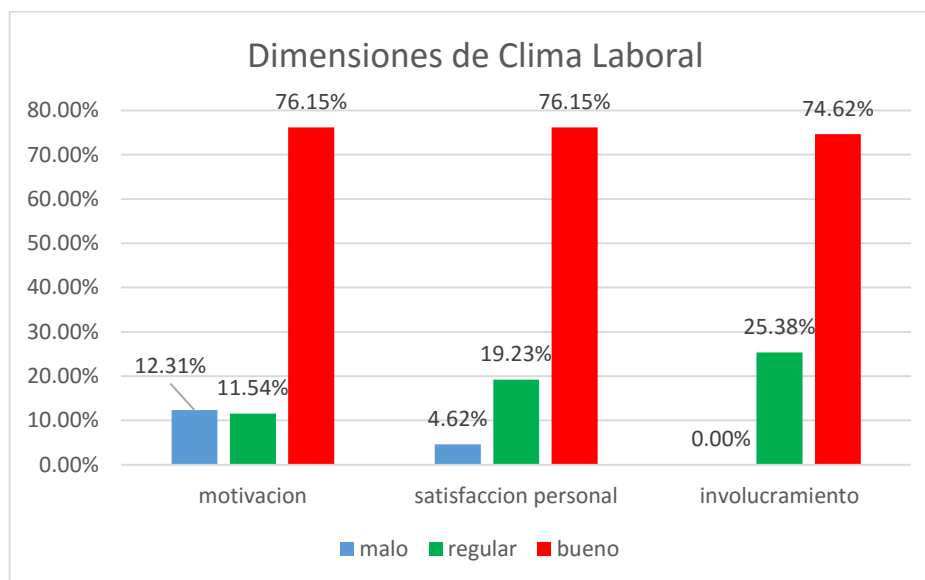
Nota: Esta tabla indica sobre las puntuaciones altas para cada dimensión del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Explicación

Como se puede evidenciar las puntuaciones altas en cada dimensión es como sigue la dimensión de motivación laboral buena con una puntuación de 76,15%; mientras que la satisfacción laboral es buena con el 76,15% y la dimensión involucramiento laboral 74,62%.

Figura 5

Gráfico de barras relacionadas con las dimensiones de la variable 2: clima laboral



Nota. El gráfico representa los resultados de la encuesta clima laboral, elaborado mediante el SPSS.

Explicación

En la figura 5, se evidencia que en la dimensión motivación laboral el 12,3% del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. perciben en nivel malo la motivación en su empresa, el 11,5% en nivel regular, mientras que para el 76,2% restante la percepción sobre la motivación se encuentra en nivel bueno. Para la dimensión satisfacción personal el 4,6% del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. perciben en nivel malo la satisfacción laboral en su empresa, el 19,2% en nivel regular, mientras que para el 76,2% restante la percepción sobre la satisfacción laboral se encuentra en nivel bueno. En la dimensión involucramiento laboral el 25,4% del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. perciben en nivel regular el involucramiento en su empresa, mientras que para el 74,6% la percepción sobre el involucramiento laboral se encuentra en nivel bueno.

Antes de emplear un estadístico determinado para la prueba de hipótesis, se tuvo que utilizar Prueba de Normalidad, con la finalidad de saber exactamente qué correlación se va emplear para la prueba de hipótesis donde:

Tabla 5

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
	Habilidades Blandas	Clima Laboral
N	130	130
Estadístico de prueba	,140	,234
Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

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

Explicación

El resultado indica como la muestra es mayor de 50 integrantes, la prueba de normalidad fue a través de Kolmogorov-Smirnov y al mismo tiempo la significación asintótica es menor que p-valor = 0,05 por lo tanto la contrastación de hipótesis se llevó a cabo con Spearman.

c. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorro arma S.R.L

H₁: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Regla de decisión:

Si Sig. Asintótica bilateral < 0,05; rechazar H₀

Si Sig. Asintótica bilateral ≥ 0,05; aceptar H₀

Tabla 6*Prueba Rho de Spearman entre las habilidades blandas y el clima laboral*

			Habilidades blandas	Clima laboral
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,979*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Interpretación

La tabla 6, muestra los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman para probar la relación entre el nivel de percepción de las habilidades blandas y el clima laboral. Se observa que, la Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se rechaza H_0 . Se concluye que, existe relación significativa entre el nivel de percepción de las habilidades blandas y el clima laboral según el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L

Hipótesis específica 1

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis específicas se empleó los mismos pasos o procedimientos de la hipótesis general y por cuestiones obvias no se consideran esos pasos sino los resultados y las interpretaciones.

Tabla 7*Prueba Rho de Spearman entre las habilidades blandas y motivación laboral*

			Habilidades blandas	Motivación laboral
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,975*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Interpretación

La tabla 7, muestra los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman para probar la relación entre el nivel de percepción de las habilidades blandas y la motivación laboral. Se observa que, la Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se rechaza H_0 . Se concluye que, existe relación significativa entre el nivel de percepción de las habilidades blandas y la motivación laboral según del personal administrativo, de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Hipótesis específica 2

Tabla 8

Prueba Rho de Spearman entre las habilidades blandas y satisfacción laboral

			Habilidades blandas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,975*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Interpretación

La tabla 8, muestra los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman para probar la relación entre las habilidades blandas y la satisfacción laboral. Se observa que, la Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se rechaza H_0 . Se concluye que, existe relación significativa entre las habilidades blandas y la satisfacción personal según del personal administrativo, de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Hipótesis específica 3

Tabla 9

Prueba Rho de Spearman entre las habilidades blandas e involucramiento laboral

			Habilidades blandas	Involucramiento laboral
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	,939*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Interpretación

La tabla 9, muestra los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman para probar la relación entre las habilidades blandas y el involucramiento laboral. Se observa que, la Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se rechaza H_0 . Se concluye que, existe relación significativa entre el nivel de percepción de las habilidades blandas y el involucramiento laboral según el personal administrativo, de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la correlación entre la percepción de las habilidades blandas y el clima laboral y comparando los resultados encontrados en los antecedentes, se menciona que Luna y Silva (2020) aplicaron la prueba a los trabajadores cuyo resultado es que hay una correlación positiva alta de $\rho = 0,730$ entre las aptitudes y las ventas que realizan los trabajadores. Estas afirmaciones son similares a los obtenidos por Pumacayo (2018) quien encuesta a 65 trabajadores administrativos cuyo resultado determina la relación entre aptitudes y clima organizacional dicha relación es directa con 0,586 puntos. Revisando los resultados de la investigación de Manrique, Oyarzabal y Herrera (2018) indican que el 85% de colaboradores administrativos se dedican de lleno a su trabajo habitual mientras el 15% lo realizan sin el entusiasmo positivo que debe tener todo colaborador identificado con su institución laboral. Por lo tanto, el coeficiente de correlación alta de $\rho = 0,840$ puntos. Asimismo, Calcina (2018) encuesta a 96 trabajadores administrativos quienes manifiestan que el clima laboral óptimo favorece un trabajo positivo en su centro laboral. Los objetivos citados anteriormente concuerdan que el soft skills repercuten en el clima laboral, y en nuestra investigación se ha llegado a determinar que existe una correlación positiva muy alta de $\rho = 0,979$ puntos.

Asimismo este estudio se desarrolló con el propósito de poder observar si los trabajadores administrativos hacen uso del soft skills en las sucursales de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. como también se analizó el nivel de clima laboral que se vive en la empresa, que en toda organización es muy importante hacer los trabajos diarios de manera armoniosa, para que no haya problemas para ambas partes.

Las limitaciones tenidas en el proceso investigativo se presentaron cuando administramos los cuestionarios a los colaboradores; debido que algunos de ellos no contaban con tiempo para realizar la encuesta. En tal sentido, tenían que salir para hacer trabajos de campo en las instituciones de los distintos distritos. Debido a ello, se reprogramó una cita en otra fecha donde así se logró obtener la información necesaria para poder realizar el trabajo de investigación.

Sobre las teorías científicas de ambas variables, cabe indicar que de Daniel Goleman trata sobre las habilidades blandas y lo explica como aquellas capacidades que tiene el trabajador en general para interrelacionarse con los demás para comunicarse, tener conocimiento sobre algo relacionado al trabajo, cumplir con el objetivo, estar motivado y trabajar corporativamente a través de las redes sociales, de tal forma que estas acciones repercuten en los demás trabajadores y de tal modo se propicie un clima laboral afable. Ahora lo que corresponde a la teoría del clima laboral de Rensis Likert establece que la conducta y reacciones asumida por los trabajadores depende del comportamiento de las habilidades blandas y las condiciones organizacionales de los trabajadores. Por ello, queda comprobado que ambas teorías se relacionan directamente para que una organización de desarrolle dentro de los parámetros establecidos por cada organización empresarial.

De acuerdo a las deducciones obtenidas durante el proceso investigativo sobre las variables, dimensiones e indicadores y antes de llevar a cabo las pruebas de las hipótesis, se ha realizado la prueba de normalidad por Kolmogorov-Smirnov para una muestra y como se aprecia en la tabla 13 el valor de p (0.000) es menor al nivel de significación del p-valor = 0.05, por tanto se concluye que la muestra no provienen de una distribución normal y de allí se aplicó la prueba no paramétrica para el contraste de hipótesis conocida como la correlación de rho de Spearman.

Por otro lado y de acuerdo a los análisis llevados a cabo de ambas variables, se afirma que si bien es cierto que las soft skills generan aportes significativos a la práctica de los colaboradores, también generan un mejor clima laboral, y por ende un buen resultado. También es de necesidad por parte de las empresas realizar un reforzamiento del soft skills en el personal administrativo para demostrar que los trabajadores capacitados se preocupan más y mejor y sudan la camiseta e identificación institucional y de esa manera no estarían llevando a cabo el requerimiento de nuevos trabajadores y tener que volver a prepararlos y convertirlos en full personal competente, a favor de la producción de nuevos productos innovadores hacia un cliente objetivo. Elola (2017).

Asimismo, Montoya, et al (2017) sobre el soft skills y el clima laboral los resultados fueron positivamente importantes con una correlación positiva alta de

$\rho = ,810$ puntos. También tenemos los resultados de Leal (2020) quien se propuso que la metodología se fundamenta en la revisión de los enfoques teóricos sobre las competencias laborales dentro de una organización. Jay (2019). El estudio ha consistido en precisar las habilidades blandas de una persona que constituyen la base de una gestión de calidad. Para lograr los objetivos los autores comenzaron a estudiar desde los niveles de actuaciones del ser humano en el trabajo y concluyeron que el nivel de correlación alta de $\rho =$ es de 0,762 puntos.

Para la hipótesis general la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman es de $r = 0,979$ puntos, donde se conoce que existe relación significativa entre habilidades blandas y clima laboral entre el personal administrativo de la Distribuidora Ahorrofarma S.R.L. Además, este resultado es corroborado con Mujica (2016) quien menciona que las habilidades blandas como el perfil que tiene una persona para lograr la interacción con las demás personas. En el ámbito laboral son temáticas sustanciales, obviamente asociadas a otros temas como las aptitudes, la empatía, el manejo de emociones, entre las principales temáticas. Mientras tanto Robles (2017), consideró a las habilidades como los atributos que influyen en la formación del carácter y la fortaleza de una persona, para que en un momento menos pensado se convierta en un líder. Finalmente, Palma, (2018) explica sobre el clima laboral e indica que es el compromiso que tiene la institución para que sus trabajadores se sientan tranquilos y felices en el ámbito laboral que a corto tiempo se evidencian hechos loables a favor de la empresa.

Asimismo, cabe indicar que los hallazgos encontrados, fruto de la contrastación de las habilidades blandas con la hipótesis específica 1 motivación laboral es de $\rho = 0,975$ por lo que se afirma que las habilidades blandas tiene una correlación positiva muy alta con la dimensión 1 “motivación laboral” entre el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L”. Esta afirmación es ratificada por los autores que obran en los antecedentes nacionales tales como; Aguilar, C. (2019), Rafael, M. (2018) e Hidalgo, A. (2017) donde concluyen que las habilidades blandas se relaciona con la dimensión 1 Motivación creando un ambiente más o menos favorable y se propone en mejorar la calidad de las ventas en las organizaciones.

También es oportuno mencionar los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis de la variable 1: habilidades blandas con la hipótesis específica 2: “satisfacción laboral” es de $\rho = 0,975$ puntos. Esta afirmación es ratificada por el autor Díaz (2015) quien menciona que la satisfacción laboral va depender directamente de los jefes de ventas de cada cadena de farmacias y esta dimensión se caracteriza, porque el colaborador percibe la alegría de sí mismo y de sus colegas.

Según los resultados obtenidos producto de la contrastación de la hipótesis de la variable 1: habilidades blandas se relaciona con la dimensión 3 “involucramiento laboral” se ha obtenido un coeficiente de correlación de $\rho = 0,939$ puntos. Al respecto Acevedo, et al (2017) afirman que se constató que existe el involucramiento personal a su centro laboral estos afectarán positivamente en el logro de ventas porque el involucramiento personal es una de las variables con mayor influencia.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció que existe relación con un nivel de significancia del $p=.000$ y una relación positiva alta de 0,979 entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Segunda: Se determinó que existe relación a un nivel de significancia del $p=.000$ y una relación positiva alta de 0.975 entre las habilidades blandas y la dimensión “motivación laboral” del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Tercera: Se determinó que existe relación a un nivel de significancia del $p=.000$ y una relación positiva alta de 0.975 entre las habilidades sociales y la dimensión “satisfacción personal” del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Cuarta: Se determinó que existe una relación a un nivel de significancia del $p=.000$ y una relación positiva alta de 0.939 entre las habilidades sociales y la dimensión “involucramiento laboral” del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a la empresa Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L contar con un plan de capacitación continua para incrementar el conocimiento y práctica del desarrollo de las habilidades blandas, enfocándose en las dimensiones con nivel medio de impacto en el personal administrativo.

Segunda: Se recomienda a la empresa considerar estos resultados para identificar nuevas habilidades blandas que puedan impactar en la productividad humana del personal administrativo e incrementar la satisfacción de sus usuarios y al mismo tiempo recibir un mejor trato al ser atendidos.

Tercera: Se propone realizar otras investigaciones con dos o más muestras, con la finalidad de realizar las comparaciones en cuál de ellas las habilidades blandas y el clima laboral generan impactos entre sus trabajadores farmacéuticos.

Cuarta: A base de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, propiciar talleres para reforzar las habilidades blandas al personal administrativo; es decir, que estas actividades conduzcan a una mejor interacción y comunicación entre los diferentes trabajadores para el desarrollo institucional.

REFERENCIAS

- Agung, M., Asbari, M., Purwanto, A. (2020). A Mediation Role of Organizational Learning on Relationship of Hard Skills, Soft Skills, Innovación and Performance: Evidence at Islamic School. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*. <https://cutt.ly/mULTWt5>
- Alles, M. (2003). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias* (4.ª ed.) Granica.
- Arroyo. (21 de 09 de 2018). Harvard Bussiness. <https://cutt.ly/iULTgQW>
- Becerra, C. y Bermúdez, J.J. (2021). The work environment in the university library: the case of six university libraries in Colombia.
<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?>
- Berger, G. (2017). Soft skills are increasingly crucial to getting your dream job.
<https://www.linkedin.com>
- Broussard, L., Charoensap-Kelly, P., Lindsly, M., Troy, M. (2015). Evaluation of a Soft Skills Training Program. *Business and Professional Comunicación Quarterly* 79(2), 154- 179.
- Brunet, L. (2018). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas.
<https://acortar.link/5WZ3xT>
- Calderón. G. (2008). *Aproximación a un modelo de gestión humana que agregue valor a la empresa colombiana*. Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/>
- Calcina, Y. (2018). “El Clima Institucional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad

Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2017”.

<https://cutt.ly/nULTP8Z>

Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.

Contreras, D. and Jiménez, L.F. (2016). Leadership and organizational climate in a school in Cundinamarca. *Basic guidelines for your intervention*.

<https://cutt.ly/qULTwtA>

Córdova, I. (2020). *El proyecto de investigación cuantitativa*. San Marcos.

Coronado, J. (2020). *Escala de Medición*.
<file:///C:/Users/Santiago/Downloads/Dialnet-EscalasDeMedicion-4942056.pdf>

Chigó, G. y Olgún, M. (2018). *El proyecto Tuning y las 27 competencias básicas en los estudiantes de la Universidad de Chile*.

Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: MC Graw Hill

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (6.ªed.). México: Mc Graw-Hill.

De la Cruz, C. (2017). *La Nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho*. Huamanga.

<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1938>

Del Toro, J.; Salazar, M., y Gómez, J. (2019). “*Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*”.

<https://cutt.ly/TULRKXmd>

- Digvijay, A. (2014). Importance of Soft Skills in Teacher Education Programme. International Journal of Educational Research and Tecnología. <https://cutt.ly/jULRUlv>
- Eloia, G. (2017). ¿Cómo se define un buen ambiente de trabajo? El vínculo entre la confianza y la productividad profesional. Buenos Aires, Argentina. <https://cutt.ly/eULRnfN>
- Enríquez, M., Calderón J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. PODIUM, ISSN 1390-5473, ISSN-e 2588-0969, Nº. Extra 1, 2017 (Ejemplar dedicado a: Edición especial - Talento Humano), pp. 131-143.
- Ernest, J & Young, W. (2018). *Desarrollo Profesional*. <https://cutt.ly/4ULv0BD>
- Fadhil, S. (2021). The influence of soft skills on employability: a case study on technology industry sector in malaysia
- Fernández, D. (2020). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. (2a. ed.) Carmen Lara Carmona.
- Flores, A. (2021). *Las habilidades blandas y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos*, 2019. <https://cutt.ly/rULvQJu>
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Kairos S.A.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Nueva York, Estados Unidos: Kairós. <https://cutt.ly/1ULvHDL>
- Gómez, M. (2008). *Metodología de la investigación*. Brujas.
- Gómez, R. (2016). *Ética empresarial: teoría y casos*. RIALP S.A.
- Granda, G.A, & Araque, W. (2018). *Soft skills applied in customer service as a source of competitive advantage of companies in the commercialization sector of home appliances*. <http://hdl.handle.net/10644/6132>

Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill

Hernández, et al (2014). *Metodología de la investigación* (6.ªed.) McGRAW-HILL.

Jay, J.I. (2018). *Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto de Protección Social del sector público de Cartagena*.

<https://cutt.ly/3ULT352>

Kadtong, M., Unos, M., Antok, T., & Midzid, M. (2017). Teaching performance and job satisfaction among teachers at region XII. Proceedings Journal of Education, Psychology and Social Science Research, 4(1).
<https://bit.ly/3edKmuT>

Kechagias, E. (2015). Teaching and Assessing Soft Skills. Salónica: *School of Neapolis*. <https://cutt.ly/bULYjLr>

Lagos, C. (2018) *Aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades “blandas”*. Comunidad Las Condes de Argentina. <https://cutt.ly/BULYw0A>

Leal, M. S. (2020). Soft skills in project managers in organizations. RES NON VERBA SCIENTIFIC MAGAZINE, 10 (1), 1–24

. <https://cutt.ly/iULYidf>

Luna, F. U. y Silva, S. M. (2020). *Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza*, Trujillo

<https://cutt.ly/OULYnsu>

Manner, w. (2018). The chronicler. <https://cutt.ly/oULYUXD>

Mayer, J., Salovey, P. (1997). *What is Emotional Intelligence?* In P. Salovey y D.

Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York, Harper Collins.

Manrique, S. D.; Oyarzabal, G. y Herrera, A. E. (2018). *Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social*.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/>

Mendes, I. M. (2012). *Gestão estratégica de recursos. Perceção dos dirigentes do I.G.F.S.S. I.P., sobre a gestão estratégica de recursos humanos e os possíveis impactos na performance*. Instituto Politécnico de Setúbal. Escola Superior de Ciências Empresariais: Setúbal, Portugal.

Merino. C. (2010). “*Entrepreneurial context in the health sector*”, *Latin American Administration Notebooks*, vol. 6, n°. 11, pp. 45-58, 2010.

Ministerio de Salud (MINSA). *Mejorar el desempeño del personal de salud para una atención de calidad. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud PARSALUD II [Internet]*. Lima, Perú; [citado el 23 de oct 2017]; Disponible en: <https://cutt.ly/DULx7u0>

Moffatt, W. (2017). *The population and the sample in basic study*. McGrawHill Interamericana.

Mujica. L. (01 of 01 of 2017). *What are soft skills and how are they learned?*
<https://cutt.ly/GULcQLX>

Mujica, J. (2016). *En el nombre de las ventas*. <https://cutt.ly/aULITDw>

Ortega, T. (2018). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Washington: El dialogo Liderazgo para las Américas.

- Ortiz, R. del C. (2016). "*Clima organizacional y su relación con el Estilo de Liderazgo directivo en el Colegio Público del Poder Ciudadano "Benjamín Zeledón Rodríguez"*", ubicado en el barrio el recreo, distrito III Municipio de Managua, durante el II semestre del año 2016. <https://repositorio.unan.edu.ni/10498/>
- OPS/OMS (2000). *Health promotion strategies in the workplaces of Latin America and the Caribbean*. San José Costa Rica, March 2000. <https://cutt.ly/2ULcGAa>
- Palma, S. (2018). *Escala de Clima laboral. CL - SPC*. <https://cutt.ly/MULIzF0>
- Pumacayo, R. I. (2018). *Habilidades blandas y su relación con el clima organizacional de los docentes en la institución educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara*, Arequipa, 2018. <https://cutt.ly/wULY0o9>
- Renato, J. (2019). *La adaptación de estudiantes universitarios durante la pandemia del covid-19*: Paidós editorial.
- Revista ECA Sinergia, 7(01), 74 - 83.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administration*. (12^a ed.). México D.F.: Pearson.
- Robles, M. (2017). *Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Todos Workplace*. Eastern Kentucky University, Estados Unidos. <https://cutt.ly/XULUt9A>
- Sabando G., L., & Dieguez M., E. (Junio de 2016). *Improvement of the performance evaluation system for human talent of the provincial decentralized autonomous government / Manabí* Revista ECA Sinergia, 7(01), 74 - 83.
- Sistema de Gestión Integral (SGI), (2018). *Soft skills: Habilidades Blandas*. <https://sgi-consulting-group.com>

- Salazar, J. (2018). *Plan de mejoramiento del clima laboral mediante el desarrollo del clima laboral mediante el desarrollo de habilidades blandas de UGEL Bongará – Amazonas 2019*. <https://cutt.ly/AULc3rt>
- Spencer, L, & Spencer S. (2017). *Research methods for business students (5.ªed.)*. Harlow, Pearson Education. <https://cutt.ly/nULlpmB>
- Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis: descriptiva comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. San Marcos.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar Proyectos de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos.
- Vallejos, A.M. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte Sac filial Chiclayo*. <https://cutt.ly/eULvrMg>
- Zumarán, O.R. et. al. (2017). *Estadística para la investigación*. Universidad César Vallejo.

Anexo 1:
Matriz de consistencia

Título: Habilidades blandas y clima laboral del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L							
Responsable: Prieto Dávila, Miluska Melyna							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variable 1: Habilidades blandas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo , de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L?	Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo , de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L	Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L	H. Adaptación	- Fortaleza, - Tolerancia y - Autocontrol	1, 2, 3, 4, 5, 6	1. Totalmente en desacuerdo	Bajo = 1---33 Medio= 34---67 Alto= 67---100
			H. Interpersonales	- Orientación a resultados - Vocación de servicio	7, 8, 9, 10		
			H. Comunicación	- Conocimiento de la misión, visión y valores. - Uso de medios de comunicación adecuados. - Participación.	11, 12, 13, 14,	3. Indiferente	
			H. Ética laboral	- Valores - Buen desempeño - Justo	15,16, 17, 18, 19 y 20	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Clima Laboral				
1) ¿Cuál es la relación que hay entre las habilidades blandas y la motivación laboral del personal administrativo ?	1) Establecer la relación que existe entre las habilidades blandas y la motivación laboral del personal administrativo	1) Existe relación significativa entre las habilidades blandas y la motivación laboral del personal administrativo	Motivación laboral	- Valora su Autoestima - Ejerce su Autonomía - Toma de decisiones.	1,2,3,4,5,6,7,	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo	Bajo = 1---33
2) Cuál es la relación que hay entre las habilidades blandas y la satisfacción laboral del personal administrativo ?	2) Establecer la relación que existe entre las habilidades blandas y la satisfacción laboral del personal administrativo) Existe relación significativa entre las habilidades blandas y satisfacción laboral del personal administrativo	Satisfacción Laboral	- Se labora con ahínco. - Se siente contento con su labor. - Se esfuerza por crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes.	8,9,10,11,12, 13,14,		
3) Cuál es la relación que hay entre las habilidades blandas y el involucramiento laboral del personal administrativo ?	3) Establecer la relación que existe entre las habilidades blandas y el involucramiento laboral del personal administrativo	3) Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el involucramiento laboral del personal administrativo	Involucramiento Laboral	- Liderazgo - Recompensa - Identidad	15, 16, 17, 18, 19, 20	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	

Nivel-Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal descriptivo</p> <p>Método: Hipotético- deductivo</p>	<p>Población: ciento treinta trabajadores administrativos de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p>	<p>Variable 1: Habilidades blandas</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumento: Escala de evaluación de habilidades blandas</p> <p>Autor: Prieto Dávila, Miluska Melyna</p> <p>Año: 2021</p> <p>Forma de administración: Formulario Google.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Descripción de variables</p> <p>Frecuencias y porcentajes</p> <p>Estadísticos descriptivos</p>
	<p>Tamaño de muestra: Estuvo conformada por 130 trabajadores administrativo muestra censal</p>	<p>Variable 2: Clima laboral</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumento: Escala de evaluación de habilidades blandas</p> <p>Autor: Prieto Dávila, Miluska Melyna</p> <p>Año: 2021</p> <p>Forma de administración: Formulario Google.</p>	<p>INFERENCIAL</p> <p>Se planteó la correlación de las variables con Rho de Spearman</p>

Anexo 2

Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
HABILIDADES BLANDAS	James y James (2004) concuerdan en que las “ habilidades blandas ” son un conjunto de cualidades personales como : comunicación, liderazgo, servicio al cliente, resolución de problemas, trabajo en equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral y promover su carrera.	Se elaborará 20 preguntas que tenga relación con las dimensiones de: adaptación, de habilidades interpersonales, de comunicación y ética laboral.	H. Adaptación	- Fortaleza, - Tolerancia y - Autocontrol	Ordinal
			H. Interpersonales	Orientación a resultados - Vocación de servicio	
			H. Comunicación	- Conocimiento de la misión, visión y valores. - Uso de medios de comunicación adecuados. - Participación.	
			H. Ética laboral	- Valores - Buen desempeño - Justo	
CLIMA LABORAL	Gonçalves (2000) es “el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	Se elaborará 20 preguntas que tenga relación con las dimensiones de: Motivación, satisfacción personal e involucramiento y luego serán administradas a la muestra poblacional.	Motivación	- Valora su Autoestima - Ejerce su Autonomía - Toma de decisiones	Ordinal
			Satisfacción personal	- Se labora con ahínco. - Se siente contento con su labor. - Se esfuerza por crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes.	
			Involucramiento	- Liderazgo - Recompensa - Identidad	

Anexo 3

Ficha técnica de la variable 1 habilidades blandas

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Escala de evaluación de habilidades blandas
Autor del instrumento:	Prieto Dávila Miluska Melyna (2021)
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de habilidades blandas del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L

Usuarios:	Se recogerá información del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L
Características y modo de aplicación:	El inventario está diseñado con 20 ítems, divididos en 4 dimensiones de la variable 1: habilidades blandas. Las dimensiones son: habilidad de la adaptación (6 ítems), habilidades interpersonales (4 ítems), Habilidades de comunicación (4 ítems), Habilidades de ética profesional (6 ítems) Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta politómica: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).
Procedimiento:	Para su aplicación se contó con el permiso del Jefe de ventas de la cadena de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. .El personal administrativo respondieron la encuesta de manera virtual entregado el cuestionario con minutos de anticipación el cual se compartió mediante un enlace haciendo uso de los grupos de WhatsApp a las respectivas filiales.
Validación	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:	El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 30 trabajadores, y la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach arrojó un resultado ,789 con un número de 20 elementos.
Baremos o niveles y rangos:	Bueno 67--100 Regular= 34- 67 Malo = 1--33

Anexo 4

Ficha técnica de la variable 2 clima laboral

Aspectos de instrumento	Respuesta
Nombre del instrumento:	Escala de evaluación del clima laboral
Autor del instrumento:	Prieto Dávila Miluska Melyna (2021)
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de clima laboral del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L
Usuarios:	Se recogerá información del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L
Características y modo de aplicación:	El inventario está diseñado con 20 ítems, divididos en 3 dimensiones de la variable 2: clima laboral. Las dimensiones son: motivación laboral (7 ítems), satisfacción personal (7 ítems) e involucramiento (6 ítems), Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta politémica: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).
Procedimiento:	<ul style="list-style-type: none">. Para su aplicación se contó con el permiso del Jefe de ventas de la cadena de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.. Los trabajadores administrativos respondieron la encuesta de manera virtual entregado el cuestionario con minutos de anticipación el cual se compartió mediante un enlace haciendo uso de los grupos de WhatsApp a las respectivas filiales.
Validación	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:	El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 30 colaboradores, y la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach arrojó un resultado 0,804 con un número de 20 elementos.
Baremos o niveles y rangos:	Bueno 67--100 Regular= 34- 67 Malo = 1--33

Anexo 5

Instrumento de evaluación de la variable 1 Habilidades blandas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Encuesta de la variable 1: Habilidades blandas

Estimada (o) colaborador(a) administrativo:

La encuesta es de carácter anónimo y tiene por finalidad la obtención de datos acerca de cómo Ud. percibe las habilidades blandas de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. Por favor responda con sinceridad.

I. Instrucciones:

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en una sola alternativa teniendo en cuenta los siguientes criterios:

5. Totalmente de acuerdo
4. De acuerdo
3. Indeciso
2. En desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo

II. Preguntas:

N° Ítem	Enunciado	Valoración				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 1: Habilidades de adaptación					
1.	En la mayoría de las veces cada colaborador se vale de sí mismo en su entorno laboral					
2.	Cuando un colaborador es nuevo se adapta rápidamente a su ambiente laboral					

3.	Una de las características de los colaboradores es que saben escuchar a los demás es decir son tolerantes					
4.	Las reacciones de los colaboradores es que respetan las opiniones de los demás integrantes del entorno laboral					
5.	Los colaboradores se someten periódicamente a ejercicios de autocontrol a través del tratamiento psicológico					
	Dimensión 2: Habilidades interpersonales					
6.	Cada colaborador administrativo, trabaja teniendo como base la meta institucional					
7.	La mayoría de los colaboradores administrativos conocen y practican el mapa de procesos					
8.	Los colaboradores administrativos están en capacitación sobre la optimización continua					
9.	Cuando el momento es oportuno, los colaboradores realizan la transferencia de aprendizaje.					
10.	Todos los colaboradores poseen vocación de servicio, por que ayudan a sus demás colegas a mejorar su desempeño administrativo.					
	Dimensión 3: Comunicación					
11.	Los colaboradores administrativos se caracterizan porque trabajan de acuerdo a la misión, visión y valores de la Universidad.					
12.	La mayoría de los colaboradores administrativos conocen, persuaden y convencen a los nuevos clientes.					
13.	Los colaboradores administrativos se caracterizan porque poseen capacidad de síntesis al redactar un documento.					
14.	Todos los colaboradores administrativos tienen capacidades de redacción clara y concisa, es decir entendible.					
15.	Saben comunicar utilizando la inteligencia emocional para transmitir los mensajes de manera asertiva y clara.					
	Dimensión 4: Ética laboral					
16.	Cada uno de los colaboradores administrativos son leales y fieles a la empresa universitaria.					
17.	Cada colaborador hace el mayor bien y hace el menor daño a clientes, empleados, accionistas, la comunidad y al medio ambiente					
18.	Los colaboradores administrativos practican el deber de respetar los derechos de los demás personas					
19.	Los colaboradores administrativos conocen sobre acciones éticas y el por ello que tratan a todos los seres humanos por igual.					
20.	Los colaboradores administrativos saben que la base del razonamiento ético es el respeto y la compasión por todos los demás, especialmente los vulnerables, son requisitos fundamentales que se tienen que cumplir.					

Anexo 6

Instrumento de evaluación de la variable 2 Clima laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Encuesta de la variable 2: clima laboral

Estimada (o) Docente:

La encuesta es de carácter anónimo y tiene por finalidad la obtención de datos acerca de cómo Ud. percibe el clima laboral de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. Por favor responda con sinceridad.

I. Instrucciones:

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en una sola alternativa teniendo en cuenta los siguientes criterios:

5. Totalmente de acuerdo
4. De acuerdo
3. Indeciso
2. En desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo

II. Preguntas:

N° Ítem	Enunciado	Valoración				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 1: Motivación					
1.	En la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L todos valoran a su autoestima					
2.	En la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L ejerce su autonomía es decir, sus sentimientos de ser libre y responsable de sí mismo.					
3.	Cada colaborador de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L es libre de tomar sus decisiones personales					

4.	Cada colaborador de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L labora con ahínco, es decir con empeño.					
5	Los beneficios económicos que reciben en tu empleo sirven para satisfacer tus necesidades básicas.					
6	Como colaborador administrativo confías en alcanzar tarde o temprano tu meta					
7	Como colaborador administrativo debes estar optimista en puesto de trabajo					
Dimensión 2: Satisfacción						
8.	Cada colaborador administrativo debes sientes contento con tu actividad laboral.					
9.	Cada colaborador administrativo se esfuerza por crear y recrear procedimientos de trabajo más eficientes.					
10.	Todos los colaboradores administrativos emplean estrategias adecuadas para optimizar su trabajo habitual.					
11.	Los colaboradores administrativos se sienten satisfechos por su labor diaria.					
12.	Generalmente los colaboradores administrativos cuentan con materiales y el equipo necesario para que cumplan con su trabajo					
13.	Los diferentes colaboradores administrativos manifiestan que son estimulados por su jefe inmediato.					
14	La misión o propósito de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L nos hacen sentir que su trabajo es importante					
Dimensión 3: Involucramiento						
15	Cada colaborador administrativo es líder de alguna gestión a favor de la institución.					
16.	Algunos colaboradores administrativos reciben estímulos y recompensas por el trabajo eficiente.					
17.	Algunos colaboradores administrativos tienen pactos estratégicas con autoridades de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L					
18	Todos los colaboradores administrativos se identifican con las actividades que están programadas.					
19	Los colaboradores administrativos laboran en el presente para transformar el futuro.					
20	Cada colaborador administrativo se caracteriza por saber escuchar, sobre las indicaciones del jefe inmediato.					

Anexo 7
Validación de experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Calero Saldaña Raul Ángel

DNI: 25560125

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Lic. Investigación Operativa	1989-1994
02	Universidad Cesar Vallejo	Mg. Docencia Universitaria	2012-2013

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Fac. de Ciencias Matemáticas	Docente	Lima	2000-2002	Dictado de clase
02	Universidad Cesar Vallejo-Dirección de Investigación Lima Norte	Docente	Lima	2010-2021	Dictado de clase, asesor estadístico

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 05 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 8
Validación de experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Zarate Ruiz Gustavo Ernesto

DNI: 098701347

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Lic. Administración	2015 - 2017
02	Universidad Cesar Vallejo	Mg. Administración en Negocios -MBA	
03	Universidad Cesar Vallejo	GP. Metodólogo y Temático	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo- Dirección de Investigación Lima Norte	Docente asignado a la Coordinación de las Maestrías en Finanzas y Gestión del Talento Humano	Los Olivos	2018 - 2021	Coordinación y dictado de clase
02	SODIMAC	Representante Comercial	Surquillo	2012 - 2018	Venta a empresas
03	GIC	Jefe de Producción - Asistente Administrativo	Surco	2010 - 2012	Encargado de la producción y asistente de gerencia

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 05 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 9
Validación de experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dios Zárate Luis Enrique

DNI: 07909441

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	LIC. ADMINISTRACIÓN	2000 - 2005
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	MG. ADMINISTRACIÓN	2006 - 2008

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	GERENTE DE OFICINA	LIMA	1985 - 2010	GERENTE
02	CONADIS	ESPECIALISTA ORGANIZACIÓN Y METODOS	LIMA	2011 - 2012	FUNCIONARIO
03	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – ESCUELA DE ADMINISTRACION	COORDINADOR / DOCENTE	LIMA	2017 - 2021	DICTADO DE CURSO

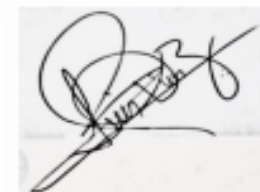
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 05 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 10

Base de datos de la variable 1 habilidades blandas

BASE DE DATOS: VARIABLE 1: HABILIDADES BLANDAS																										
	H. de Adaptación						Interpersonale				de comunicació				Habilidad Ética					TOTAL						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20						
6	1	5	2	5	3	1	4	20	4	5	1	4	14	1	3	1	4	9	1	4	3	1	1	3	13	56
7	2	3	3	4	4	3	3	20	4	3	5	3	15	4	3	4	3	14	3	4	3	2	2	2	16	65
8	3	2	4	3	5	5	3	22	3	3	2	5	13	3	3	4	5	15	4	5	5	5	3	3	25	75
9	4	1	2	1	1	1	4	10	4	5	1	4	14	1	3	1	4	9	1	4	3	1	3	1	13	46
10	5	3	3	3	3	3	3	18	3	4	2	2	11	3	3	5	3	14	4	4	3	3	3	3	20	63
11	6	3	3	5	4	4	5	24	4	2	3	2	11	4	4	5	5	18	4	2	4	3	5	5	23	76
12	7	3	3	3	2	4	3	18	1	3	1	3	8	2	3	3	1	9	4	2	2	5	3	3	19	54
13	8	1	2	1	2	2	4	12	4	5	1	4	14	3	3	5	4	15	1	4	3	4	3	1	16	57
14	9	4	5	3	3	4	4	23	3	5	3	3	14	5	3	5	4	17	4	3	3	4	3	3	20	74
15	10	5	4	3	3	1	2	18	1	3	1	3	8	4	3	3	4	14	3	3	1	1	3	3	14	54
16	11	2	5	2	2	1	3	15	5	4	5	4	18	4	2	5	2	13	4	3	4	5	2	5	23	69
17	12	4	4	3	4	4	5	24	3	3	4	3	13	5	3	4	3	15	5	4	3	4	4	3	23	75
18	13	4	1	3	3	4	3	18	4	1	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	4	1	4	3	18	59
19	14	2	3	2	2	4	3	16	4	4	2	5	15	4	2	5	4	15	4	3	4	3	3	3	20	66
20	15	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	4	14	3	3	5	3	14	3	3	3	4	3	4	20	67
21	16	2	3	4	3	4	1	17	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	3	4	4	4	3	22	65
22	17	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	3	14	3	3	5	4	15	3	3	3	5	3	4	21	70
23	18	3	3	3	4	4	4	21	2	2	5	5	14	3	3	5	3	14	3	4	3	3	4	5	22	71
24	19	1	1	5	2	2	2	13	5	5	5	4	19	5	3	4	4	16	4	5	5	5	3	5	27	75
25	20	5	4	4	4	3	2	22	5	2	1	3	11	3	2	5	4	14	3	3	1	3	3	1	14	61
26	21	3	4	3	3	4	3	20	4	3	4	3	14	3	5	5	3	16	3	4	4	4	3	3	21	71
27	22	1	3	1	3	2	3	13	3	3	1	2	9	3	4	3	4	14	2	3	4	2	3	3	17	53
28	23	4	3	2	1	3	3	16	3	3	3	3	12	1	3	5	3	12	2	2	2	3	3	3	15	55
29	24	3	3	4	2	3	3	18	5	2	5	3	15	5	5	5	4	19	4	3	4	5	5	5	26	78
30	25	4	3	3	3	4	3	20	4	4	5	5	18	4	5	5	3	17	3	4	4	4	4	5	24	79
31	26	4	3	4	3	4	3	21	3	3	4	4	14	5	4	3	4	16	4	3	4	4	4	3	22	73
32	27	5	4	4	4	4	4	25	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	4	3	3	3	3	3	19	77
33	28	5	3	3	3	3	1	18	3	3	3	2	11	3	1	4	4	12	3	3	2	4	4	3	19	60
34	29	4	4	4	2	3	3	20	5	3	5	4	17	5	3	2	4	14	4	4	3	5	3	5	24	75
35	30	4	4	2	3	3	3	19	3	2	2	3	10	1	2	4	3	10	4	3	3	2	2	1	15	54
36	31	1	2	1	2	1	4	11	4	5	2	4	15	3	3	1	4	11	3	4	3	1	1	1	13	50
37	32	3	3	4	4	3	3	20	4	3	5	3	15	4	3	4	3	14	3	4	3	2	2	2	16	65
38	33	2	4	3	5	5	3	22	3	3	2	5	13	3	3	4	5	15	4	5	5	5	3	3	25	75

BAREMO TOTAL			
ALTO	56	A	##
MEDIO	28	A	55
BAJA	20	A	27

BAREMO DIM1			
ALTO	24	A	30
MEDIO	15	A	23
BAJA	6	A	14

BAREMO DIM2			
ALTO	18	A	20
MEDIO	11	A	17
BAJA	4	A	10

BAREMO DIM3			
ALTO	18	A	20
MEDIO	11	A	17
BAJA	4	A	10

BAREMO DIM4			
ALTO	24	A	30
MEDIO	15	A	23
BAJA	6	A	14

39	34	1	2	1	1	1	4	10	4	3	3	4	14	1	3	1	4	9	3	4	3	2	2	3	17	50
40	35	3	3	3	3	3	5	20	3	4	5	5	17	3	3	5	3	14	4	4	3	3	4	4	22	73
41	36	3	3	5	4	4	5	24	4	2	3	2	11	4	4	5	5	18	4	2	4	3	5	5	23	76
42	37	3	3	3	2	1	3	15	1	3	1	3	8	1	3	5	1	10	4	2	2	5	3	3	19	52
43	38	1	2	1	1	3	4	12	4	5	1	4	14	1	3	3	4	11	3	4	3	4	3	3	20	57
44	39	4	5	3	3	4	4	23	3	5	3	3	14	5	3	5	4	17	4	3	3	4	3	3	20	74
45	40	1	3	3	3	3	3	16	5	3	3	2	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	1	16	58
46	41	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	5	16	4	3	5	2	14	2	3	4	3	3	3	18	67
47	42	4	4	3	4	4	5	24	3	3	4	3	13	5	3	4	3	15	5	4	3	4	4	3	23	75
48	43	4	4	3	3	2	3	19	4	2	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	2	12	55
49	44	2	3	2	2	4	3	16	4	4	3	5	16	4	3	5	3	15	3	3	4	3	2	3	18	65
50	45	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	4	14	3	3	5	3	14	3	3	3	4	3	4	20	67
51	46	4	3	3	3	3	1	17	3	3	4	4	14	3	1	3	4	11	2	3	2	2	2	2	13	55
52	47	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	3	14	3	3	5	4	15	3	3	3	5	3	4	21	70
53	48	3	3	3	4	4	4	21	4	2	5	5	16	3	3	5	3	14	5	4	5	5	4	5	28	79
54	49	4	4	4	2	2	2	18	5	2	5	5	17	5	3	2	4	14	4	5	3	3	2	3	20	69
55	50	5	3	3	3	5	3	22	5	3	1	3	12	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	55
56	51	3	4	3	3	4	3	20	4	3	4	3	14	3	5	5	3	16	3	4	4	4	3	3	21	71
57	52	3	3	2	3	1	3	15	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	1	1	3	16	59
58	53	4	3	1	3	3	3	17	3	1	3	3	10	3	3	1	3	10	3	3	3	3	3	4	19	56
59	54	3	3	3	3	4	3	19	5	5	5	3	18	5	3	4	4	16	4	3	5	5	3	4	24	77
60	55	4	3	3	3	4	3	20	4	4	5	5	18	4	5	5	3	17	3	4	4	4	4	5	24	79
61	56	4	3	4	3	4	3	21	3	3	4	4	14	5	4	3	4	16	4	3	4	4	4	3	22	73
62	57	5	4	4	4	4	4	25	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	4	3	3	3	3	3	19	77
63	58	3	3	3	1	3	1	14	3	3	3	1	10	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	3	18	56
64	59	3	3	3	3	3	3	18	5	2	5	3	15	5	3	2	4	14	4	3	3	3	3	5	21	68
65	60	4	4	3	3	3	3	20	3	4	4	3	14	1	2	2	4	9	1	3	1	2	2	3	12	55
66	61	1	2	1	3	3	4	14	4	5	1	4	14	3	3	1	4	11	3	4	3	3	3	3	19	58
67	62	3	3	4	4	3	3	20	4	3	5	3	15	4	3	4	3	14	3	4	3	2	2	2	16	65
68	63	2	4	3	5	5	3	22	3	3	2	5	13	3	3	4	5	15	4	5	5	5	3	3	25	75
69	64	1	2	5	1	3	4	16	4	5	5	4	18	3	3	5	4	15	1	4	3	1	1	1	11	60
70	65	3	3	3	3	3	3	18	3	4	2	4	13	3	3	5	3	14	4	4	3	4	3	3	21	66
71	66	3	3	5	4	4	5	24	4	2	3	2	11	4	4	5	5	18	4	2	4	3	5	5	23	76
72	67	3	3	3	2	4	3	18	1	3	1	2	7	2	3	5	1	11	4	2	2	2	3	3	16	52
73	68	1	2	1	3	3	4	14	4	5	3	4	16	3	3	1	4	11	3	4	3	3	3	3	19	60

Anexo 11

74	69	4	5	3	3	4	4	23	3	5	3	3	14	5	3	5	4	17	4	3	3	4	3	3	20	74
75	70	5	4	5	2	2	1	19	1	2	2	3	8	1	1	3	4	9	3	3	3	3	3	3	18	54
76	71	5	3	5	5	4	3	25	4	4	5	5	18	4	5	5	2	16	2	3	4	3	3	2	17	76
77	72	4	4	3	4	4	5	24	3	3	4	3	13	5	3	4	3	15	5	4	3	4	4	3	23	75
78	73	4	4	3	5	3	3	22	4	1	1	1	7	3	1	3	3	10	4	2	2	3	4	3	18	57
79	74	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	5	16	4	3	5	2	14	2	3	4	3	3	3	18	67
80	75	3	3	1	1	1	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	4	20	54
81	76	4	3	4	3	4	3	21	3	3	4	4	14	1	1	2	4	8	2	2	2	2	2	2	12	55
82	77	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	3	14	3	3	5	4	15	3	3	3	5	3	4	21	70
83	78	3	3	3	4	4	4	21	2	2	5	5	14	3	3	5	3	14	3	4	3	3	4	5	22	71
84	79	5	1	5	3	3	3	20	5	3	5	3	16	5	3	5	4	17	4	5	5	5	3	5	27	80
85	80	3	4	4	4	2	4	21	3	3	1	3	10	3	2	3	2	10	3	3	4	3	3	3	19	60
86	81	5	4	3	3	4	3	22	4	3	4	3	14	3	5	5	3	16	3	4	4	4	5	4	24	76
87	82	4	3	1	3	3	3	17	3	3	3	4	13	3	1	3	4	11	4	3	3	3	3	3	19	60
88	83	3	3	4	3	3	3	19	3	1	3	1	8	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	4	19	59
89	84	3	3	3	3	5	3	20	5	2	5	3	15	5	3	3	4	15	4	3	3	3	4	4	21	71
90	85	4	3	3	3	4	3	20	4	4	5	5	18	4	5	5	3	17	3	4	4	4	4	5	24	79
91	86	4	3	4	3	4	3	21	3	3	4	4	14	5	4	3	4	16	4	3	4	4	4	3	22	73
92	87	3	2	1	1	1	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	3	3	22	58
93	88	3	3	3	3	1	3	16	1	3	3	1	8	3	4	4	1	12	4	4	4	4	3	3	22	58
94	89	3	3	3	3	3	3	18	5	3	5	3	16	5	3	3	4	15	4	3	3	3	3	3	19	68
95	90	3	3	2	3	3	3	17	3	4	4	3	14	3	1	4	4	12	2	2	2	2	2	2	12	55
96	91	1	2	3	1	3	4	14	4	3	3	4	14	5	3	3	3	14	2	2	2	2	2	3	13	55
97	92	3	3	1	1	3	3	14	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	1	3	2	2	2	13	53
98	93	2	4	3	5	5	3	22	3	3	2	3	11	3	3	4	5	15	4	5	5	5	3	3	25	73
99	94	3	3	5	3	5	4	23	4	5	3	4	16	5	3	1	4	13	1	4	3	5	5	3	21	73
100	95	3	3	3	3	3	3	18	3	4	2	2	11	3	3	5	3	14	4	1	1	3	3	3	15	58
101	96	3	3	5	4	4	5	24	4	2	3	2	11	4	4	5	5	18	4	2	4	3	5	5	23	76
102	97	4	4	4	3	4	3	22	3	3	3	4	13	4	3	5	3	15	4	4	5	5	3	3	24	74
103	98	4	2	3	3	3	4	19	4	5	1	4	14	1	3	1	4	9	1	4	3	1	1	1	11	53
104	99	4	5	3	3	4	4	23	3	5	3	3	14	5	3	5	4	17	4	3	3	4	3	3	20	74
105	100	4	3	4	5	3	1	20	5	3	5	5	18	5	5	3	4	17	3	2	3	3	3	3	17	72
106	101	2	3	2	2	4	3	16	4	4	2	5	15	4	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	54
107	102	4	4	3	4	4	5	24	3	3	4	3	13	5	3	4	3	15	5	4	3	4	4	3	23	75
108	103	4	4	3	3	4	3	21	4	5	3	3	15	3	3	3	3	12	4	3	4	5	4	3	23	71
109	104	2	3	2	2	4	3	16	4	4	2	5	15	4	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	54
110	105	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	4	14	3	3	5	3	14	3	3	3	4	3	4	20	67
111	106	1	3	4	3	1	3	15	3	3	1	4	11	1	4	3	4	12	4	3	2	4	2	3	18	56
112	107	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	3	14	3	3	5	4	15	3	3	3	1	3	2	15	64
113	108	3	3	3	4	4	4	21	2	2	5	5	14	3	3	5	3	14	3	4	3	3	4	5	22	71
114	109	3	3	3	3	3	3	18	5	3	5	3	16	5	3	3	4	15	4	5	5	5	4	3	26	75
115	110	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	3	17	3	2	5	4	14	3	3	4	3	3	3	19	76
116	111	3	4	3	3	4	3	20	4	3	4	3	14	3	1	5	3	12	3	4	4	4	3	3	21	67
117	112	4	3	4	3	4	3	21	3	3	4	4	14	5	4	3	4	16	4	3	4	4	4	3	22	73

118	113	1	1	4	2	3	5	16	5	1	3	3	12	4	1	1	3	9	1	3	1	5	5	4	19	56
119	114	1	1	1	2	2	3	10	5	2	5	3	15	5	3	2	4	14	4	3	1	1	2	3	14	53
120	115	4	3	3	3	4	3	20	4	4	5	5	18	4	5	5	3	17	3	4	4	4	4	5	24	79
121	116	4	3	4	3	4	3	21	5	3	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	4	4	4	3	24	79
122	117	5	4	4	4	4	4	25	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	4	3	3	3	3	3	19	77
123	118	1	3	2	3	3	1	13	3	3	3	4	13	3	1	4	3	11	3	3	3	4	3	3	19	56
124	119	1	1	1	2	2	2	9	5	2	5	1	13	5	1	2	4	12	4	3	1	1	2	2	13	47
125	120	4	4	4	3	3	3	21	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	5	24	75
126	121	4	1	4	2	4	4	19	4	5	5	4	18	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	55
127	122	3	3	4	4	3	3	20	4	3	5	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	55
128	123	2	4	3	5	5	3	22	3	3	2	5	13	2	2	2	3	9	2	2	2	2	1	1	10	54
129	124	1	2	1	1	1	4	10	4	5	1	4	14	1	3	1	4	9	3	4	3	4	1	4	19	52
130	125	3	3	3	3	3	3	18	3	4	2	2	11	3	3	5	3	14	4	4	3	3	3	3	20	63
131	126	3	3	5	4	4	5	24	4	2	3	2	11	3	3	5	5	16	4	2	4	3	5	5	23	74
132	127	3	3	3	2	4	3	18	1	3	1	4	9	4	3	5	1	13	4	2	2	5	3	3	19	59
133	128	3	3	5	5	5	4	25	4	5	3	4	16	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	3	19	73
134	129	4	5	3	3	4	4	23	3	5	3	3	14	5	3	5	4	17	4	4	4	4	5	3	24	78
135	130	3	4	3	3	2	1	16	3	3	3	5	14	3	3	3	4	13	2	2	2	2	1	2	11	54

Base de datos de la variable 2 clima laboral

5	MOTIVACIÓN							Satisfacción Personal							Involucramiento														
6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20									
7	1	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58	BAREMO TOTAL			
8	2	5	4	5	4	3	3	5	29	3	3	5	5	2	3	1	22	1	3	5	3	1	5	18	69	BUENO	56	A	100
9	3	4	4	5	5	3	2	5	28	4	3	4	5	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	23	78	REGULA	28	A	55
10	4	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	2	5	2	2	5	21	55	MALO	20	A	27
11	5	5	3	4	3	5	2	4	26	5	5	5	5	3	3	1	27	5	3	4	3	3	3	21	74	BAREMO DIM1			
12	6	4	4	4	4	5	4	3	28	4	3	5	3	3	4	4	26	4	5	3	3	4	5	24	78	BUENO	29	A	35
13	7	4	4	3	3	3	2	1	20	1	2	3	4	4	3	2	19	1	1	2	3	4	5	16	55	REGULA	18	A	28
14	8	4	4	4	4	3	3	4	26	2	4	4	4	3	4	1	22	3	3	4	3	2	4	19	67	MALO	7	A	17
15	9	3	3	4	3	4	3	5	25	3	5	5	5	4	4	2	28	3	4	4	2	1	4	18	71	BAREMO DIM2			
16	10	3	3	3	2	1	1	2	15	3	4	4	3	2	1	1	18	2	3	4	5	4	3	21	54	BUENO	29	A	35
17	11	4	4	5	4	4	5	5	31	3	3	4	3	2	5	5	25	5	4	4	3	1	3	20	76	REGULA	18	A	28
18	12	4	4	4	4	5	2	5	28	3	3	3	5	4	4	3	25	5	5	5	5	1	3	24	77	MALO	7	A	17
19	13	3	3	3	2	1	1	2	15	3	4	4	3	2	1	1	18	2	4	4	5	4	4	23	56	BAREMO DIM3			
20	14	4	4	4	3	5	4	3	27	3	3	4	4	4	4	3	25	4	3	4	3	2	3	19	71	BUENO	24	A	30
21	15	5	4	3	4	5	3	3	27	4	3	3	3	4	4	3	24	5	3	3	3	4	4	22	73	REGULA	15	A	23
22	16	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	5	26	55	MALO	6	A	14
23	17	5	3	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	4	21	77	BAREMO DIM3			
24	18	5	3	4	4	5	4	3	28	4	3	3	3	4	5	5	27	5	5	4	3	4	4	25	80	BUENO	24	A	30
25	19	4	5	5	4	5	4	3	30	3	3	3	3	3	4	5	24	5	5	4	5	3	3	25	79	REGULA	15	A	23
26	20	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	4	5	5	5	5	27	56	MALO	6	A	14
27	21	4	4	3	3	5	3	4	26	3	3	3	4	4	4	5	26	5	5	5	3	3	4	25	77	BAREMO DIM3			
28	22	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	2	21	55	BUENO	24	A	30
29	23	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54	REGULA	15	A	23
30	24	4	5	5	4	5	5	5	33	5	3	3	3	3	3	4	24	4	3	3	5	5	3	23	80	MALO	6	A	14
31	25	3	5	4	5	5	4	3	29	3	4	5	5	5	5	5	32	5	4	3	3	3	3	21	82	BAREMO DIM3			
32	26	3	4	4	5	5	3	3	27	5	4	3	4	3	4	4	27	5	3	3	4	3	4	22	76	BUENO	24	A	30
33	27	4	4	4	3	5	5	4	29	4	4	4	3	3	3	5	26	5	4	5	3	4	4	25	80	REGULA	15	A	23
34	28	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58	MALO	6	A	14
35	29	5	4	4	5	5	5	3	31	3	5	4	3	4	3	3	25	3	3	3	3	4	4	20	76	BAREMO DIM3			
36	30	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54	BUENO	24	A	30
37	31	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	3	3	5	2	2	5	20	54	REGULA	15	A	23
38	32	5	4	5	4	3	3	5	29	3	3	5	5	2	3	1	22	1	3	5	3	1	5	18	69	MALO	6	A	14
39	33	4	4	5	5	3	2	5	28	4	3	4	5	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	23	78	BAREMO DIM3			
40	34	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	3	3	5	2	2	5	20	54	BUENO	24	A	30
41	35	5	3	4	3	5	2	4	26	5	5	5	5	3	3	1	27	5	3	4	3	3	3	21	74	REGULA	15	A	23
42	36	4	4	4	4	5	4	3	28	4	3	5	3	3	4	4	26	4	5	3	3	4	5	24	78	MALO	6	A	14
43	37	4	4	3	3	3	2	1	20	1	2	3	4	4	3	2	19	1	1	2	3	4	5	16	55	BAREMO DIM3			
44	38	4	4	4	4	3	3	4	26	2	4	4	4	3	4	1	22	3	3	4	3	2	4	19	67	BUENO	24	A	30
45	39	3	3	4	3	4	3	5	25	3	5	5	5	4	4	2	28	3	4	4	2	1	4	18	71	REGULA	15	A	23
46	40	3	3	3	2	1	1	2	15	3	4	4	3	2	1	1	18	4	4	4	5	4	3	24	57	MALO	6	A	14
47	41	4	4	5	4	4	5	5	31	3	3	4	3	2	5	5	25	5	4	4	3	1	3	20	76	BAREMO DIM3			

48	42	4	4	4	4	5	2	5	28	3	3	3	5	4	4	3	25	5	5	5	5	1	3	24	77
49	43	3	3	3	2	1	1	2	15	3	4	4	3	2	1	1	18	2	3	4	5	4	3	21	54
50	44	4	4	4	3	5	4	3	27	3	3	4	4	4	4	3	25	4	3	4	3	2	3	19	71
51	45	5	4	3	4	5	3	3	27	4	3	3	3	4	4	3	24	5	3	3	3	4	4	22	73
52	46	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
53	47	5	3	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	4	21	77
54	48	5	3	4	4	5	4	3	28	4	3	3	3	4	5	5	27	5	5	4	3	4	4	25	80
55	49	4	5	5	4	5	4	3	30	3	3	3	3	3	4	5	24	5	5	4	5	3	3	25	79
56	50	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
57	51	4	4	3	3	5	3	4	26	3	3	3	4	4	4	5	26	5	5	5	3	3	4	25	77
58	52	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
59	53	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	4	4	5	5	5	5	28	57
60	54	4	5	5	4	5	5	5	33	5	3	3	3	3	3	4	24	4	3	3	5	5	3	23	80
61	55	3	5	4	5	5	4	3	29	3	4	5	5	5	5	5	32	5	4	3	3	3	3	21	82
62	56	3	4	4	5	5	3	3	27	5	4	3	4	3	4	4	27	5	3	3	4	3	4	22	76
63	57	4	4	4	3	5	5	4	29	4	4	4	3	3	3	5	26	5	4	5	3	4	4	25	80
64	58	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
65	59	5	4	4	5	5	5	3	31	3	5	4	3	4	3	3	25	3	3	3	3	4	4	20	76
66	60	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
67	61	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
68	62	5	4	5	4	3	3	5	29	3	3	5	5	2	3	1	22	1	3	5	3	1	5	18	63
69	63	4	4	5	5	3	2	5	28	4	3	4	5	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	23	78
70	64	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
71	65	5	3	4	3	5	2	4	26	5	5	5	5	3	3	1	27	5	3	4	3	3	3	21	74
72	66	4	4	4	4	5	4	3	28	4	3	5	3	3	4	4	26	4	5	3	3	4	5	24	78
73	67	4	4	3	3	3	2	1	20	1	2	3	4	4	3	2	19	1	1	2	3	4	5	16	55
74	68	4	4	4	4	3	3	4	26	2	4	4	4	3	4	1	22	3	3	4	3	2	4	19	67
75	69	3	3	4	3	4	3	5	25	3	5	5	5	4	4	2	28	3	4	4	2	1	4	18	71
76	70	3	3	3	2	1	1	2	15	3	4	4	3	2	1	1	18	2	3	4	5	4	3	21	54
77	71	4	4	5	4	4	5	5	31	3	3	4	3	2	5	5	25	5	4	4	3	1	3	20	76
78	72	4	4	4	4	5	2	5	28	3	3	3	5	4	4	3	25	5	5	5	5	1	3	24	77
79	73	3	3	3	2	1	1	2	15	3	4	4	3	2	1	1	18	4	4	4	5	4	3	24	57
80	74	4	4	4	3	5	4	3	27	3	3	4	4	4	4	3	25	4	3	4	3	2	3	19	71
81	75	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	4	4	4	2	2	5	21	55
82	76	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
83	77	5	3	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	4	21	77
84	78	5	3	4	4	5	4	3	28	4	3	3	3	4	5	5	27	5	5	4	3	4	4	25	80
85	79	4	5	5	4	5	4	3	30	3	3	3	3	3	4	5	24	5	5	4	5	3	3	25	79
86	80	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	4	4	5	5	5	5	28	57
87	81	4	4	3	3	5	3	4	26	3	3	3	4	4	4	5	26	5	5	5	3	3	4	25	77
88	82	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
89	83	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	4	4	5	5	5	5	28	57
90	84	4	5	5	4	5	5	2	30	5	3	3	3	3	3	4	24	4	3	3	5	5	3	23	77
91	85	3	5	4	5	5	4	3	29	3	4	5	5	5	5	5	32	5	4	3	3	3	3	21	82
92	86	3	4	4	5	5	3	3	27	5	4	3	4	3	4	4	27	5	3	3	4	3	4	22	76

93	87	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
94	88	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
95	89	5	4	4	5	5	5	3	31	3	5	4	3	4	3	3	25	3	3	3	3	4	4	20	76
96	90	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
97	91	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
98	92	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	4	4	4	2	2	5	21	55
99	93	5	4	5	4	3	3	5	29	3	3	5	5	2	3	1	22	1	3	5	3	1	5	18	69
100	94	4	4	5	5	3	2	5	28	4	3	4	5	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	23	78
101	95	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
102	96	5	3	4	3	5	2	4	26	5	5	5	5	3	3	1	27	5	3	4	3	3	3	21	74
103	97	4	4	4	4	5	4	3	28	4	3	5	3	3	4	4	26	4	5	3	3	4	5	24	78
104	98	4	4	3	3	3	2	1	20	1	2	3	4	4	3	2	19	1	1	2	3	4	5	16	55
105	99	4	4	4	4	3	3	4	26	2	4	4	4	3	4	1	22	3	3	4	3	2	4	19	67
106	100	3	3	4	3	4	3	5	25	3	5	5	5	4	4	2	28	3	4	4	2	1	4	18	71
107	101	3	3	3	2	1	1	2	15	3	4	4	3	2	1	1	18	2	3	4	5	4	3	21	54
108	102	4	4	5	4	4	5	5	31	3	3	4	3	2	5	5	25	5	4	4	3	1	3	20	76
109	103	4	4	4	4	5	2	5	28	3	3	3	5	4	4	3	25	5	5	5	5	1	3	24	77
110	104	3	3	3	2	1	1	2	15	3	4	4	3	2	1	1	18	2	3	4	5	4	3	21	54
111	105	4	4	4	3	5	4	3	27	3	3	4	4	4	4	3	25	4	3	4	3	2	3	19	71
112	106	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
113	107	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	5	5	5	5	5	4	29	58
114	108	5	3	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	4	21	77
115	109	5	3	4	4	5	4	3	28	4	3	3	3	4	5	5	27	5	5	4	3	4	4	25	80
116	110	4	5	5	4	5	4	3	30	3	3	3	3	3	4	5	24	5	5	4	5	3	3	25	79
117	111	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	4	4	5	5	5	5	28	57
118	112	4	4	3	3	5	3	4	26	3	3	3	4	4	4	5	26	5	5	5	3	3	4	25	77
119	113	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
120	114	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
121	115	4	5	5	4	5	5	5	33	5	3	3	3	3	3	4	24	4	3	3	5	5	3	23	80
122	116	3	5	4	5	5	4	3	29	3	4	5	5	5	5	5	32	5	4	3	3	3	3	21	82
123	117	3	4	4	5	5	3	3	27	5	4	3	4	3	4	4	27	5	3	3	4	3	4	22	76
124	118	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
125	119	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	4	4	4	2	2	5	21	55
126	120	5	4	4	5	5	5	3	31	3	5	4	3	4	3	3	25	3	3	3	3	4	4	20	76
127	121	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
128	122	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
129	123	2	2	2	2	1	1	1	11	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	5	5	5	4	25	54
130	124	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	4	4	4	2	2	5	21	55
131	125	5	4	5	4	3	3	5	29	3	3	5	5	2	3	1	22	1	3	5	3	1	5	18	69
132	126	4	4	5	5	3	2	5	28	4	3	4	5	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	23	78
133	127	2	2	2	2	5	1	5	19	1	5	5	1	1	1	1	15	5	5	5	2	2	5	24	58
134	128	5	3	4	3	5	2	4	26	5	5	5	5	3	3	1	27	5	3	4	3	3	3	21	74
135	129	4	4	4	4	5	4	3	28	4	3	5	3	3	4	4	26	4	5	3	3	4	5	24	78
136	130	4	4	3	3	3	2	1	20	1	2	3	4	4	3	2	19	1	1	2	3	4	5	16	55

Anexo 12

Carta de invitación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 17 de noviembre de 2021
Carta P. 1475-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Mg.
Jesus Valderrama Trujillo
Jefe de Ventas
Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PRIETO DAVILA, MILUSKA MELLYNA; identificada con DNI N° 00090684 y con código de matrícula N° 7000327747; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:


Habilidades blandas y clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador PRIETO DAVILA, MILUSKA MELLYNA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Ornela Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Universidad César Vallejo

Anexo 13

Carta de aceptación



IMPORTADORA - DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS
FARMACÉUTICOS MATERIAL MÉDICO Y ODONTOLÓGICO

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Conste por el presente documento presentado por la señorita **Prieto Dávila Miluska Melyna**, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo de Lima Norte, donde se acepta la toma de encuesta al personal administrativo de esta Institución. Dicha encuesta es con la finalidad de llevar a cabo la investigación sobre: Habilidades Blandas y clima Laboral del personal administrativo en la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para fines pertinentes.

Lima, 19 de noviembre del 2021.



 AHORROfarma

Jesús Valderrama Trujillo
JEFE DE VENTAS

Jesús Valderrama Trujillo
Jefe de Ventas

Anexo 14

Protocolo de consentimiento informado para encuestas

La presente investigación se titula “Habilidades blandas y clima laboral en el personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L Este proyecto es dirigido por la señorita Prieto Dávila, Miluska Melyna investigadora de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo de Lima Norte. El propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el clima laboral del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta será conservada por cinco años, contados desde la publicación de los resultados, en la computadora personal de la investigadora responsable, a la cual podrá también acceder su grupo de investigación.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a una conferencia en la cual serán expuestos los resultados. Si desea, podrá escribir al correo mprietodavila@gmail.com para informarle algunos detalles confidenciales.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

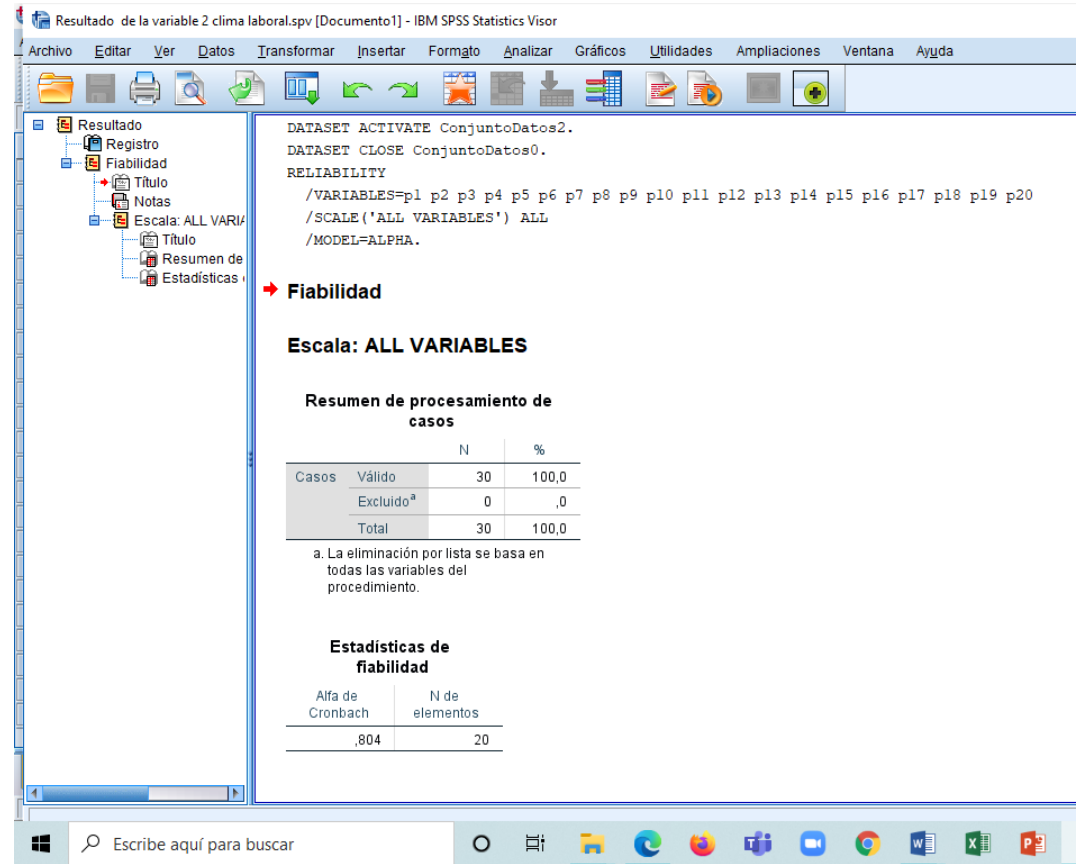
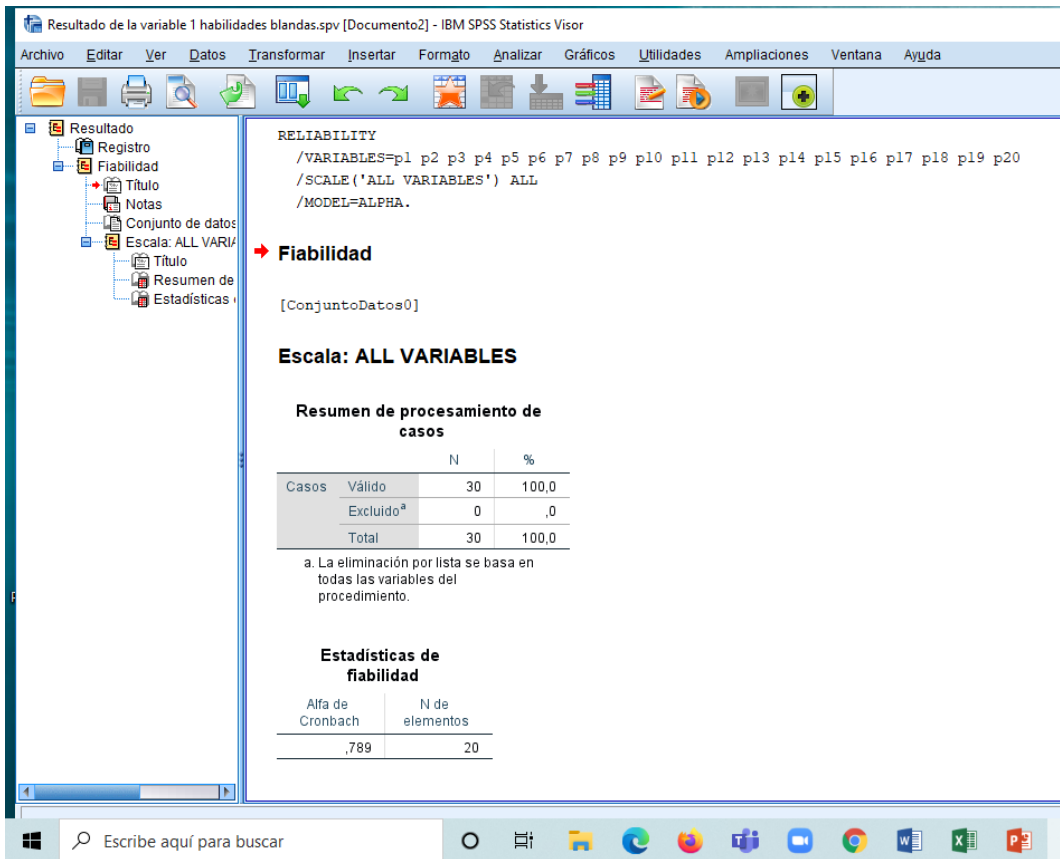
Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 15: Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

Variable 1: Habilidades blandas

Variable 2: Clima Laboral



Anexo 16

Capturas de pantalla del SPSS Procesamiento de datos

SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

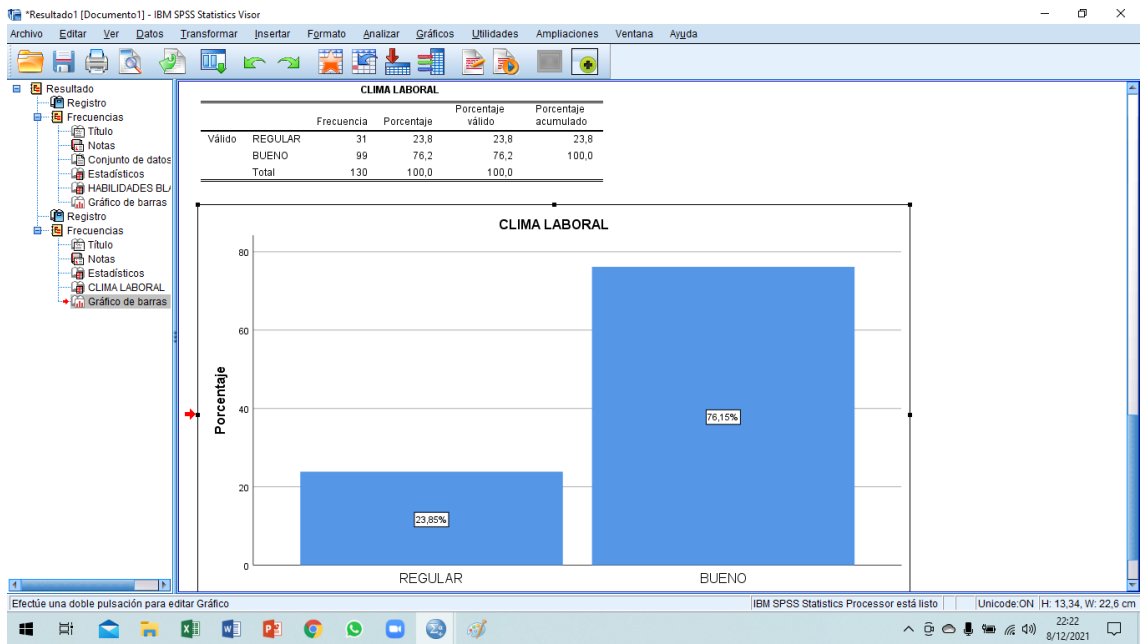
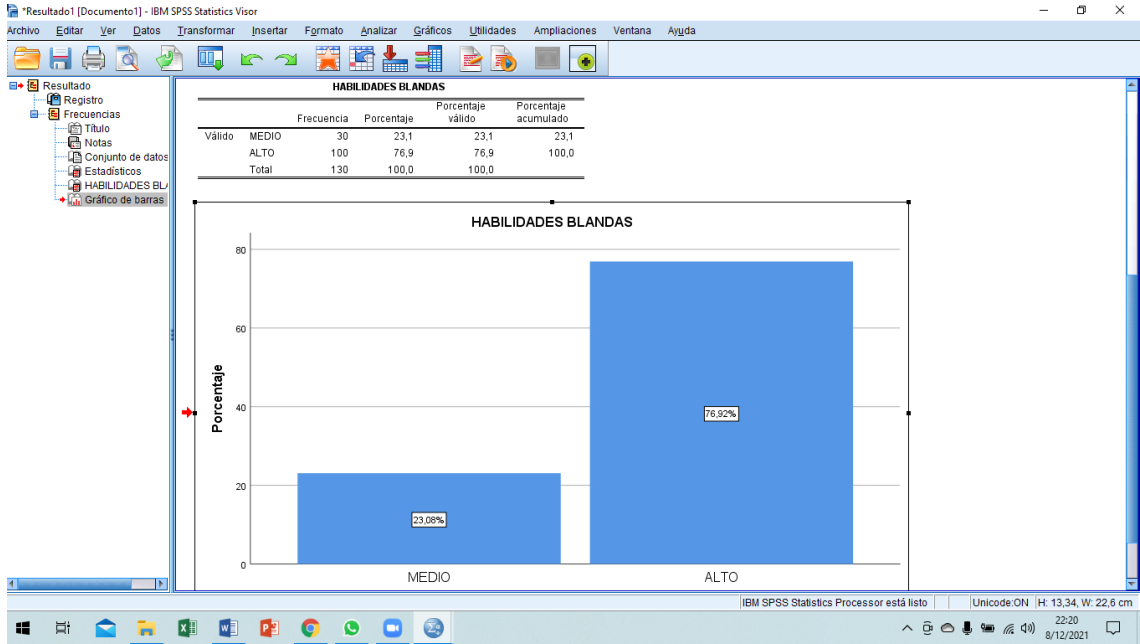
12: Vista de datos Vista de valores

	VAR004	VAR004	VAR004	VAR005	VAR005	VAR006	VAR006	V1	D1	D2	D3	D4	D5	D6	V2	DM1	DM2	DM3	DM4
1	5	5	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2
2	4	4	2	2	1	4	3	4	1	1	3	4	3	4	2	3	2	2	2
3	5	5	4	5	1	3	5	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2
4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	2	2	2	2	2
5	4	5	2	3	1	4	1	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1
6	5	5	5	3	3	2	3	3	1	2	1	4	3	3	2	2	3	3	2
7	5	4	5	4	1	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
8	4	4	1	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	4	2	2	2	2	2
9	4	3	1	1	4	3	3	4	1	3	1	4	4	4	2	3	2	2	2
10	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2
11	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
12	5	5	4	5	1	5	1	4	1	1	3	4	4	4	2	2	2	3	2
13	4	4	2	4	1	4	3	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2
14	3	4	1	3	1	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
16	4	5	4	3	2	5	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
17	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
18	3	3	1	3	3	4	3	4	4	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2
19	5	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
20	3	4	2	3	1	4	3	4	1	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2
21	2	3	1	3	3	2	5	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	2	2
22	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
23	5	5	3	4	2	5	4	3	2	3	1	2	3	4	2	2	2	3	2
24	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2
25	5	5	4	5	1	5	5	4	1	1	1	4	3	3	2	3	3	2	3
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
27	4	5	4	3	1	3	1	4	3	1	1	4	4	3	2	2	2	3	2
28	5	3	4	3	3	4	1	3	1	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2
29	4	4	3	4	2	4	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2
30	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
31	5	5	3	3	2	5	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2
32	4	5	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
33	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1	1	4	4	4	2	3	2	2	2
34	4	5	3	3	3	2	3	2	4	3	1	1	4	4	3	2	2	3	2
35	5	4	2	4	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	2	3	3	3	2
36	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2

SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

```
COMPUTE D1=VAR0001 + VAR0002 + VAR0003 + VAR0004 .  
EXECUTE.  
COMPUTE D2=VAR0001 + VAR0004 + VAR0005 + VAR0008 .  
EXECUTE.  
COMPUTE D3=VAR0001 + VAR0013 + VAR0011 + VAR0012 .  
EXECUTE.  
COMPUTE D4=VAR0013 + VAR0014 + VAR0015 + VAR0016 + VAR0017 + VAR0018 .  
EXECUTE.  
COMPUTE D5=VAR0019 + VAR0020 + VAR0021 .  
EXECUTE.  
COMPUTE D6=VAR0022 + VAR0023 + VAR0024 + VAR0025 .  
EXECUTE.  
COMPUTE V2=VAR0026 + VAR0027 + VAR0028 + VAR0029 + VAR0030 + VAR0031 + VAR0032 + VAR0033 +  
VAR0034 + VAR0035 + VAR0036 + VAR0037 + VAR0038 + VAR0039 + VAR0040 + VAR0041 + VAR0042 +  
VAR0043 + VAR0044 + VAR0045 + VAR0046 + VAR0047 + VAR0048 + VAR0049 + VAR0050 + VAR0051 +  
VAR0052 + VAR0053 .  
EXECUTE.  
COMPUTE DM1=VAR0026 + VAR0027 + VAR0028 + VAR0029 + VAR0030 + VAR0031 + VAR0032 + VAR0033 +  
VAR0034 + VAR0035 + VAR0036 + VAR0037 .  
EXECUTE.  
COMPUTE DM2=VAR0026 + VAR0027 + VAR0029 + VAR0030 + VAR0031 + VAR0032 + VAR0033 .  
EXECUTE.  
COMPUTE DM3=VAR0038 + VAR0039 + VAR0040 + VAR0041 + VAR0042 + VAR0043 .  
EXECUTE.  
COMPUTE DM4=VAR0044 + VAR0045 + VAR0046 + VAR0047 + VAR0048 .  
EXECUTE.  
COMPUTE DM5=VAR0049 + VAR0050 + VAR0051 + VAR0052 + VAR0053 .  
EXECUTE.  
RECODE V1 (25 thru 30)=1 (31 thru 35)=2 (36 thru 40)=3 (41 thru 45)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D1 (4 thru 8)=1 (9 thru 13)=2 (14 thru 18)=3 (19 thru 24)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D2 (4 thru 8)=1 (9 thru 13)=2 (14 thru 18)=3 (19 thru 24)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D3 (4 thru 8)=1 (9 thru 13)=2 (14 thru 18)=3 (19 thru 24)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D4 (4 thru 12)=1 (13 thru 18)=2 (19 thru 24)=3 (25 thru 30)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D5 (4 thru 8)=1 (9 thru 12)=2 (13 thru 16)=3 (17 thru 20)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D6 (4 thru 8)=1 (9 thru 12)=2 (13 thru 16)=3 (17 thru 20)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D7 (4 thru 8)=1 (9 thru 12)=2 (13 thru 16)=3 (17 thru 20)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D8 (4 thru 8)=1 (9 thru 12)=2 (13 thru 16)=3 (17 thru 20)=4 .  
EXECUTE.  
RECODE D9 (4 thru 8)=1 (9 thru 12)=2 (13 thru 16)=3 (17 thru 20)=4 .  
EXECUTE.
```

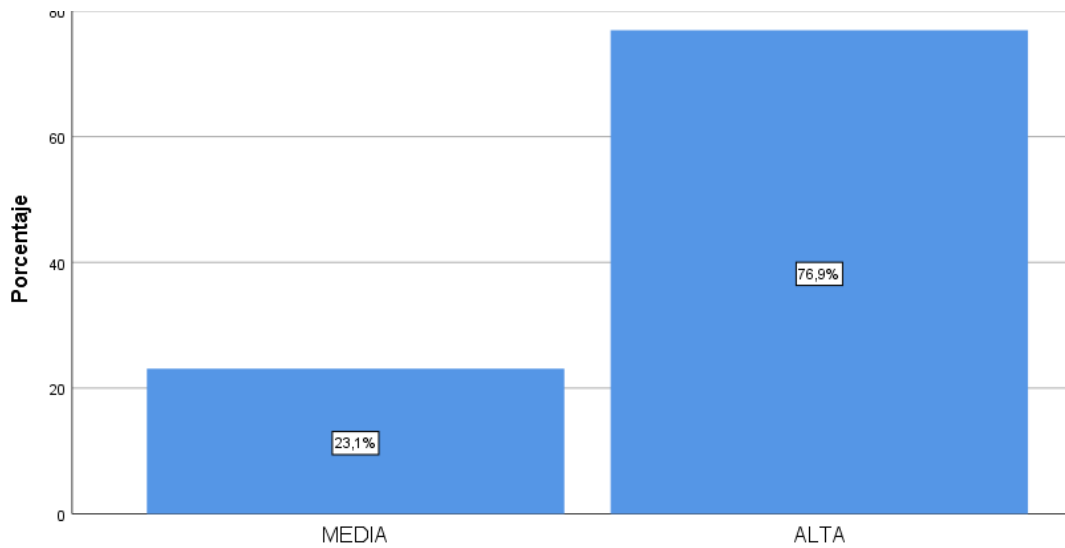


Anexo 17

Variable1 habilidades blandas

Figura 2

Resultado de la variable 1: sobre las habilidades blandas



Nota. El gráfico representa los resultados de la encuesta habilidades blandas, elaborado mediante el SPSS.

Explicación

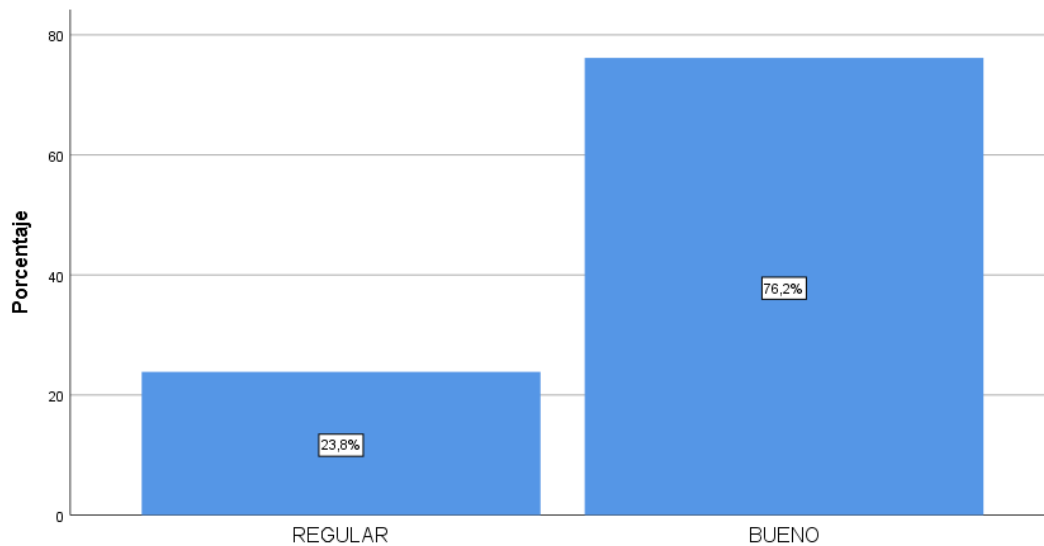
Contemplando la figura 2, se evidencia que el 23,1% del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. percibe en nivel medio las habilidades blandas en su empresa, mientras que para el 76,9% la percepción sobre las habilidades blandas se encuentra en nivel alto.

Anexo 18

Variable 2 Clima Laboral

Figura 4

Resultado de la variable 2: Clima laboral



Nota. El gráfico representa los resultados de la encuesta clima laboral, elaborado mediante el SPSS.

Explicación

En figura 4 el 23,8% del personal administrativo de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma S.R.L. perciben en nivel regular el clima laboral en su empresa, mientras que para el 76,2% la percepción sobre el clima laboral se encuentra en nivel bueno.