



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Soft Skills y Desempeño Laboral de Colaboradores de una Empresa
de Seguridad, Provincia de Maynas 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Moscoso Delgado, Mario Arturo (ORCID: 0000-0002-6371-417X)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Vilma mi compañera y esposa, quien permanentemente me alienta a continuar; a mis hijos, Mario, Ximena y Ariana, quienes me dan fuerzas para seguir.

Al Tipis y a la Mama, a mis hermanos por su apoyo y comprensión.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por su inmensa bondad, que me acompaña y me da fuerzas todos los días.

A la Universidad Cesar Vallejo que, por intermedio de sus docentes, contribuyeron con sus experiencias, conocimientos y motivación a mejorar mis habilidades profesionales.

A mis compañeros, en especial a Hans Burmester, quienes, con sus constantes muestras de apoyo incondicional, ayudaron en la finalización de este ciclo de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
4.1. Análisis descriptivo.....	28
4.2. Análisis inferencial	33
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	52
Anexo 1 - Matriz de operacionalización de variables	52
Anexo 2 - Matriz de consistencia	53
Anexo 3 - Certificados de Validez	55
Anexo 4 - Instrumentos - Cuestionario de Soft Skills	61
Anexo 5 - Instrumentos - Cuestionario de Desempeño Laboral	63
Anexo 6 - Varianza total explicada Soft Skills	64
Anexo 7 - Varianza total explicada Desempeño Laboral	65
Anexo 8 – Tabla de Frecuencia – SOFT SKILLS.....	66
Anexo 9 – Tabla de Frecuencia – DESEMPEÑO LABORAL	70

Anexo 10 – Prueba de normalidad – Autorregulación	74
Anexo 11 – Prueba de normalidad – Motivación	75
Anexo 12 – Prueba de normalidad – Habilidades sociales.....	76
Anexo 13 – Prueba de normalidad – Empatía.....	77
Anexo 14 – Prueba de normalidad – Soft Skills	78
Anexo 15 – Prueba de normalidad – Desempeño Laboral.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Análisis factorial Soft Skills</i>	25
Tabla 2 <i>Análisis factorial desempeño laboral</i>	25
Tabla 3 <i>Confiabilidad de la variable Soft Skills</i>	26
Tabla 4 <i>Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral</i>	26
Tabla 5 <i>Frecuencia con datos agrupados variable Soft Skills</i>	28
Tabla 6 <i>Frecuencia con datos agrupados variable Desempeño Laboral</i>	29
Tabla 7 <i>Tabla cruzada Soft Skills - (Autorregulación) * Desempeño Laboral</i>	30
Tabla 8 <i>Tabla cruzada Soft Skills - (Motivación) * Desempeño Laboral</i>	30
Tabla 9 <i>Tabla cruzada Soft Skills - (Habilidades sociales) * Desempeño Laboral</i> 31	
Tabla 10 <i>Tabla cruzada Soft Skills - (Empatía) * Desempeño Laboral</i>	31
Tabla 11 <i>Tabla cruzada Soft Skills * Desempeño Laboral</i>	32
Tabla 12 <i>Prueba de normalidad</i>	33
Tabla 13 <i>Prueba de normalidad (regla de decisión)</i>	33
Tabla 14 <i>Correlación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral</i>	34
Tabla 15 <i>Correlación entre la Motivación y el Desempeño Laboral</i>	35
Tabla 16 <i>Correlación entre la Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral</i>	36
Tabla 17 <i>Correlación entre la Empatía y el Desempeño Laboral</i>	37
Tabla 18 <i>Correlación entre los Soft Skills y Desempeño Laboral</i>	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo: Determinar la correspondencia entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincias de Maynas 2021, para lo cual se utilizaron algunos criterios metodológicos como un tipo de investigación básica, con un diseño no experimental de nivel correlacional, además se contó con una muestra de 92 colaboradores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los principales hallazgos indicaron que el 68% de colaboradores manifestó que tienen un nivel bajo de soft skills, mientras que también el 68% demostró tener un bajo desempeño laboral, por otro lado, en las pruebas correlacionales se pudo confirmar que la correspondencia significativa de las dimensiones de Soft Skills con el Desempeño Laboral, debido a que la prueba entre el desempeño con la autorregulación ($p = 0.000$; $r = 0.683$), con la motivación ($p = 0.000$; $r = 0.669$), con las habilidades sociales ($p = 0.000$; $r = 0.687$) y con la empatía ($p = 0.000$; $r = 0.639$). Finalmente, se concluyó afirmando que la correspondencia entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Palabras clave: Soft Skills, Desempeño Laboral, Colaboradores.

ABSTRACT

The main objective of this research was: To determine the relationship between Soft Skills and Work Performance of collaborators of a Security Company, Provinces of Maynas 2021, for which some methodological criteria were used as a type of basic research, with a non-experimental design of correlational level, there was also a sample of 92 collaborators, to whom two questionnaires were applied. The main findings indicated that 68% of workers stated that they have a low level of soft skills, while 68% also demonstrated poor job performance, on the other hand, in the correlational tests it was confirmed that the significant relationship of the dimensions of soft skills with job performance, because the test between performance with self-regulation ($p = 0.000$; $r = 0.683$), with motivation ($p = 0.000$; $r = 0.669$), with social skills ($p = 0.000$; $r = 0.687$) and with empathy ($p = 0.000$; $r = 0.639$). Finally, it was concluded by stating that the relationship between Soft Skills and Work Performance of employees of a Security Company, Provinces of Maynas 2021 is significant.

Keywords: Soft Skills, Job Performance, Collaborators

I. INTRODUCCIÓN

En décadas anteriores, el ser humano tenía el concepto que, para poder trabajar, solo requeriría ser proveído de conocimiento dados por las universidades o institutos tecnológicos y que aprovechando el estudio al extremo y obteniendo buenas calificaciones, el éxito estaría casi asegurado. Actualmente, el ámbito profesional ha evolucionado, emplazando condiciones nuevas de recursos y competencias, que muy pocas veces se dan en la formación académica. Se refiere a “**soft skills**” (habilidades blandas), que son relacionadas con la suficiencia del ser humano para relacionarse; comunicándose, compartiendo, conduciendo, motivando, escuchando, empatizando; laborando en equipo y en cooperación e influyendo en los demás.

Mejía (2015), manifiesta que, la cobertura educativa, en los últimos 30 años, se ha desarrollado favorablemente en América Latina, pero que aún se mantienen un atraso en la calidad y en la formación de habilidades y competencias. Ese atraso sobre todo se ve en las ciudades alejadas de las metrópolis, muy acentuadas en poblados del interior. La preparación técnica está aprovechable y permuta rápidamente, mientras que, las destrezas interpersonales son permanentes, pero muy dificultosas de obtener, por lo que son muy queridas en las instituciones. De acuerdo con lo mencionado por, Dean y East (2019) el problema empresarial radica en que algunos de los trabajadores carecen de ciertas habilidades blandas, dado que los líderes de las diversas entidades no cuentan con estrategias de adiestramiento para el mejora de las habilidades blandas en sus trabajadores. Por lo que, según lo indicado por Hurrell en el periodo 2016 el 50% de los trabajadores a nivel mundial presentaron deficientes habilidades blandas, lo que les incapacita poder lograr una ventaja competitiva.

Las Soft Skills han tomado notable vigencia en los últimos años, esto debido a la ascendente disposición de las organizaciones al trabajo sinérgico e interdisciplinario entre dependencias. Asimismo, ganaron importancia al ser identificadas como lo que establece aquello que se ejecuta con las habilidades duras; es decir, que no sólo se valorará los conocimientos que posee la persona, sino lo que logra realizar con ellos.

En México se registró que el 31% de las empresas tienen dificultades para contratar a trabajadores que se caractericen por presentar las habilidades y conocimientos que se requiere, lo cual produce una disminución de las empresas privadas por invertir en el país y en el mercado laboral. Por otra parte, de acuerdo con lo señalado por la OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el valor promedio de desempeño por persona se encuentra en 54.8 dólares, mientras que en el país mexicano solo alcanzan 21.6 dólares, lo cual evidencia que se encuentra lejos del desempeño ideal, a pesar de que los trabajadores mexicanos destinan mayores horas en cumplir con sus actividades laborales (Aguilar, 2020)

El recurso humano profesional continuará estableciendo una valoración diferencial, las instituciones preferirán contar con aquellos profesionales que, aparte de tener un óptimo adiestramiento técnico y académico, posean otras habilidades que les ayuden a realizarlas con éxito. En esta circunstancia, podemos señalar que se conserva vigente el requerimiento de un buen empleo de Soft Skills del colaborador, que le ayuden a afrontar, del mejor modo, escenarios adversos y ambientes de tensión. A nivel nacional, de concordancia con el Banco Interamericano de Desarrollo en el 2019, el 89% de las empresas peruanas consideran que sus trabajadores son competentes para desempeñarse en su empleo. Por otro lado, la principal causa de la brecha ocupacional es porque el 32% no cuentan con habilidades socioemocionales, además las habilidades más complicadas de hallar en los trabajadores son habilidades técnicas (60.4%), las habilidades de trabajar en equipo (38.4%) y habilidades de comunicación en un (31.9%). Dicha situación, ha generado que las empresas cuenten con personal no competente y tengan dificultad para la atención al cliente (43%) y dificultad para brindar un servicio de calidad (16,7%) (Novella et al, 2019)

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), en agosto de 2020 la población ocupada se redujo a más de 6 millones de personas en comparación con el periodo anterior, además la calidad del empleo también se vio afectada, ya que el 45% de los trabajadores continuaron trabajando, el 19% lo realizó desde casa y el 17% salió a trabajar con autorización. Por otro lado, la tasa de empleo informal se incrementó a 74.3%, lo cual significa que aumentó 1.7% más

que lo registrado en el periodo 2018-2019, lo cual refleja un mecanismo de ajuste tradicional en el mercado laboral del Perú. Otros de los puntos preocupantes es el nivel de ingreso laboral real insuficiente y condiciones altas de informalidad (Gamero y Pérez, 2020). Dicha situación probablemente sea la causante del bajo rendimiento laboral de los trabajadores de los diversos sectores económicos a nivel nacional, lo cual podría poner en riesgo en la continuidad de las operaciones de muchas empresas del país.

Respecto a la realidad a nivel local, actualmente el personal que labora en la Empresa de Seguridad, son contratados y enviados a resguardar y proteger las infraestructuras y activos de la Empresa Petrolera en la Selva Peruana, con la finalidad de impedir que personas, transiten por zonas no autorizadas, dañen el ecosistema, tengan accidentes y concretamente hurten equipos, material y/o productos, para lo cual deben de adaptarse a los procedimientos; tales como realizar rondas perimétricas y registrar ingreso y salidas de personal, proveedores, visitas, etc., ejecutándose de acuerdo a la cultura, métodos y forma de comunicación del lugar.

Asimismo, hay inconvenientes para coordinar entre colaboradores sobre los cambios de turno que deben de realizar durante la semana, tal vez porque no se encuentra una manera que beneficie a todos respecto al turno de vigilancia que deben de cumplir o por la falta de un líder que dirija la distribución de los mismos, además no hay una manera de expresarse adecuadamente; lo cual les impide que controlen la identidad de las personas que ingresan a la empresa, generando así posibles problemas cuando deben de reportar de los hechos ocurridos a sus superiores, igualmente en el ingreso o salida de personas sospechosas no se reconoce la manera adecuada para el abordaje respectivo realizando poco profesional, esto tal vez por el poco autocontrol de su conducta, adicional a ello opinaron que muchas veces algunos colaboradores olvidan verificar que el resto del personal cuenten con su identidad para el ingreso a la empresa, dejando pasar muchas veces personas externas a la empresa, esto quizás por la poca motivación que tienen para cumplir con sus actividades.

Por otro lado, hay colaboradores que no se esfuerzan por realizar la vigilancia perimétrica asignadas, lo cual muchas veces ha generado problemas como pérdidas de objetos dentro de la misma, esto probablemente sea porque el personal muy poco planifica sus actividades ocasionando el incumplimiento de sus funciones o por falta de motivación.

A partir de lo mencionado surgió como Problema: ¿Cuál es el nivel de relación entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?; teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de relación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?, ¿Cuál es el nivel de relación entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021? y ¿Cuál es el nivel de relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?

La investigación se justificó desde una perspectiva teórica dado que se permitió tener un panorama más claro y una noción más amplia, de la actuación de las variables dentro del contexto de estudio abordado, teniendo como sustento las diferentes teorías, conceptos y definiciones en torno a los Soft Skills (habilidades blandas) y el Desempeño Laboral, que mediante sus resultados se pudo reforzar e incrementar la teoría en torno a ambas variables. Desde una perspectiva práctica la investigación se justificó respecto a que se pudo comprobar el grado de desempeño que tienen los colaboradores, al igual que su percepción de las habilidades blandas detectadas en sus superiores, pues de esta manera se tiene mayor claridad para tener un mejor escenario para ofrecer posibles soluciones para la reducción de brechas generadas a nivel de desempeño.

Asimismo, la investigación se justificó desde una perspectiva metodológica a partir de que se proporciona instrumentos para su aplicación en otros estudios bajo un contexto similar, lo cual contribuye a su replicabilidad, por otro lado, también servirá para sustento de futuras investigación, a fin de servir como base para la consecución de investigaciones similares.

A partir de lo mencionado, la investigación se planteó como Objetivo: Determinar el nivel de relación entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021, es significativa; siendo los objetivos específicos: Analizar el nivel de relación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021, es significativa. Establecer el nivel de relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021, es significativa. Definir el nivel de relación entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021, es significativa. Conocer el nivel de relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021, es significativa.

Con lo expuesto, se determinó como Hipótesis General: La relación entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa, siendo las específicas; La relación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa, La relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa, La relación entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa, y la relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente título se presentan los trabajos de investigación concernientes al tema de Soft Skills en el Desempeño Laboral, en distintos rubros laborales en el extranjero como en el Perú.

En el artículo, “La influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral: un estudio de caso sobre el sector de la industria tecnológica en Malasia”, Fadhil *et al* (2021) establecieron a modo de intención hallar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores. Los aspectos metodológicos fueron de diseño cuantitativo – no experimental, además, se contó con una muestra de 345 empleados, a quienes se les administró una encuesta. Los hallazgos demostraron que las habilidades blandas que se relacionan con el desempeño fueron habilidades de comunicación (p – valor = 0.018), trabajo en equipo (p – valor = 0.002), capacidad de aprendizaje (p – valor = 0.000), motivación (p – valor = 0.000), actitud (p – valor = 0.000), e integridad (p – valor = 0.000). Finalmente, se concluyó afirmando con la prueba estadística donde se halló una significancia menor a 0.050, demostrando que las habilidades blandas influyen significativa y positivamente en el desempeño, demostrando la trascendencia de estas para alcanzar los resultados y el desarrollo de los negocios de la tecnología en Malasia.

Kumendong *et al* (2018) en el estudio, “El análisis de la habilidad blandas para el desempeño de los empleados en la industria bancaria”; analizaron la aplicación de habilidades blandas para el desempeño de los empleados. Respecto a la metodología fue de enfoque cualitativo, además la muestra estuvo integrada por 15 personas, a los mismos que se les administró la técnica de la entrevista. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el 55% de los trabajadores no tienen obstáculos para comunicarse, el 73% se encuentra satisfecho con el trabajo en equipo realizado en la empresa, el 93% está satisfecho con la formación recibida en la empresa, el 80% motiva a sus compañeros de trabajo y el 46% lidera en su equipo. La conclusión fue que, la mayoría de los trabajadores presentan adecuadas habilidades blandas lo cual genera un entorno laboral adecuado y por ende una mejora de su desempeño laboral.

Suleman *et al* (2021) en el estudio titulado “Asociación entre habilidades sociales y desempeño laboral: un estudio transversal entre directores de escuelas secundarias en la división de Kohat, Pakistán”; analizaron la asociación entre las habilidades sociales y desempeño laboral. Respecto a la metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. En cuanto a la muestra quedó conformada por 117 directores, a quienes se les administró como instrumento el cuestionario. Respecto a los resultados fueron, la gestión de relaciones, la actitud positiva y las habilidades para tomar decisiones son predictores del desempeño laboral. La conclusión fue que, existe una correlación positiva ($r = 0,898$, $p < 0,01$) entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.

En el estudio “El efecto de las habilidades blandas y la metodología de formación en el desempeño de los empleados”, Ibrahim *et al* (2015) se determinaron el efecto de la adquisición de habilidades blandas y la metodología de capacitación adoptada sobre el desempeño laboral. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, además, se contó con 260 empleados como muestra, a los que se les administró una encuesta. Quedando demostrado, a través de los resultados, que las habilidades blandas como autoconfianza, las relaciones interpersonales, comunicación, actitud, liderazgo, habilidades de gestión, creatividad y resolución de problemas, han aumentado en un 18% el desempeño. Finalmente, con la prueba estadística se halló un $R^2 = 0.147$ y un p – valor menor a 0.050, demostrando que todas las habilidades blandas mencionadas tienen un efecto significativo en el desempeño de los trabajadores de las empresas en estudio.

En el artículo “Desempeño efectivo y variables organizativas de los empleados en el sector de petróleo y gas: Una investigación empírica”; Ogunyemi *et al* (2015) analizaron el desempeño, entorno y cultura organizacional de los empleados. Las concordancias metodológicas utilizados fueron de diseño de investigación ex post facto, no experimental, además, se contó con una muestra de 500 empleados, a quienes se les administró una encuesta. Los resultados demostraron que el 48.7% de colaboradores cuentan con un adecuado desempeño, debido a que poseen las competencias y destrezas requeridas para el cargo que ocupa. Por último, con la prueba estadística, donde el p fue menor a 0.050, demostraron que existe una contribución positiva y significativa de las variables

predictoras (entorno y cultura laboral) a la predicción de la medida de criterio (desempeño laboral) y el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,763$), lo que implica que el 76,3% de la variación en el desempeño laboral de los colaboradores, se debió a la combinación de ambiente de trabajo y cultura organizacional.

A nivel nacional se presentan las investigaciones de Sánchez (2021) en cuyo trabajo titulado “Las habilidades blandas factor clave para el desempeño de los ingenieros” analizo el impacto de la no consideración de las habilidades blandas en el desempeño de los ingenieros. Respecto a la metodología fue de enfoque cualitativo, el nivel correlacional. La muestra estuvo integrada por los profesionales de ingeniería, a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados fueron que, existe relación entre los resultados de los ingenieros que no cuentan con habilidades blandas y el resultado de su desempeño profesional. La conclusión fue que, se validó la relación directa entre la necesidad de incorporar las habilidades blandas en la formación de los ingenieros con la finalidad de mejorar su desempeño profesional y rol social.

Morales (2020), en su estudio titulado “Habilidades blandas y el desempeño laboral del comité de gobierno digital del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre” determino la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores. Respecto a la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, el nivel correlacional de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 101 colaboradores, a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados fueron que, las dimensiones que se relacionan con el desempeño laboral son: liderazgo en un 0.515, comunicación en un 0.672 y trabajo en equipo en un 0.508. La conclusión fue que, con p-valor menor a 0.000 y el coeficiente de Rho de Spearman de 0.652 se determinó que existe relación significativa directa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores.

En la investigación titulada “Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario”; Rodríguez (2020) hallo la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño del docente. Los criterios metodológicos utilizados fueron de tipo no experimental, transversal, respecto al enfoque fue cuantitativo, el nivel relacional y el método empleado fue descriptivo-correlacional.

La muestra estuvo conformada por 78 pedagogos, administrándoles un cuestionario. Los resultados fueron que, las dimensiones que presentaron una mayor relación con el desempeño laboral fueron responsabilidad con 0.547, la adaptabilidad con 0.651, la gestión eficaz de la información con 0.552 y en menor medida la comunicación con 0.374 y el desarrollo con los demás de 0.487. La conclusión fue que, existe una relación de manera directa y significativa ($d=0,601$) entre las habilidades blandas y el desempeño docente, además que las Soft Skills son responsables del 70% del éxito laboral.

En la investigación “Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén”, Castillo (2019) estableció la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en la municipalidad bajo estudio. Los criterios metodológicos utilizados fueron; diseño no experimental, tipo correlacional y transversal. La muestra fue formada por 44 colaboradores de la municipalidad, a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados fueron que, el 56.82% de los colaboradores presentaron habilidades blandas con un nivel bajo y el 65.91% de los colaboradores tuvieron un bajo desempeño laboral. La conclusión fue que, las habilidades blandas se relacionan de manera positiva y significativa con el desempeño laboral en un 0.835.

En el trabajo titulado “Las habilidades blandas y el desempeño laboral: Un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú”; Cáceres *et al* (2018) determinó el efecto de las habilidades blandas en el desempeño laboral. Los criterios metodológicos utilizados fueron de tipo cuantitativo, con diseño no experimental de alcance correlacional – exploratorio, donde se contó con una muestra de 75 participantes a quienes se le administró una encuesta. Los resultados demostraron que el 64.1% de los encuestados mostraron deficiencias en sus capacidades blandas, porque no tienen una buena comunicación, las relaciones sociales son imperceptibles y la actitud que tienen no motivan a que se logren comunicar, por otro lado, el 85.7% no tiene un buen desempeño laboral, debido a que no puede cumplir eficientemente con sus funciones. Finalmente, se logró concluir con la prueba estadística donde se halló

un p -valor = 0,000 y un coeficiente = 0.507, lo que indica que las habilidades blandas afectan positivamente el desempeño laboral.

Silvestre (2019) en la investigación “Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo” determina como las Soft Skills influyen en el desempeño laboral de los empleados. Las concordancias metodológicas utilizadas fueron de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, además, se contó con una muestra de 29 colaboradores, a quienes se les administró una encuesta. Los hallazgos indicaron que el 82.8% de encuestados cuentan con adecuadas habilidades blandas, debido a que tiene la capacidad de mantener vínculos estables tanto con sus compañeros de trabajos como con los clientes, mientras que el 89.7% demostró que tienen un desempeño laboral alto. Por último, con la prueba estadística donde se halló un $X^2 = 16.06$ y un p – valor de 0.000, se pudo confirmar la existencia de una influencia significativa de las habilidades blandas en el desempeño de los empleados.

En la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos”; Pastor (2018) determina la relación entre el clima y desempeño laboral de los empleados. La metodología utilizada fue de tipo prospectivo – correlacional con diseño no experimental, además, se contó con una muestra de 162 participantes, a quienes se les administró una encuesta. Los resultados demostraron que solo el 30.9% de encuestados a veces tienen un óptimo desempeño laboral, debido a que no se sienten totalmente motivados, además, la falta de formación y desarrollo personal, hace que no puedan realizar trabajos en equipo necesarios para sus funciones, mientras que, de igual forma, el 30.9% indica que el clima es regular. Finalmente, con la prueba estadística se halló un p – valor de 0.004 y un Rho de 0.941, confirmando la existencia de una relación significativa y directa entre las variables estudiadas.

La variable Soft Skills, de acuerdo con Vasanthakumari (2019) se refiere a una serie de actitudes, hábitos y cualidades sociales que generan que una determinada persona sea un adecuado empleado y compatible con sus labores. Asimismo, son una serie de cualidades deseables para determinadas formas de trabajo que no depende del conocimiento, en donde incluye el sentido común,

actitudes positivas y capacidad para tratar con las personas. De la misma manera, Guerra-Báez (2019) manifestó que las Soft Skills son un conjunto de habilidades socio afectivas que son fundamentales para la interacción entre las personas, además permite hacer frente a las situaciones desafiantes, es decir permite a las personas comunicarse de manera efectiva, pensar de manera crítica y construir relaciones saludables a nivel físico y humano. De acuerdo a la opinión de Cinque (2016) las Soft Skills son objetivos, motivaciones, personalidad y predilecciones que se valúan en el ámbito laboral, en el de enseñanza y en muchos otros ámbitos.

Según con lo manifestado por Dewiyani (2015) las Soft Skills también se le conocen como habilidades no técnicas que son intangibles pero muy demandadas. Algunas de ellas son características ganadoras, que consisten en habilidad de comunicación, habilidad de organización, liderazgo, lógica, esfuerzo, habilidad de grupo y ética. En la opinión de las Guerra-Báez (2019) son habilidades para aprender, analizar, gestionar el tiempo e innovar. Conforme con lo indicado por Rezky *et al* (2020) las Soft Skills son rasgos de carácter, actitudes y comportamientos más que aptitudes o conocimientos técnicos, es decir son destrezas indiscutibles, no son técnicas y específicas de la personalidad que ayudan a determinar las fortalezas de uno en el liderazgo, la facilitación, la mediación y la negociación.

De acuerdo con Cinque (2016) las Soft Skills también se le conoce como competencias sociales, competencias genéricas, competencias transversales, habilidades sociales, incluso habilidades básicas y para la vida, además es la capacidad para trabajar en competencias, para replantearlas y transferirlas de un campo a otro. Según lo señalado por (Taylor, 2016) las habilidades blandas son las habilidades intra e interpersonales, fundamentales para el desarrollo personal, el éxito en el lugar de trabajo y la participación social.

La importancia de las Soft Skills según Rezky *et al* (2020) es que son la clave para lograr el éxito, incluido la resolución de conflictos, la comunicación, el liderazgo y la toma de decisiones, la creatividad, las habilidades de presentación, la humildad y la autoconfianza, la inteligencia emocional, integridad, compromiso y cooperación. Asimismo, para Taylor (2016) las Soft Skills son significativas para el adecuado funcionamiento de un entorno laboral específico, además buscan

mejorar el progreso personal, la contribución en el aprendizaje y el éxito en el empleo. De acuerdo con Taylor (2016) entre los tipos de habilidades sociales se encuentran: actitud positiva, comunicación, cortesía, ética laboral, flexibilidad, habilidades sociales, integridad, profesionalismo, responsabilidad, y trabajo en equipo.

Asimismo, entre los tipos de habilidades blandas que más afectan al profesionalismo son la capacidad para trabajar bajo presión, la capacidad para planificar y pensar estratégicamente, la capacidad para comunicarse e interactuar con otros, buenas habilidades de comunicación verbal y escrita, habilidades de comunicación y ciencias aplicadas de la información, creatividad y autoconfianza, buenas habilidades de autogestión y administración del tiempo, voluntad de aprender y aceptar responsabilidades.

Respecto a la teoría de Taylor (2016) las Soft Skills hay varias perspectivas teóricas de las habilidades blandas que son investigadas y discutidas por diferentes investigadores. Uno de ellos es el desarrollado por Marando que en el periodo 2012 indicó que las habilidades en relación con la gestión de proyecto son: de liderazgo, de comunicación, de negociación, de influencia, para tomar decisiones y desenlace de problemas (Maduko *et al*, 2020). Por otro lado, de acuerdo con la teoría desarrollada por Rao en el año 2018 indicó las habilidades esenciales para los líderes, tales como: habilidades de pensamiento crítico, habilidades de comunicación, habilidades conceptuales, habilidades para resolver dificultades, habilidades de gestión de conflictos, habilidades de formación de equipos, entre otros. El modelo de habilidades blandas desarrollado en el estudio de Hendarman en el año 2018 indicó que las habilidades de comunicación, las habilidades interpersonales, las habilidades de influencia estratégica y las habilidades de resolución de problemas se operacionalizan para desarrollar el modelo de habilidades blandas (Maduko *et al*, 2020).

De acuerdo con la teoría de las competencias conductuales desarrollado por la Asociación Internacional de Gestión de Proyectos, se consideran ciertas habilidades blandas que debe de poseer como: liderazgo (habilidad de comunicación, para tomar decisiones, para delegar y para la resolución de conflictos), motivación (refleja la aceptación personal de todos los integrantes de la

empresa), el autocontrol (capacidad para afrontar las situaciones estresantes y la rutina diaria), la creatividad (habilidad para actuar y pensar de forma original), ética (capacidad para aceptar las libertades profesionales y los límites de los demás) (Sánchez, 2021). De la forma en que lo vio Swasti en su investigación desarrollada en el 2015 indicó que las habilidades blandas son: comunicación, motivación, liderazgo, conciencia de sí mismo, trabajo en equipo, gestión del tiempo, flexibilidad, resolución de conflictos (Sánchez, 2021).

Asimismo, se tomó en cuenta las diversas teorías señaladas anteriormente para la evaluación de las Soft Skills, las cuales permitieron aplicarlo a la realidad de la presente investigación, por lo que se consideró las dimensiones del análisis de la autorregulación, motivación, habilidades sociales y la empatía, las cuales se detallarán a continuación: De acuerdo con la autorregulación indica los pensamientos y acciones autogenerados que son adaptados y planificados de manera cíclica con el propósito de alcanzar ciertos objetivos personales, es decir es un proceso que se relaciona con la realización de acciones y toma de decisiones coherentes, además fomenta la serenidad, la confianza y autonomía para dirigir sus propias acciones (Merino y Lucas, 2016).

Según Falco (2016) la creatividad, es la producción de algo que es nuevo, útil o novedoso para alcanzar los objetivos esperados, también lo definen como una actividad mental por medio del cual genera una acción o idea nueva e incluso permite la solución creativa de diversos problemas en el ámbito laboral, en donde la persona tiene la capacidad de encontrar una variedad de formas o respuestas múltiples para un solo problema o situación presentada en la organización.

De acuerdo con lo señalado por Gharfalkar *et al*, (2018) la optimización de recursos son un conjunto de estrategias que permiten tener un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles dentro de una organización, es decir son un conjunto de procesos que permite el uso eficiente de los recursos, además de la optimización de los procesos para limitar el empleo de recursos y alcanzar una mayor productividad organizacional.

Respecto a lo indicado por Lucian *et al*, (2017) la delegación es la capacidad de designar nuevas actividades o tareas a los demás colaboradores con la finalidad

de distribuir las responsabilidades y brindar cierto grado de autoridad a los subordinados para tomar decisiones. De manera general, los autores manifestaron que la delegación es cuando una persona cede las funciones o responsabilidades a otras para que puedan realizarlas y tomar las decisiones correspondientes.

Como segunda dimensión se encuentra a la motivación que se define como la habilidad de los colaboradores de ejercer elevados niveles de esfuerzo con la finalidad de alcanzar determinadas metas organizacionales, es decir son un conjunto de estímulos que posee el colaborador para realizar sus funciones; además lo definen como los procedimientos que dan cuenta del liderazgo o dirección, la intensidad y la persistencia del esfuerzo de una persona para lograr un objetivo en específico (Ahmed *et al*, 2017).

En la opinión de Hur (2018) la generación de estímulo es el conjunto de recompensas o incentivos que se brindan a los colaboradores que cumplen un estándar determinado en una actividad en particular. La generación de estímulos se presenta como incentivos por el desempeño que alcanzan los colaboradores, lo cual generalmente se emplea para incrementar el interés en los empleados en la organización y aumentar la motivación para cumplir con sus funciones o cargos encomendados.

Desde la perspectiva de Grover y Furnham (2016) la capacidad de coaching es la habilidad de un individuo dentro de una entidad de influir en que los demás integrantes liberen el potencial que poseen para dar lo mejor de sí mismo, es decir permite mejorar el nivel de desempeño. De igual manera Kamarudin *et al* (2020) manifestaron que es la destreza de una persona para mejorar el desempeño de los demás, dado que brinda apoyo para que los demás revelen su potencial y alcancen su máximo rendimiento.

Respecto a la tercera dimensión se encuentran las habilidades sociales que de acuerdo con lo manifestado por Gökel0 y Da li (2017) son las capacidades para demostrar ciertos comportamientos que son de utilidad para los individuos como para otro grupo de personas de una organización, es decir es la capacidad de interactuar, expresarse y comprender a las personas que los rodea, y por lo tanto

su comportamiento es reforzado por medio de la comunicación y retroalimentación de los demás.

Sobre el liderazgo es considerado por Muhammad y Sameen (2019) como un proceso por medio del cual los individuos influyen o motivan a otros en la realización de sus actividades, trabajo y acciones para alcanzar determinadas metas organizacionales. De manera general, es definido como el comportamiento de un individuo en el momento que dirige o guía las actividades de un grupo hacia un propósito u objetivo en común.

Respecto a la resolución de conflictos se considera como el manejo adecuado de los inconvenientes que aparecen en una sociedad, en donde por medio de diversas perspectivas el individuo puede controlar los inconvenientes y eliminar las diferencias, los antagonismos y disputas que puedan presentarse en una organización (Ortega y Escobar, 2017).

Mientras que la comunicación se considera como el paso por el cual se permuta mensajes o información del remitente al receptor y viceversa, el cual es fundamental para alcanzar una interrelación adecuada entre los compañeros y evitar que se presenten malentendidos o mala interpretación en el lugar de trabajo (Vasanthakumari, 2019).

Finalmente, se encuentra la dimensión de empatía que es la facultad del ser humano de comprender e interactuar a las situaciones que se presentan a su alrededor, además de la habilidad de relacionarse con otras personas, de entender las actitudes, sentimientos, motivaciones, creencias y metas que determinan el comportamiento de otros individuos. De manera que, la empatía es considerada como una herramienta que se emplea para comprender a los demás y compartir experiencias personales, sentimientos y pensamientos (Valente, 2016).

En lo que respecta al desarrollo del personal es la capacidad de las personas para comprender y apoyar en el surgimiento de habilidades de otros individuos que mejoren su potencial y facilitan el logro de las metas planteadas, es decir es la comprensión del desarrollo o perfeccionamiento de las destrezas, conocimientos y actitudes de los demás con respecto a las actividades laborales (Rojas *et al*, 2020).

La gestión de talento se define como el proceso que permite que las entidades mejoren el desempeño de sus colaboradores por medio de la implementación de estrategias para selección, orientar y dar un mayor seguimiento a las personas, con la finalidad de que estas se sientan más comprometidas con la entidad. De manera general, es el desarrollo de cualidades competitivas para crear e implementar políticas que permitan la generación de una estructura organizacional favorable (Rojas *et al*, 2020).

Por otra parte, de acuerdo con lo señalado por Gabini *et al* (2016) el desempeño laboral es el rendimiento de los comportamientos que son fundamentales para las metas de la institución y se encuentran bajo único control del propio individuo. De acuerdo con lo señalado por Bie kowska y Tworek, (2020) el desempeño laboral es el rendimiento producto del comportamiento de los colaboradores, el cual se encuentra conformado por la evaluación de ciertos aspectos como competencia en la tarea, meticulosidad en la tarea, disciplina en el trabajo, mejora en el trabajo y disposición para la innovación.

Conforme con lo indicado por Davidescu *et al* (2020) el desempeño laboral refleja las acciones, resultados y comportamientos con los que los colaboradores contribuyen o se involucran dentro de una determinada organización. Desde el punto de vista de Fogaça *et al* (2018) el desempeño laboral se refiere a una acción intencionada de los colaboradores que resulta en un acto guiado por resultados, con una finalidad consciente o motivación previa, es decir es el rendimiento que el personal refleja en el momento en que realiza las actividades que le corresponden.

Mientras que desde la perspectiva de Ahmed *et al* (2017) el desempeño laboral se considera como las responsabilidades y el comportamiento que tiene el colaborador con la finalidad de lograr determinados objetivos y se define como una estrategia de forma individual para alcanzarlos en un tiempo pactado previamente. Por otro lado, Boada Llerena (2019), definió al desempeño laboral como las acciones que efectúa el personal con el propósito de lograr determinados objetivos; en donde toma en cuenta ciertas conductas que le permiten cumplir las responsabilidades a su cargo y generar un mayor valor laboral.

Según con lo manifestado por Bie kowska y Tworek (2020) , el desempeño laboral es el valor agregado creado para la institución según el conjunto de comportamientos del personal, quienes de forma directa o indirecta contribuyen al cumplimiento de las metas trazadas por la institución, además de las expectativas y objetivos laborales planteados por la organización. Conforme con lo manifestado por Wiradendi *et al* (2020) el desempeño laboral se considera como la manera en que se espera que un determinado individuo se comporte y ejecute sus actividades que le fueron asignadas.

En la opinión de Bautista *et al* (2020) el desempeño laboral lo manifiestan como las acciones y conductas destacadas de un determinado colaborador que permite impulsar el crecimiento y desarrollo de una empresa a través del alcance de los objetivos trazados por la misma. Espinoza *et al* (2021) expresaron que el desempeño laboral es el comportamiento de los colaboradores que se relaciona con el propósito de la empresa, es decir refleja el cumplimiento de las metas u objetivos organizacionales.

De acuerdo con lo indicado por Waldman y Spangler en su modelo desarrollado indicaron que el desempeño laboral se encuentra influenciado por características individuales (experiencia, capacidad), resultados (retroalimentación, seguridad laboral), pero también por ambiente de trabajo. Asimismo, existen factores intrínsecos que contribuyen a un mejor desempeño laboral como: la autodeterminación, la idoneidad laboral, la autoridad, la responsabilidad y la autonomía en el trabajo, la comodidad en el lugar de trabajo, el atractivo laboral, la remuneración, la comunicación eficaz entre la dirección y los empleados, la distribución temprana de las tareas, un sentimiento de reconocimiento, lo que hace que los colaboradores se sientan apreciados y, en consecuencia, persigan los objetivos de la empresa, lo que lleva a un incremento de la participación en el trabajo, una disminución del ausentismo y un aumento de la confianza en sí mismos (Davidescu *et al*, 2020).

De acuerdo con las dimensiones del desempeño laboral según la literatura de Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Schaufeli, de Vet y van der Beek en el periodo 2011, manifestaron la existencia de cuatro dimensiones principales: (1) ejecución de tareas, (2) desempeño contextual, (3) comportamiento laboral

contraproducente y (4) desempeño adaptativo. Los cuales evalúan el comportamiento de los empleados que se encuentran diseñados para llevar a cabo los objetivos de la institución (Fogaça *et al*, 2018).

En la presente investigación, la teoría del desempeño laboral se basará en la investigación desarrollada por Koopmans en el periodo 2013, quien operacionalizó la variable por medio del análisis de los comportamientos contraproducentes, rendimiento en el contexto y rendimiento de tarea. En donde la primera dimensión abarca las conductas propias a las tareas técnicas del cargo o puesto que desempeña; mientras que el rendimiento en el contexto se considera como el conjunto de actividades que se encuentran enfocadas a mantener un ambiente psicológico e interpersonal en donde se desarrolla el núcleo técnico. Finalmente, los comportamientos contraproducentes están integrados por toda acción intencional por parte de un integrante de la organización (Gabini y Salessi, 2016).

En cuanto a la primera dimensión del desempeño laboral, se encuentra el rendimiento en la tarea que según Kalia y Bhardwaj (2019) es el rendimiento que comprende las conductas inherentes a las actividades técnicas del cargo laboral, además se refiere a los comportamientos y resultados requeridos que sirven de manera directa para lograr los objetivos empresariales. De manera que, el rendimiento en la tarea es el nivel en que los colaboradores demuestran sus competencias en la realización de actividades propias de la organización y que contribuyen de manera directa o indirecta en la empresa.

En la opinión de Oakman *et al* (2018) la capacidad para realizar el trabajo es la habilidad de los colaboradores de cumplir con los requisitos propios de sus labores, dado que existe el compromiso y el esfuerzo necesario por cumplir con sus actividades. De manera general, es conjunto de medidas que determinan la capacidad laboral de una persona según las conductas o comportamiento que muestra en la realización de sus funciones.

Conforme con lo indicado por Ortega y Escobar (2017), la capacidad para solucionar problemas es la habilidad de los colaboradores para manejar de manera adecuada las dificultades o diferencias que se surgen en la empresa, esto debido

a que el colaborador puede evaluar el problema desde diversas perspectivas y eliminar las diferencias que atraviese la entidad.

De acuerdo con lo manifestado por Gabini y Salessi (2016) el desafío en el trabajo es la capacidad del personal para la realización de tareas laborales desafiantes o con cierto nivel de complejidad, es decir es predisposición de los colaboradores para asumir labores complicadas y de constantemente buscar nuevas actividades que significan un reto para ellos.

Conforme con lo señalado por Zubaidah et al (2019) los comportamientos contraproducentes son el conjunto de actividades que perjudican de manera intencional a la empresa o generan ciertos daños a los colaboradores, también se considera como las conductas que infringen las reglas implícitas y explícitas sobre los comportamientos esperados dentro de una empresa, lo cual compromete el bienestar de los integrantes de la organización y pone en peligro los intereses de la misma en general.

Sobre las quejas laborales se definen como los reclamos de los colaboradores sobre determinados aspectos de la empresa, los cuales son un riesgo para la empresa, dado que repercute en su nivel de productividad, funcionalidad, eficiencia y eficacia, lo cual muchas veces se produce por la insatisfacción laboral, el mal clima organizacional y el incremento de la rotación de empleados. (Camacho y Mayorga, 2017).

De acuerdo con Cruzado y Alomia, (2020), exagerar problemas se define como el agrandamiento de los problemas laborales que se presentan en una determinada institución, lo cual es un aspecto negativo para los colaboradores, la misma empresa, usuarios, proveedores y demás personas que forman parte de la entidad.

En cuanto a los aspectos negativos en el trabajo según Camacho y Mayorga, (2017), son de la opinión que comunicación o expresión de los colaboradores con otras personas sobre situaciones tensas o inconvenientes que se hayan presentado dentro del ambiente de trabajo, en donde se puede evidenciar malas condiciones

laborales, falta de comunicación, horarios inflexibles, escasa relación interpersonal, entre otros.

Sobre el rendimiento en el contexto según Kalia y Bhardwaj (2019) es el conjunto de comportamientos discrecionales por parte de un colaborador que considera que incentiva de manera directa el funcionamiento adecuado de una entidad sin influir directamente en la productividad del colaborador, es decir son aquellas actividades que se encuentran enfocadas en mantener un adecuado contexto psicológico e interpersonal en donde se desarrolla el núcleo técnico, además las actividades se encuentran menos prescritas por los roles.

De acuerdo con lo señalado por Zuin et al (2016) la planificación del trabajo es un procedimiento constante en donde se detalla las actividades o las acciones que se deben de realizar a fin de alcanzar los objetivos o metas institucionales. Por otro lado, en la opinión de Parra y Rodríguez, (2015) las habilidades laborales son las capacidades que tienen los colaboradores para realizar sus funciones, además de adquirir nuevos conocimientos que le permitan ser más productivos en las actividades que ejecutan en sus cargos. Respecto a la participación, Parra y Rodríguez (2015), indican que es la situación en que el personal forma parte o integra los diferentes procesos que se realizan en la entidad, lo cual se lleva a cabo por medio de una constante comunicación entre los miembros de la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo aplicada porque su interés principal fue dar respaldo a la literatura y las definiciones consideradas para cada constructo, asimismo se le llama investigación básica, porque, es el cimiento para los estudios de tipo aplicado. Así también, las investigaciones de tipo básico se comienzan por el marco teórico, porque su finalidad es examinar los conocimientos que existen (Ñaupas et al, 2018).

Respecto al nivel del estudio fue correlacional debido a que se pretendió analizar y describir las variables para posteriormente establecer el nivel de dependencia existente entre ambos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). A partir de ello, la presente investigación determinó la relación entre los Soft Skills y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa de Seguridad, Maynas 2021.

La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, porque, los datos que se encontraron no se manosearán, es decir solo se observaron el comportamiento de las variables en un determinado contexto. El corte del estudio, es transversal, debido a que, la información se recabará en un periodo de tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Soft Skills (independiente, cualitativa)

Definición conceptual. Las habilidades blandas se refieren a un conjunto de cualidades personales, hábitos, actitudes y cualidades sociales que hacen que alguien sea un buen empleado y compatible con el trabajo. (Vasanthakumari, 2019).

Definición operacional. La variable se midió conforme a los indicadores de las dimensiones autorregulación, motivación, habilidades sociales y empatía.

Indicadores. Para la dimensión autorregulación, se tuvo los indicadores creatividad, optimización de recursos y la delegación; para la dimensión motivación se tuvo como indicadores, la generación de estímulo y la capacidad de coaching; para las habilidades sociales se asumió los indicadores de liderazgo, resolución de

conflictos y comunicación; y para la dimensión empatía los indicadores de desarrollo del personal y la gestión de talento.

Escala de medición. Ordinal

Variable 2: Desempeño Laboral (dependiente, cualitativa).

Definición conceptual. El desempeño laboral es una perspectiva sistemática de cómo una persona se desenvuelve en su lugar de trabajo y su potencial de desarrollo, por lo que este desempeño es situacional, ya que variará dependiendo del colaborador y los factores condicionantes dentro del entorno laboral que influyen en el mismo. (Gabini y Salessi, 2016)

Definición operacional. La variable se midió conforme a los indicadores de las dimensiones de rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y el rendimiento en el contexto.

Indicadores. Para la dimensión rendimiento en la tarea se tuvo los indicadores de capacidad para realizar el trabajo, la capacidad para solucionar problemas y los desafíos en el trabajo, para los comportamientos contraproducentes se asumió las quejas laborales, la exageración de los problemas y los aspectos negativos en el trabajo, y para la dimensión rendimiento en el contexto los indicadores, planificación del trabajo, habilidades laborales y la participación.

Escala de medición. Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es la cantidad de individuos o elementos que forman parte de cierto estudio, de los cuales se quiere obtener información con la finalidad de alcanzar los fines propuestos en la investigación. La población tiene las mismas características para el desarrollo de la investigación (Ñaupas *et al*, 2018). Respecto a la población estuvo integrada por 120 colaboradores de una Empresa de Seguridad en la Provincia de Maynas.

En cuanto a los criterios de inclusión se consideró a los colaboradores que tienen más de 2 años trabajando en la empresa y que acepten formar parte de la

investigación, además los criterios de exclusión no se consideró a colaboradores que tengan menos de 2 años en la entidad y aquellos que no estén de acuerdo de ser participantes del presente estudio.

Muestra

Es una porción de la población, donde sus miembros cuentan con las mismas características, lo que deja que los resultados se puedan generalizar (López-Roldán y Fachelli, 2015). En este caso la muestra estuvo formada por 92 trabajadores de la Empresa de Seguridad.

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

Dónde:

N= población	120
Z = nivel de confianza (95%)	1.96
p = probabilidad de éxito	0.5
q = probabilidad de fracaso	0.5
e = error de estimación máximo aceptado	0.05

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (120 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 92$$

Muestreo

Respecto al muestreo fue probabilístico-aleatorio simple, que según Ñaupas et al (2018), indica que interviene el azar, es decir tienen la misma posibilidad de ser seleccionados cualquiera de los elementos de la población, además no existe ninguna predisposición de elegir a una persona en lugar de otra, ya que las

características de la muestra son muy parecidas a las características que presenta la población.

Unidad de análisis: Estuvo conformado por 92 colaboradores de una Empresa de Seguridad en la Provincia de Maynas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, la cual se considero una lista de interrogantes que se plantearon a un conjunto determinado de individuos con la finalidad de recoger información importante sobre un tema específico (Carrasco Diaz, 2018).

Instrumentos de recolección de datos

Este estudio empleo por instrumento al cuestionario, que es una manera de la técnica de encuesta, estuvo compuesto por una lista de preguntas o afirmaciones que se plasman de forma indirecta o indirecta y se muestran de forma organizada respecto a las dimensiones de cada una de las variables en análisis (Ñaupas et al, 2018).

Validez de Contenido

Indica la precisión con la que una herramienta cuantifica lo que tiene por finalidad evaluar en cierta población y contexto. De tal forma que, la validez del instrumento se refiere a que las interrogantes o afirmaciones del instrumento son eficaces para recabar la información necesaria en contextos específicos (Ñaupas et al, 2018). Para calcular la validez de contenido de los instrumentos se utilizó la técnica de validación de expertos, donde tres especialistas en la materia han evaluado cada pregunta de los cuestionarios, para encontrar cuanta validez tienen, colocando si se encuentra aplicable o no. (Anexo 03)

Validez del Constructo

Asimismo, para realizar la validación del constructo se efectuó el análisis factorial exploratorio; que según Supo, J. (2018) es una técnica estadística de disminución de dimensiones, realizada a partir de las correlaciones de los ítems planteados.

De acuerdo con el contraste del modelo factorial para la variable soft skills, al tener una medida de KMO superior a 0.5 se considera la correlación parcial de sus elementos como alto, mientras que con respecto a la esfericidad de Bartlett su significancia se encuentra debajo del 0.05 por lo tanto demuestra que se puede aplicar un análisis factorial

Tabla 1
Análisis factorial Soft Skills

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,681
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	881,560
	gl	190
	Sig.	0,001

Con el análisis de las varianzas se ofrece un listado de valores de la matriz y de sus porcentajes de varianza total la cual explica cada factor, estos porcentajes de la varianza explicada se asocian con cada factor. Donde se infiere que los factores explicar que un 89.7% de la varianza de datos originales de la variable (Anexo 06).

De acuerdo con el contraste del modelo factorial para la variable desempeño laboral, al tener una medida de KMO superior a 0.5 se considera la correlación parcial de sus elementos como alto, mientras que con respecto a la esfericidad de Bartlett su significancia se encuentra debajo del 0.05 por lo tanto demuestra que se puede aplicar un análisis factorial.

Tabla 2
Análisis factorial desempeño laboral

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,882
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	570,611
	gl	105
	Sig.	0,001

Con el análisis de las varianzas se ofrece un listado de valores de la matriz y de sus porcentajes de varianza total la cual explica cada factor, estos porcentajes de la varianza explicada se asocian con cada factor. Donde se infiere que los factores explicar que un 86.8% de la varianza de datos originales de la variable.

Confiabilidad

Se refiere a que los instrumentos no causan variaciones de forma significativa cuando al ser utilizados en situaciones parecidas como tiempo, lugar y población; entonces las respuestas serán parecidas. De forma general, la confiabilidad es la precisión que tienen los instrumentos para medir en condiciones similares (Ñaupas *et al*, 2018).

Para encontrar la confiabilidad de los instrumentos se administró la prueba de Alfa de Cronbach, y para obtener estos valores se realizó con una encuesta piloto, en donde se obtuvieron datos que se procesarán en el programa SPSS versión 26.

Tabla 3
Confiabilidad de la variable Soft Skills

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.987	20

Conforme con lo presentado en la tabla, por medio del coeficiente de alfa de Cronbach, al ser el que presenta mayor sensibilidad para la medición de estos instrumentos. Este estadístico permite evaluar el nivel de consistencia interna de los ítems. Se considera de confiabilidad alta cuando este supera el 0.750. A partir de ello, se evidencia que la variable soft skills presenta un nivel de fiabilidad 0.987, lo cual se confirma que el instrumento es confiable para su aplicación.

Tabla 4
Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.980	15

Conforme con lo presentado en la tabla, por medio del coeficiente de alfa de Cronbach, al ser el que presenta mayor sensibilidad para la medición de estos instrumentos. Este estadístico permite evaluar el nivel de consistencia interna de

los ítems. Se considera de confiabilidad alta cuando este supera el 0.750. A partir de ello, se evidencia que la variable desempeño laboral presenta un nivel de fiabilidad 0.980, lo cual se confirma que el instrumento es confiable para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Se elaboraron los instrumentos y se establecieron las coordinaciones con las personas que serán la muestra de estudio, informándoles acerca de la investigación y obteniendo así su consentimiento. Por otra parte, previo a la aplicación de la muestra final, se procedió con la validación y confiabilidad de los instrumentos, para luego proceder a su aplicación, la cual con la información recopilada se pasó a realizar la tabulación para el desarrollo de los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de la información, se inició con el desarrollo de una base de datos en el programa Microsoft Excel, la cual se utilizó para la estadística descriptiva mediante el método de estudios de datos, siendo representados en una tabla de frecuencias y porcentajes, al igual que una tabla de contingencias. Así también, se utilizará el programa estadístico SPSS vs 26, que mediante un estudio inferencial se hará la prueba de normalidad, y el estadístico de correlación correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

Para la elaboración del presente estudio se respetó la auditoría en cada información encontrada en todo el estudio; para el cual se emplearon las reglas dadas por las normas American Psychological Association (APA). Por otro lado, se tomarán los principios de ética tales como, la justicia, beneficencia y autonomía que son característicos de todo estudio (Moli et al, 2018). En este estudio se tomará en consideración los siguientes principios de ética: Autonomía, puesto que se brindará un consentimiento informado a los participantes del estudio, con el cual podrán decidir de forma libre si desean ser parte del estudio o no; Justicia, puesto que se brindará un trato con igualdad y justicia a todos los participantes de la investigación; Beneficencia, puesto que no se ocasionará ningún daño a los participantes de la investigación, y los cuestionarios serán anónimos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Variable Soft Skills

Tabla 5

Frecuencia con datos agrupados variable Soft Skills.

	Bajo		Regular		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Autorregulación	67	73%	19	21%	6	7%
Motivación	62	67%	25	27%	5	5%
Habilidades sociales	64	70%	21	23%	7	8%
Empatía	63	68%	27	29%	2	2%
Soft skills	63	68%	22	24%	7	8%

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 5, se encontró que el 73% presentó un nivel bajo de autorregulación, lo cual se manifestó en que este grupo de trabajadores consideró que no cuenta con habilidades para resolver problemas. Por otro lado, se halló que el 67% presentó un nivel bajo de motivación, lo cual se evidenció en que los trabajadores no están enfocados en cumplir los objetivos. En relación a las habilidades sociales, se encontró que el 70% presentó un nivel bajo, lo cual se manifestó en que no existe una buena comunicación entre los superiores y superiores con los colaboradores. Respecto a la empatía, se halló un nivel bajo en el 68%, lo cual se manifestó en que se percibe que no se delegan actividades a personas idóneas. Además, se presenta que el 68% de los trabajadores cuentan con bajo nivel de progreso de las habilidades blandas, esto a partir a mostrar limitaciones o dificultades para su autorregulación, también la mayoría de los trabajadores no se encuentran muy motivados, la poca capacidad de ponerse en el lugar de los demás, así como bajo desarrollo de las habilidades sociales, más aun es latente cuando existen dificultades o conflictos, teniendo poca capacidad para afrontarlos. Por otro lado, el 24% presentaron un regular nivel de habilidades blandas, y solo el 8% presentaron un alto nivel respecto a soft skills.

Variable Desempeño Laboral

Tabla 6

Frecuencia con datos agrupados variable Desempeño Laboral.

	Bajo		Regular		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Rendimiento en la tarea	64	70%	21	23%	7	8%
Comportamientos contraproducentes	67	73%	22	24%	3	3%
Rendimiento en el contexto	62	67%	24	26%	6	7%
Desempeño laboral	63	68%	21	23%	8	9%

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 6, se encontró que el rendimiento en la tarea se halló en un nivel bajo de acuerdo al 70% de los trabajadores, lo cual se evidenció en que las tareas asignadas no están acordes a las responsabilidades de los colaboradores. Por otro lado, los comportamientos contraproducentes afectaron el desempeño de acuerdo al 73% de los resultados, lo cual se manifestó en que los trabajadores suelen comentar aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros. En relación al rendimiento de contexto, se halló que el 67%, lo cual se evidenció en que los trabajadores no planifican su trabajo de tal manera que no pueden hacerlo en tiempo y forma. Por otro lado, se presenta que el 68% de los trabajadores mostraron un bajo nivel de desempeño laboral, esto a partir de que los colaboradores no suelen dedicar mucho esfuerzo a realizar sus actividades o buscan solucionar problemas presentados propio de sus tareas asignadas, siendo que es muy común que los trabajadores se quejen por la cantidad o el tipo de trabajo que deben realizar, siendo que se centran en la parte negativa del trabajo que buscar el lado positivo o como mejorar esos aspectos, así como evidenciar que entre los trabajadores existe poca capacidad para planificar como es que van a realizar sus actividades o buscar como ser más efectivo en ello. Por otro lado, el 23% presentó un nivel regular en cuanto a su desempeño laboral, y solo el 9% mostró un alto desempeño laboral.

Tabla 7*Tabla cruzada Soft Skills - (Autorregulación) * Desempeño Laboral*

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Soft Skills (Autorregulación)	Bajo	Recuento	63	4	0	67
		Recuento esperado	45,9	15,3	5,8	67,0
		% del total	68,5%	4,3%	0,0%	72,8%
	Regular	Recuento	0	16	3	19
		Recuento esperado	13,0	4,3	1,7	19,0
		% del total	0,0%	17,4%	3,3%	20,7%
	Alto	Recuento	0	1	5	6
		Recuento esperado	4,1	1,4	,5	6,0
		% del total	0,0%	1,1%	5,4%	6,5%
	Total	Recuento	63	21	8	92
		Recuento esperado	63,0	21,0	8,0	92,0
		% del total	68,5%	22,8%	8,7%	100,0%

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 7, del total de trabajadores encuestados pertenecientes a una empresa de seguridad en una compañía petrolera, el 68.5% presentó un nivel bajo de desempeño, mismos que presentaron un nivel bajo de autorregulación. Además, el 22,8% presentó un desempeño laboral, de los cuales, el 17.4% tuvo un nivel de autorregulación regular. Finalmente, el 8.7% de los trabajadores presentó un nivel alto de desempeño laboral, de los cuales, el 5.4% presentó un nivel alto.

Tabla 8*Tabla cruzada Soft Skills - (Motivación) * Desempeño Laboral*

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Soft Skills (Motivación)	Bajo	Recuento	61	1	0	62
		Recuento esperado	42,5	14,2	5,4	62,0
		% del total	66,3%	1,1%	0,0%	67,4%
	Regular	Recuento	2	20	3	25
		Recuento esperado	17,1	5,7	2,2	25,0
		% del total	2,2%	21,7%	3,3%	27,2%
	Alto	Recuento	0	0	5	5
		Recuento esperado	3,4	1,1	,4	5,0
		% del total	0,0%	0,0%	5,4%	5,4%
	Total	Recuento	63	21	8	92
		Recuento esperado	63,0	21,0	8,0	92,0
		% del total	68,5%	22,8%	8,7%	100,0%

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 8, del total de trabajadores encuestados pertenecientes a una empresa de seguridad en una compañía petrolera, el 68.5% presentó un nivel bajo de desempeño laboral, de los cuales el 66.3% presentó un nivel bajo de motivación. Por otro lado, el 22.8% presentó un desempeño medio, de los cuales, el 21.7% presentó un nivel regular de motivación. Finalmente, el 8.7% presentó un desempeño alto, de los cuales, el 5.4% presentó un desempeño alto.

Tabla 9*Tabla cruzada Soft Skills - (Habilidades sociales) * Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Soft Skills (Habilidades sociales)	Bajo	Recuento	62	1	1	64
		Recuento esperado	43,8	14,6	5,6	64,0
		% del total	67,4%	1,1%	1,1%	69,6%
	Regular	Recuento	1	18	2	21
		Recuento esperado	14,4	4,8	1,8	21,0
		% del total	1,1%	19,6%	2,2%	22,8%
	Alto	Recuento	0	2	5	7
		Recuento esperado	4,8	1,6	,6	7,0
		% del total	0,0%	2,2%	5,4%	7,6%
Total	Recuento	63	21	8	92	
	Recuento esperado	63,0	21,0	8,0	92,0	
	% del total	68,5%	22,8%	8,7%	100,0%	

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 9, del total de trabajadores encuestados pertenecientes a una empresa de seguridad en una compañía petrolera, el 68.5% presentó un nivel bajo de desempeño laboral, de los cuales el 67.4% presentó un nivel bajo de habilidades sociales. Por otro lado, el 22.8% presentó un desempeño regular, de los cuales el 19.6% presentó un nivel regular de habilidades sociales. Finalmente, el 8.7% presentó un alto desempeño, de los cuales el 5.4% presentó un alto nivel de habilidades sociales.

Tabla 10*Tabla cruzada Soft Skills - (Empatía) * Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Soft Skills (Empatía)	Bajo	Recuento	61	1	1	63
		Recuento esperado	43,1	14,4	5,5	63,0
		% del total	66,3%	1,1%	1,1%	68,5%
	Regular	Recuento	2	20	5	27
		Recuento esperado	18,5	6,2	2,3	27,0
		% del total	2,2%	21,7%	5,4%	29,3%
	Alto	Recuento	0	0	2	2
		Recuento esperado	1,4	,5	,2	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
Total	Recuento	63	21	8	92	
	Recuento esperado	63,0	21,0	8,0	92,0	
	% del total	68,5%	22,8%	8,7%	100,0%	

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 10, del total de trabajadores encuestados pertenecientes a una empresa de seguridad en una compañía petrolera, el 68.5% presentó un nivel bajo de desempeño laboral, de los cuales el 66.3% presentó un nivel bajo de empatía. Por otro lado, el 22.8% presentó un desempeño regular, de los cuales el 21.7% presentó un nivel regular de empatía. Finalmente, se encontró

que el 8.7% presentó un alto desempeño, de los cuales el 5.4% presentó un nivel regular de empatía.

Tabla 11
*Tabla cruzada Soft Skills * Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Soft Skills	Bajo	Recuento	63	0	0	63
		Recuento esperado	43,1	14,4	5,5	63,0
		% del total	68,5%	0,0%	0,0%	68,5%
	Regular	Recuento	0	21	1	22
		Recuento esperado	15,1	5,0	1,9	22,0
		% del total	0,0%	22,8%	1,1%	23,9%
	Alto	Recuento	0	0	7	7
		Recuento esperado	4,8	1,6	,6	7,0
		% del total	0,0%	0,0%	7,6%	7,6%
Total	Recuento	63	21	8	92	
	Recuento esperado	63,0	21,0	8,0	92,0	
	% del total	68,5%	22,8%	8,7%	100,0%	

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 11, del total de trabajadores encuestados pertenecientes a una empresa de seguridad en una compañía petrolera, el 68.5% presentó un nivel bajo de desempeño laboral, mismos que presentaron un nivel bajo de soft skills. Por otro lado, se encontró que el 22.8% presentó un nivel regular de desempeño, mismos que presentaron un nivel regular de soft skills. Finalmente, se encontró que el 8.7% presentó un alto desempeño laboral, de los cuales, el 7.6% presentó un nivel alto de soft skills.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Soft skills	0.120	92	0.002
Autorregulación	,182	92	0.000
Motivación	,164	92	0.000
Habilidades sociales	,155	92	0.000
Empatía	,133	92	0.000
Desempeño laboral	0.175	92	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 13

Prueba de normalidad (regla de decisión)

	Hipótesis nula	p-valor	Decisión
1	Los datos de soft skills presentan distribución normal.	>0.050	Se acepta la hipótesis nula
2	Los datos de autorregulación presentan distribución normal.	>0.050	Se acepta la hipótesis nula
3	Los datos de motivación presentan distribución normal.	>0.050	Se acepta la hipótesis nula
4	Los datos de habilidades sociales presentan distribución normal.	>0.050	Se acepta la hipótesis nula
5	Los datos de empatía presentan distribución normal.	>0.050	Se acepta la hipótesis nula
6	Los datos de desempeño laboral presentan distribución normal	>0.050	Se acepta la hipótesis nula

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con lo mostrado en las tablas 12 y 13, al presentar una muestra mayor a 50 elementos, para la ejecución de la prueba de normalidad, se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, el cual establece que, si los datos presentan normalidad de datos ($p > 0.05$), se emplea la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Pearson, sin embargo, de contarse con un p-valor menor a 0.05, se emplea la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Siendo en este caso, que al tener una significancia (p-valor) de 0.000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual establece que los datos no muestran una distribución normal. Por lo tanto, para el contraste de las hipótesis se emplea el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Analizar la relación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincias de Maynas 2021.

Hi: La relación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Ho: La relación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 no es significativa.

Tabla 14
Correlación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral

			Autorregulación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autorregulación	Coefficiente de correlación	1,000	0,683**
		p-valor	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,683**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	92	92

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

Conforme se presenta en la tabla 14, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre la autorregulación y el desempeño laboral, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.683, esto significa que la autorregulación se asocia en un 68.3% con el desempeño laboral de los colaboradores. Con ello, es admitida la hipótesis de investigación la cual establece que la relación entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Establecer la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincias de Maynas 2021.

Hi: La relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Ho: La relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 no es significativa.

Tabla 15
Correlación entre la Motivación y el Desempeño Laboral

			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	0,669**
		p-valor	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,669**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	92	92

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

Conforme se presenta en la tabla 15, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre la motivación y el desempeño laboral, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.669, esto significa que la motivación se asocia en un 66.9% con el desempeño laboral de los colaboradores. Con ello, es admitida la hipótesis de investigación la cual establece que la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Definir la relación entre las Habilidades Sociales y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincias de Maynas 2021.

Hi: La relación entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Ho: La relación entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 no es significativa.

Tabla 16
Correlación entre la Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral

			Habilidades Sociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	0,687**
		p-valor	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,687**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	92	92

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

Conforme se presenta en la tabla 16, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.687, esto significa que las habilidades sociales se asocian en un 68.7% con el desempeño laboral de los colaboradores. Con ello, es admitida la hipótesis de investigación la cual establece que la relación entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad en la Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Conocer la relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincias de Maynas 2021.

Hi: La relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Ho: La relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 no es significativa.

Tabla 17
Correlación entre la Empatía y el Desempeño Laboral

			Empatía	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	0,639**
		p-valor	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,639**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	92	92

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

Conforme se presenta en la tabla 17, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre la empatía y el desempeño laboral, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.639, esto significa que la empatía se asocia en un 63.9% con el desempeño laboral de los colaboradores. Con ello, es admitida la hipótesis de investigación la cual establece que la relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Determinar la relación entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincias de Maynas 2021.

Hi: La relación entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.

Ho: La relación entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021, no es significativa.

Tabla 18
Correlación entre los Soft Skills y Desempeño Laboral

			Soft Skills	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Soft skills	Coefficiente de correlación	1,000	0,679**
		p-valor	.	0,000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,679**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	92	92

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

Conforme se presenta en la tabla 18, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre los Soft Skills y el desempeño laboral, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.679, esto significa que los Soft Skills se asocia en un 67.9% con el desempeño laboral de los colaboradores. Con ello, es admitida la hipótesis de investigación la cual establece que la correspondencia entre los Soft Skills y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad en la Provincia de Maynas 2021 es significativa.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos con respecto al primer objetivo específico, el cual fue analizar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de colaboradores, donde con la prueba estadística se pudo encontrar una significancia de 0.000 y un coeficiente de 0.683, evidenciando que hay un vínculo significativo y directo, demostrando que las deficiencias en la autorregulación, porque tienen la capacidad para la resolución de problemas, ni la capacidad de realizar tareas en menos tiempo, hace que se tenga un bajo desempeño laboral en los empleados. Este resultado es parecido a lo hallado por Silvestre (2019) quien con la prueba estadística donde se halló un $X^2 = 16.06$ y un p – valor de 0.000, se pudo confirmar la existencia de una influencia significativa de las habilidades blandas en el desempeño de los empleados. Al realizar la comparación de estos resultados, podemos comprobar que las acciones con respecto a la autorregulación, son relevantes porque permite que se pueda realizar eficientemente las funciones, como lo indican Merino y Lucas (2016) que esta habilidad blanda ayuda a que los pensamientos y acciones autogenerados que son adaptados y planificados de manera cíclica con el propósito de alcanzar ciertos objetivos.

Los datos concernientes al segundo objetivo específico que fue establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de colaboradores, donde con el estadístico inferencial, se halló un p – valor menor a 0.050 y un r de 0.669, confirmando la existencia de una relación significativa y directa, lo que permite verificar que la falta de motivación, porque no se reconocen las actividades y además que no se sienten incentivados para cumplir con las metas, está conectado con el bajo desempeño mostrado por los mismos. Esto es parecido a lo evidenciado por Rodríguez (2020) quien halló la existencia de una relación directa y significativa ($d=0,601$) entre las habilidades blandas y el desempeño docente, además que las habilidades blandas (motivación) son responsables del 70% del éxito laboral. Se compararon los datos hallados, donde se demuestra la necesidad de la motivación para el desempeño, debido a que esta habilidad como lo mencionan Ahmed et al. (2017) permite ejercer elevados niveles de esfuerzo con la finalidad de alcanzar determinadas metas organizacionales; es decir, ayuda a que el empleado se enfoque en lograr y cumplir sus funciones.

También, los resultados referentes al tercer objetivo específico que fue definir la relación entre las habilidades sociales y desempeño laboral de colaboradores, con el estadístico no paramétrico se pudo hallar un sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de 0.687, esto pudo corroborar que la falta de habilidades sociales porque su manera de trabajo, no inspira a seguir con el mismo, además, que nunca tienen alternativas ante problemas que pueden surgir. Esto es parecido a lo encontrado por Suleman et al (2021) quien con la prueba estadística verificó que existe una correlación positiva ($r = 0,898$, $p < 0,01$) entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, porque la actitud positiva y las habilidades para tomar decisiones son predictores del desempeño laboral. Al analizar los hallazgos, podemos dar cuenta de lo vital que son estas habilidades para los empleados como lo indican Gökel y Da li (2017) que son la capacidad de interactuar y expresarse con las personas que los rodea, esto con la finalidad de que pueda haber una sinergia que ayude con las funciones de los empleados.

Por otro lado, los datos relacionados al cuarto objetivo específico que fue conocer la relación entre la empatía y el desempeño laboral de colaboradores, donde con el estadístico se pudo hallar un p – valor de 0.000 y un r de 0.639, demostrando que la falta de empatía, porque no se tienen herramientas que ayudan a los empleados apoyar en acciones conjuntas y cooperación hacia sus compañeros, lo que conlleva a que se tenga un desempeño total poco óptimo. Esto también resalta lo indicado por Ibrahim et al (2017) quien halló que con la prueba estadística se halló un $R^2 = 0.147$ y un p – valor menor a 0.050, demostrando que todas las habilidades blandas mencionadas tienen un efecto significativo en el desempeño de los trabajadores en un 18%. Estos datos ayudan a comprobar que la empatía es necesario para el rendimiento del trabajador, como lo indica Valente (2016) que esta habilidad es el potencial del ser humano de interactuar y comprender las situaciones que se presentan a nuestro alrededor, con la intención de que puedan tener capacidad de reacción ante una eventualidad compleja.

Por último, los descubrimientos correspondientes al objetivo general que fue determinar la relación entre los soft skills y desempeño laboral de colaboradores, conllevaron a identificar en la prueba no paramétrica una significancia menor a 0.050 y un r de 0.679, indicando que el bajo nivel de soft skills que presentan los

empleados, debido a que no han podido desarrollar ninguno de estos aspectos durante su estancia en el centro de labores, está directamente asociado con el bajo desempeño laboral percibido actualmente. Esto confirma lo hallado por Morales (2020) quien con un p-valor menor a 0.000 y el coeficiente de Rho de Spearman de 0.652 se determinó que existe relación significativa directa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores. De igual forma Fadhil et al (2021) concluyó afirmando con la prueba estadística donde se halló una significancia menor a 0.050, demostrando que las habilidades blandas influyen significativa y positivamente en el desempeño. Al realizar la comparación de datos, podemos verificar que ambos indican las habilidades blandas son esenciales para el trabajador y su rendimiento, porque estos aspectos como Vasanthakumari (2019) son un conjunto de cualidades personales que hacen que alguien sea un buen empleado y compatible con el trabajo, esto es para su desenvolvimiento dentro de la empresa, con lo cual se refleja en su desempeño, quienes según Gabini y Salessi (2016) es ver como se desenvuelve en su lugar de trabajo y su potencial de desarrollo, lo que se refleja en la productividad de la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Se confirmó una relación significativa entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, la incapacidad para la optimización de recursos como la delegación de funciones, está conllevando a que en la entidad se tenga un bajo desempeño.
2. Se corroboró la relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, porque la baja generación de estímulos como la capacidad de coaching que se tiene en la empresa, está generando mermas en el desempeño laboral.
3. Se verificó que Habilidades Sociales se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, porque la falta de liderazgo como de comunicación está vinculado con el bajo desempeño mostrado por los colaboradores.
4. Se afirmó una relación significativa entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una empresa de seguridad, debido a que la falta de un desarrollo personal como la ineficiencia en la gestión de talento, está generando que se tenga un bajo rendimiento en los empleados.
5. Finalmente, se determinó que los Soft Skills se relacionan significativamente y de manera directa con el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, porque las habilidades blandas como la autorregulación y las habilidades sociabilización al no estar completamente desarrolladas está conectada con el nivel bajo en el rendimiento mostrado por los trabajadores de dicha organización.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se solicita que los empleados puedan tener capacidad de delegación, esto mediante el otorgamiento de la autonomía necesaria para el desarrollo de sus actividades, esto se puede realizar mediante capacitaciones que le permitan el control de la utilización de recursos, lo que permitirá que tener la capacidad de poder autorregularse en sus tareas.
2. Al gerente de la entidad, se le recomienda elevar los niveles de motivación esto mediante el diseño de programas de beneficios complementarios, como la capacidad de seguir desarrollándose profesionalmente, facilidades laborales, eventos de interacción entre empleados, esto permitirá a que los trabajadores se sientan mejor estimulados,
3. Se propone que la entidad priorice la interacción entre empleados, esto mediante la obtención de sus requerimientos y brindando el apoyo como liderazgo necesario que cualquier gerente debe tener con estos, esto permitirá que el empleado sienta esa confianza tanto con los jefes y sus compañeros permitiendo fortalecer el rendimiento constante.
4. Se pide que se pueda fomentar el desarrollo del crecimiento profesional y de los trabajadores, esto mediante el otorgamiento de oportunidades para asistir a seminarios, talleres y otras formas de capacitación laboral, esto con la finalidad de que pueda alcanzar un mejor rendimiento en la ejecución de sus funciones
5. Por último, se indica que la organización supervise siempre los niveles de motivación de las habilidades blandas mediante charlas con la planilla o de manera individual para puntualizar percepciones personales, esto ayudará a que el trabajador vea la preocupación de la entidad por su capacidad laboral y que motivará a que realice sus actividades óptimamente, lo que lógicamente se verá reflejado en su desempeño.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2020). La deficiente productividad laboral en México. *Revista Contaduría Pública*.
<https://contaduriapublica.org.mx/2020/01/01/la-deficiente-productividad-laboral-en-mexico/>
- Ahmed, M., Abdulla, Z., & Shaju, G. (2017). Job Satisfaction And Employee Performance: A Theoretical Review Of The Relationship Between The Two Variables. *International Journal of Advanced Research*.
www.garph.co.uk
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica Job performance from a the theoretical perspective. *Revista Científica Valor Agregado*, 7.
- Bie kowska, A., & Tworek, K. (2020). Job performance model based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC). *Journal Sustainability (Switzerland)*, 12(6).
<https://doi.org/10.3390/su12062250>
- Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Cáceres, E., Peña, P., & Ramos, L. (2018). *Las Habilidades Blandas y el Desempeño Laboral un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos Empresas Prestadoras de Servicios en el Perú*. Repositorio USIL.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 20(40), 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Carrasco Diaz, S. (2018). *Metodología de La Investigacion Cientifica* (San Marcos (ed.)).
- Castillo; Lisseth. (2019). Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén [UCV]. In *Repositorio UCV*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46170/Castillo_LLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cinque, M. (2016). "Lost in translation". Soft skills development in European countries. *Journal for Higher Education*, 3(2), 389. [https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)
- Cruzado M., L. Y., & Alomia L., D. (2020). *Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince*. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1414
- Davidescu, A. A. M., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work flexibility, job satisfaction, and job performance among romanian employees-Implications for sustainable human resource management. *Journal Sustainability (Switzerland)*, 12(15). <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- Dean, S. A., & East, J. I. (2019). Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce. *International Journal of Applied Management and Technology*, 18(1). <https://doi.org/10.5590/ijamt.2019.18.1.02>
- Dewiyani, M. J. (2015). Improving Students Soft Skills using Thinking Process Profile Based on Personality Types. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 4(3), 118–129.
- Espinoza Galvez, R., Ramos Huamán, O. M. del C., Espinoza Gonzáles, M. A., & Asca Agama, P. G. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *Revista de Investigación INNOVA*, 6(1), 61–83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Fadhil, S., Ismail, R., & Alnoor, A. (2021). *The influence of soft skills on employability: A case study on technology industry sector in malaysia*. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*. <http://www.ijkm.org/Volume16/IJIKMv16p255-283Fadhil7249.pdf>
- Falco, M. (2016). Potenciando la creatividad en el ámbito organizacional. *Revista Ciencia Administrativa*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Fogaça, N., Rego, M. C. B., Melo, M. C. C., Armond, L. P., & Coelho, F. A. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Journal Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231–247. <https://doi.org/10.1002/piq.21248>

- Gabini; Sebastián, & Salessi; Solana. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos Validation of the Job Performance Scale in Argentinean Workers. *Revista Evaluar*, 16(1).
- Gamero, J., & Pérez, J. (2020). Perú, Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. *Revista OIT Americas*.
https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_756474/lang--es/index.htm
- Gharfalkar, M., Ali, Z., & Hillier, G. (2018). Measuring resource efficiency and resource effectiveness in manufacturing. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(9), 1854–1881.
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-11-2017-0282>
- Gökel, Ö., & Da li, G. (2017). Effects of social skill training program on social skills of young people. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(11), 7365–7373. <https://doi.org/10.12973/ejmste/79615>
- Grover, S., & Furnham, A. (2016). Coaching as a Developmental Intervention in Organisations: A Systematic Review of Its Effectiveness and the Mechanisms Underlying It. *Journal Plos One - Research Article*, 11(7).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0159137>
- Guerra-Báez, S. P. (2019). A panoramic review of soft skills training in university students. *Revista Psicología Escolar e Educacional*, 23.
<https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales - UNAM*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hur, J., Lee-Yoon, A., & Whillans, A. (2018). Who Is More Useful? The Impact of Performance Incentives on Work and Personal Relationships. *Journal Harvard Business School*.
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Bakare, K. (2017). He effects of soft skills and training methodology on employee performance. *European Journal of Training and Development*, 308–406.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-08-2016-0066/full/html>

- Kalia, N., & Bhardwaj, B. (2019). Contextual and Task Performance: Do Demographic and Organizational variables matter? *Rajagiri Management Journal*, 13(2), 30–42.
<https://doi.org/10.1108/ramj-09-2019-0017>
- Kamarudin, M. binti, Kamarudin, A. Y. binti, Darmi, R. binti, & Saad, N. S. binti M. (2020). A Review of Coaching and Mentoring Theories and Models. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 9(2).
<https://doi.org/10.6007/ijarped/v9-i2/7302>
- Kumendong, A., Pangemanan, S. S., & Pandowo, M. (2018). The Analysis of Soft Skill for employee performance in banking industry. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3813–3822.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa* (2015th ed.).
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocqua_a2016_cap1-2.pdf
- Lucian, A., Johanna, G., Gal, H., & Lampou, K. (2017). Delegation of Responsibilities and Decision-Making Authority in a low Trust Country. In *School of Business, Society and Engineering, Mälardalen University Andrei*.
- Maduko, C., Puche, V., Löfstål, E., & Karlskrona, P. (2020). The impact of hard and soft skills on managers' innovativeness. In *Department of Industrial Economics Blekinge Institute of Technology SE-371 79 Karlskrona, Sweden*.
www.bth.se/mba
- Mejía, D. (2015). El reto de la educación técnica es generar competencias y habilidades. *BDAL - Noticias*.
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2015/06/el-reto-de-la-educacion-tecnica-es-generar-competencias-y-habilidades/#:~:text=El reto de la educación técnica es generar competencias y habilidades,-22 de junio&text=Sin embargo%2C aún existe un,lo reque>
- Merino; Enrique, & Lucas, S. (2016). La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de educación primaria. *Journal Universitas Psychologica*, 15(1), 205–218.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.aavm>

- Moli, P., O'Hara, L., Tah, P., Street, C., Maras, A., Ouakil, D. P., Santosh, P., Signorini, G., Singh, S. P., Tuomainen, H., & McNicholas, F. (2018). A systematic review of the literature on ethical aspects of transitional care between child- and adult-orientated health services. In *Journal BMC Medical Ethics* (Vol. 19, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s12910-018-0276-3>
- Morales, B. (2020). Habilidades blandas y el desempeño laboral del comité de gobierno digital del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre. In *Repositorio UCV*. UCV.
- Muhammad, A., & Sameen, A. (2019). Leader and Leadership: Historical Development of the Terms and Critical Review of Literature. *Journal de La Universidad de Craiova Para Periodismo, Comunicación y Gestión*. <https://www.researchgate.net/publication/337732933>
- Ñaupas, H., Marcelino, P., Valdivia, R., Jesús, D., Palacios, J., Hugo, V., & Delgado, E. R. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D., & González-Velosa, C. (2019). Identificación, causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú. *Revista BID - División de Mercados Laborales y Seguridad Social*.
- Oakman, J., Neupane, S., Proper, K. I., Kinsman, N., & Nygård, C. H. (2018). Workplace interventions to improve work ability: A systematic review and meta-analysis of their effectiveness. In *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* (Vol. 44, Issue 2, pp. 134–146). Nordic Association of Occupational Safety and Health. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3685>
- Ogunyemi, A. O., Akinlaja, S. O., Adesoye, E., Akindele-Oscar, A., Azeez, R. O., & Omolade, M. A. (2015). Organisational Variables & Effective Performance of Employees in Oil & Gas Section: An Empirical Investigation [Canadian Center of Science and Education]. In *International Journal of Psychological Studies* (Vol. 7, Issue 1). <https://doi.org/10.5539/ijps.v7n1p23>

- Ortega, F., & Escobar, H. (2017). La resolución de conflictos como condición de posibilidad para la gobernanza. Caso municipio de Tenjo Cundinamarca, Colombia. *Revista Espacios*, 18.
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN*, 6(2), 131.
<https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos [USIL]. In *Repositorio USIL*.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guillén.pdf
- Rezky; R, Worang; F, & Gunawan; E. (2020). The Importance Of Soft Skills Training On Company Performance At Bni Tolitoli Branch Office. In *Jurnal EMBA* (Vol. 8, Issue 1).
- Rodríguez Siu, J. L. (2020). Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario [Universidad Internacional del Ecuador]. In *Repositorio U Norbert Wiener* (Vol. 5, Issue 2).
<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>
- Rojas, J., Céspedes, R., & Bambaren, L. (2020). Gestión del Talento Humano y su Incidencia en la Productividad Laboral del Personal Operativo en la Empresa FISIM SAC Huánuco -2015. In *Revista Balance´s. Tingo María - Departamento Académico de Ciencias Contables - UNAS* (Vol. 8, Issue 11).
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>
- Sánchez, R. (2021). Las Habilidades Blandas Factor Clave Para El Desempeño De Los Ingenieros. *Revista Científica: BIOTECH AND ENGINEERING*, 1(02).
<https://doi.org/10.52248/eb.vol1iss02.27>
- Silvestre, Y. (2019). Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo. In *Repositorio UNT*.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario_yelitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Suleman, Q., Ali Syed, M., Zamir Ahmed, S., Zeb Khattak, A., Noreen, R., Saif Ullah Qureshi, M., & Jammu, A. (2021). Association between Soft Skills and Job Performance: A Cross-Sectional Study among Secondary-School-Heads in Kohat Division, Pakistan. In *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. www.ijicc.net (Vol. 15, Issue 7). https://www.researchgate.net/publication/351904359_Association_between_Soft_Skills_and_Job_Performance_A_Cross-Sectional_Study_among_Secondary-School-Heads_in_Kohat_Division_Pakistan
- Supo, J. (2018). *Seminario de Investigación Para la Producción Científica. Seminario Online llevado a cabo en Arequipa, Perú.*
- Taylor, E. (2016). Interdisciplinary Journal of e-Skills and Lifelong Learning Investigating the Perception of Stakeholders on Soft Skills Development of Students: Evidence from South Africa. *Interdisciplinary Journal of E-Skills and Lifelong Learning*. <http://www.ijello.org/Volume12/IJELLv12p001-018Taylor2494.pdf>
- Valente, F. (2016). Empathy and Communication: A Model of Empathy Development. *Journal of New Media and Mass Communication*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.18488/journal.91/2016.3.1/91.1.1.24>
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 02, 2581–9615. <https://doi.org/10.30574/wjarr>
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*.
- Wiradendi, C., Kurnianti, D., Zahra, S., & Martono, S. (2020). The importance of work-life balance on employee performance millennial generation in Indonesia. *Journal of Critical Reviews*, 7(9), 1103–1108. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.09.203>
- Zubaidah, M. A. S., Ng, S. I., Ho, J. A., & Murali, S. (2019). A Review on Counterproductive Work Behavior (CWB) and EVLN Coping Strategy Model amongst Flight Attendants. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i10/6468>

Zuin Secco, F., França da Cunha, C., Spers, E., Galeano, R., & Ragazzo Corrêa da Silva, R. (2016). Etapas de la planificación estratégica de marketing y el ciclo de vida organizacional. *Revista Invenio - Universidad Del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina.*

<https://www.redalyc.org/pdf/877/87745590007.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 - Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Soft Skills (independiente, cualitativa)	Las habilidades blandas se refieren a un conjunto de cualidades personales, hábitos, actitudes y cualidades sociales que hacen que alguien sea un buen empleado y compatible con el trabajo (Vasanthakumari, 2019).	La variable se mide conforme a los indicadores de las dimensiones autorregulación, motivación, habilidades sociales y empatía.	Autorregulación	Creatividad	1,2,3,4,5,6	Ordinal El inventario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple: Totalmente en desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Optimización de recursos		
				Delegación		
			Motivación	Generación de estímulo	7,8,9,10	
				Capacidad de Coaching		
			Habilidades sociales	Liderazgo	11,12,13, 14,15,16	
				Resolución de conflictos		
				Comunicación		
			Empatía	Desarrollo del personal	17,18,19,20	
				Gestión de talento		
Desempeño Laboral (dependiente, cualitativa)	Es una perspectiva sistemática de cómo una persona se desenvuelve en su lugar de trabajo y su potencial de desarrollo, por lo que este desempeño es situacional, ya que variará dependiendo del trabajador y los factores condicionantes dentro del entorno laboral que influyen en el mismo (Gabini & Salessi, 2016).	La variable se mide conforme a los indicadores de las dimensiones de rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y el rendimiento en el contexto.	Rendimiento en la tarea	Capacidad para realizar el trabajo	1,2,3,4,5,6	Ordinal El inventario está compuesto por 15 reactivos de opción múltiple: Totalmente en desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Capacidad para solucionar de problemas		
				Desafío en el trabajo		
			Comportamientos contraproducentes	Quejas laborales	7,8,9,10,11	
				Exagerar problemas		
				Aspectos negativos en el trabajo		
			Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo	12,13,14,15	
				Habilidades laborales		
				Participación		

Anexo 2 - Matriz de consistencia

Título: Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021								
Problemas	Objetivo	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES					
			Variable 1: Soft Skills					
			Dimensiones	Indicadores	Escala			
<p>General ¿Cuál es la correspondencia entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?</p> <p>Específico ¿Cuál es la correspondencia entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?</p> <p>¿Cuál es la correspondencia entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?</p> <p>¿Cuál es la correspondencia entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?</p> <p>¿Cuál es la correspondencia entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa</p>	<p>General Determinar la correspondencia entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021.</p> <p>Específico Analizar la correspondencia entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021.</p> <p>Establecer la correspondencia entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021</p> <p>Definir la correspondencia entre las Habilidades Sociales y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021.</p>	<p>General La correspondencia entre los Soft Skills y Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.</p> <p>Específico La correspondencia entre la Autorregulación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.</p> <p>La correspondencia entre la Motivación y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.</p> <p>La correspondencia entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.</p>	Variable 1: Soft Skills					
			Autorregulación	Creatividad	Ordinal			
				Optimización de recursos				
			Motivación	Delegación				
				Generación de estímulo Capacidad de Coaching				
			Habilidades Sociales	Liderazgo				
				Resolución de conflictos Comunicación				
			Empatía	Desarrollo del personal				
				Gestión de talento				
			Variable 2: Desempeño laboral					
			Dimensiones			Indicadores	Escala	
			Rendimiento en la tarea	Capacidad para realizar el trabajo		Ordinal		
Capacidad para solucionar de problemas								
Desafío en el trabajo								
Comportamientos contraproducentes	Quejas laborales							
	Exagerar problemas							
	Aspectos negativos en el trabajo							
Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo							
	Habilidades laborales							
	Participación							

de Seguridad, Provincia de Maynas 2021?	Conocer la correspondencia entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021.	La correspondencia entre la Empatía y el Desempeño Laboral de colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021 es significativa.			
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar		
TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental	POBLACIÓN: Conformada por los colaboradores de Empresa de Seguridad en la Provincia de Maynas. TIPO DE MUESTREO: Probabilístico, Aleatorio simple TAMAÑO DE MUESTRA: Conformada por los de los Colaboradores de Empresa de Seguridad en la Provincia de Maynas.	Variable 1: Soft Skills Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Método de análisis de datos Medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes. INFERENCIAL: Coeficiente de Rho de Spearman		

Anexo 3 - Certificados de Validez

Experto 01



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Soft Skills

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Autorregulación														
1	Considera que su superior cuenta con habilidades para resolver problemas			X				X				X		
2	Se percibe creatividad por parte de los superiores y superiores			X				X				X		
3	Se busca que se usen los recursos de manera adecuada													Especificar el tipo de recurso
4	El supervisor busca que las actividades se realicen en menos tiempo			X				X				X		
5	Se designa adecuadamente las actividades a los colaboradores			X				X				X		
6	Las tareas asignadas son acordes a las responsabilidades de los colaboradores			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: Motivación														
7	Se reconoce a los colaboradores por las actividades realizadas			X				X				X		
8	El supervisor cuenta con la habilidad para motivar a los trabajadores			X				X				X		
9	El supervisor orienta a los colaboradores para cumplir con los objetivos			X				X				X		
10	La forma de orientar por parte de los superiores permite potenciar las habilidades de los colaboradores			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales														
11	Considera que el supervisor es buen referente			X				X				X		
12	La forma de trabajar de los supervisores inspira a seguir trabajando			X				X				X		
13	Cuando existen problemas, los superiores saben cómo solucionarlos			X				X				X		
14	Siempre los supervisores tienen alternativas ante problemas que pudiesen ocurrir			X				X				X		
15	Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas			X				X				X		
16	Existe una buena comunicación entre los superiores y superiores con los colaboradores			X				X				X		
DIMENSIÓN 4: Empatía														
17	El supervisor cuenta con habilidades que permiten estar cómodos con nuestro trabajo			X				X				X		
18	Siempre se cuentan con mecanismos para que los colaboradores logren sentirse bien con las actividades que realizan			X				X				X		
19	Se percibe que los superiores cuentan con la habilidad de delegar actividades a personas idóneas			X				X				X		
20	Los supervisores siempre saben a quién empoderar para realizar una actividad en particular			X				X				X		

Observaciones: Tener en cuenta la observación en el ítem 3

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Yalife Annabella Espejo Pezzini

DNI: 15724416

Especialidad del validador: Gestión de Recursos Humanos.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto o tema formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, en cuanto, evento y tiempo.

Nota: Cualquiera de los ítems que no cumpla con los ítems planteados son suficientes para validar la dimensión.

Lima, 5 de octubre del 2021


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento de la tarea														
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.			X				X				X		
2	Trinco / apuro con soluciones creativas frente a nuevos problemas.			X				X				X		
3	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.			X				X				X		
4	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.			X				X				X		
5	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.			X				X				X		
6	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: Comportamiento conductivo														
7	Me quejé de problemas con importancia en el trabajo.			X				X				X		
8	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.			X				X				X		
9	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.													Cambiar el verbo, la opinión es exagerar.
10	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.			X				X				X		
11	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: Rendimiento del contrato														
12	Planifiqué mi trabajo de manera tal que me va haciendo en tiempo y forma.			X				X				X		
13	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.			X				X				X		
14	Participé activamente de las reuniones laborales.			X				X				X		
15	My planificación laboral fue óptima.			X				X				X		

Observaciones: Tener en cuenta la observación en el ítem 9

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Yalile Annabella Espejo Pozzini

UNI: 15/24416.

Especialidad del validador: Gestión de Recursos Humanos.

Validez: El ítem corresponde al instrumento del formulario.

Relevancia: El ítem es relevante para evaluar el constructo o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se refiere a los ítems según el estado de ítem, en cuanto a claridad y diseño.

Nota: Solo se debe realizar cuando los ítems presentados son su propios para medir la dimensión.

Lima, 5 de octubre del 2021


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Experto 02



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Soft Skills

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Autorregulación														
1	Considera que su superior cuenta con habilidades para resolver problemas			X				X				X		
2	Se percibe creatividad por parte de los supervisores y superiores			X				X				X		
3	Se busca que se usen los recursos de manera adecuada													Especificar el tipo de recurso
4	El supervisor busca que las actividades se realicen en menos tiempo			X				X				X		
5	Se designa adecuadamente las actividades a los colaboradores			X				X				X		
6	Las tareas asignadas son acordes a las responsabilidades de los colaboradores			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: Motivación														
7	Se reconoce a los colaboradores por las actividades realizadas			X				X				X		
8	El supervisor cuenta con la habilidad para motivar a los trabajadores			X				X				X		
9	El supervisor orienta a los colaboradores para cumplir con los			X				X				X		
10	La forma de orientar por parte de los superiores permite potenciar las			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales														
11	Considera que el supervisor es buen referente			X				X				X		
12	La forma de trabajar de los supervisores inspira a seguir trabajando			X				X				X		
13	Cuando existen problemas, los superiores saben cómo solucionarlos			X				X				X		
14	Siempre los supervisores tienen alternativas ante problemas que pudiesen ocurrir			X				X				X		
15	Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas			X				X				X		
16	Existe una buena comunicación entre los superiores y superiores con los colaboradores			X				X				X		
DIMENSIÓN 4: Empatía														
17	El supervisor cuenta con habilidades que permiten estar cómodos con nuestro trabajo			X				X				X		Será mejor "satisfechos"
18	Siempre se cuentan con mecanismos para que los colaboradores logren sentirse bien con las actividades que realizan			X				X				X		Especificar esta palabra
19	Se percibe que los superiores cuentan con la habilidad de delegar actividades a personas idóneas			X				X				X		
20	Los supervisores siempre saben a quién empoderar para realizar una actividad en particular			X				X				X		

Observaciones: Tener en cuenta la observación en el ítem 3, 17 y 18

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: María Elena Coronado de la Cruz DNI: 07364352.

Especialidad del validador: Maestra en Administración con especialidad en Gestión de Recursos Humanos.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el conocimiento o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende que difiere alguna(s) el enunciado del ítem, su redacción, aspecto y diseño.

Nota: Satisfacción, se dice satisfactoria cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 7 de octubre del 2021

María Coronado de la Cruz

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSION 1: Rendimiento de la tarea														
1	Capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.			X			X				X			Nay
2	Encuentro siempre soluciones creativas frente a nuevos problemas.			X			X				X			Si es pasado lleva abierto en la e, pero al cambiar a presente cambia "fondo". Hacer la línea oblicua.
3	Cuando me enfrento con el trabajo resago, como si nuevos temas son que me lo pidieran.			X			X				X			Termino
4	En mi trabajo logro siempre los resultados que debo lograr.			X			X				X			Item
5	Busco siempre para mantener mis conocimientos laborales actualizados.			X			X				X			Igual todo los actualizo
6	Busco siempre nuevas desafíos en mi trabajo.			X			X				X			
DIMENSION 2: Comportamiento con la productividad														
7	Me preocupan de asuntos sin importancia en el trabajo.			X			X				X			
8	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.			X			X				X			
9	Explico los problemas que se presentaron en el trabajo.													Sinónimo: exagerar.
10	Me preocupan en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.			X			X				X			
11	Comento aspectos negativos de mi trabajo como gesto que me pertenecen a la empresa.			X			X				X			
DIMENSION 3: Rendimiento del contexto														
12	Encuentro en mi trabajo de manera tal que puedo hacerlo en tiempo y forma.			X			X				X			
13	Busco siempre para mantener mis habilidades.			X			X				X			
14	Me mantengo actualizado de las reuniones.			X			X				X			
15	Mi planificación laboral fue óptima.			X			X				X			

Observaciones: Los ítems se deben cambiar a tiempo presente, no en pasado. Podría confundirse a anteriores trabajos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (O): **Mg. María Elina Coronado de la Cruz** DNI: 07364392

Especialidad del validador: **Maestra en Administración con especialidad en Gestión de Recursos Humanos.**

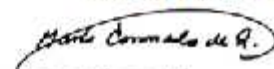
*Nota: Se debe revisar el ítem correspondiente al contenido del ítem.

*Nota: Se debe revisar el ítem correspondiente al contenido del ítem.

*Nota: Se debe revisar el ítem correspondiente al contenido del ítem.

*Nota: Se debe revisar el ítem correspondiente al contenido del ítem.

Lima, 7 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante:
Especialidad

Experto 03



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Soft Skills

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Autorregulación														
1	Considera que su superior cuenta con habilidades para resolver problemas			X				X					X	
2	Se percibe creatividad por parte de los supervisores y superiores			X				X					X	
3	El supervisor, busca que se usen los recursos (humanos y materiales) de manera adecuada			X				X					X	
4	El supervisor busca que las actividades se realicen en menos tiempo			X				X					X	
5	Se designa adecuadamente las actividades a los colaboradores			X				X					X	
6	Las tareas asignadas son acordes a las responsabilidades de los colaboradores			X				X					X	
DIMENSIÓN 2: Motivación														
7	Se reconoce a los colaboradores por las actividades realizadas			X				X					X	
8	El supervisor cuenta con la habilidad para motivar a los trabajadores			X				X					X	
9	El supervisor orienta a los colaboradores para cumplir con los objetivos			X				X					X	
10	La forma de orientar por parte de los superiores permite potenciar las habilidades de los colaboradores			X				X					X	
DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales														
11	Considera que el supervisor es buen referente			X				X					X	
12	La forma de trabajar de los supervisores inspira a seguir trabajando			X				X					X	
13	Cuando existen problemas, los superiores saben cómo solucionarlos			X				X					X	
14	Siempre los supervisores tienen alternativas ante problemas que pudiesen ocurrir			X				X					X	
15	Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas			X				X					X	
16	Existe una buena comunicación entre los superiores y superiores con los colaboradores			X				X					X	
DIMENSIÓN 4: Empatía														
17	El supervisor cuenta con habilidades que permiten estar satisfechos con nuestro trabajo			X				X					X	
18	Siempre se cuentan con medios para que los colaboradores logren sentirse bien con las actividades que realizan			X				X					X	
19	Se percibe que los superiores cuentan con la habilidad de delegar actividades a personas idóneas			X				X					X	
20	Los supervisores siempre saben a quién empoderar para realizar una actividad en particular			X				X					X	

Observaciones: s/n

Opinión de aplicabilidad:



Aplicable después de corregir



No aplicable



Apellidos y nombres del juez validador Dr. : Jose Alfredo Moscoso Delgado

DNI: 25741162.

Especialidad del validador: Doctor en Economía Financiera, Banca y Bolsa

¹ Pertinencia: Si el contenido del instrumento mide lo que se pretende medir.

² Relevancia: Si el contenido del instrumento mide lo que se pretende medir y es relevante para el contexto de la institución.

³ Claridad: Si el contenido del instrumento mide lo que se pretende medir y es claro y comprensible para los participantes.

Nota: La validez de contenido se establece cuando los ítems seleccionados son representativos del constructo que se pretende medir.

Lima, 09 de octubre del 2021


JOSE ALFREDO MOSCOSO DELGADO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^a				Relevancia ^b				Claridad ^c				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento de la tarea														
1	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.			X				X				X		
2	Busco soluciones creativas frente a nuevos problemas.			X				X				X		
3	Cuando termino con el trabajo asignado, inicio nuevas tareas sin que me lo pidan.			X				X				X		
4	En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr.			X				X				X		
5	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.			X				X				X		
6	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: Comportamiento contraproducente														
7	Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.			X				X				X		
8	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.			X				X				X		
9	Exagero los problemas que se presentan en el trabajo.			X				X				X		
10	Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.			X				X				X		
11	Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: Rendimiento del contexto														
12	Planifico mi trabajo de manera tal que puedo realizarlo en tiempo y forma.			X				X				X		
13	Trabajo para mantener mis habilidades.			X				X				X		
14	Participo activamente de las reuniones.			X				X				X		
15	Mi planificación laboral es óptima.			X				X				X		

Observaciones: s/n

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable después de corregir

No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador Dr. : Jose Alfredo Moscoso Delgado

DNI: 25741162.

Especialidad del validador: Doctor en Economía Financiera, Banca y Bolsa

*Validación: El juez validador es un juez no técnico.
*Observación: El juez validador es un juez no técnico y no tiene la formación o experiencia suficiente para validar el instrumento.
*Observación: El juez validador es un juez no técnico y no tiene la formación o experiencia suficiente para validar el instrumento.
*Nota: Se recomienda que los instrumentos de medida sean validados por un juez técnico.

Lima, 09 de octubre del 2021



 JOSE A. MOSCOSO DELGADO

Anexo 4 - Instrumentos - Cuestionario de Soft Skills

Estimado Colaborador esperamos su cooperación, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario.

La prueba es anónima.

El presente tiene por objetivo identificar la percepción de habilidades blandas de los colaboradores de la Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valorización	1	2	3	4	5

Variable 1. Soft Skills		Escala				
Autorregulación		1	2	3	4	5
1	Considera que su superior cuenta con habilidades para resolver problemas					
2	Percibe creatividad por parte de los supervisores y superiores					
3	El supervisor, busca que se usen los recursos (humanos y materiales) de manera adecuada					
4	El supervisor busca que las actividades se realicen en menos tiempo					
5	Se designa adecuadamente las actividades a los colaboradores					
6	Las tareas asignadas son acordes a las responsabilidades de los colaboradores					
Motivación		1	2	3	4	5
7	Se reconoce a los colaboradores por las actividades realizadas					
8	El supervisor cuenta con la habilidad para motivar a los trabajadores					
9	El supervisor orienta a los colaboradores para cumplir con los objetivos					
10	La forma de orientar por parte de los superiores permite potenciar las habilidades de los colaboradores					
Habilidades sociales		1	2	3	4	5
11	Considera que el supervisor es buen referente					
12	La forma de trabajar de los supervisores inspira a seguir trabajando					

13	Cuando existen problemas, los superiores saben cómo solucionarlos					
14	Siempre los supervisores tienen alternativas ante problemas que pudiesen ocurrir					
15	Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas					
16	Existe una buena comunicación entre los superiores y superiores con los colaboradores					
Empatía		1	2	3	4	5
17	El supervisor cuenta con habilidades que permiten estar satisfechos con nuestro trabajo					
18	Siempre se cuentan con medios para que los colaboradores logren sentirse bien con las actividades que realizan					
19	Se percibe que los superiores cuentan con la habilidad de delegar actividades a personas idóneas					
20	Los supervisores siempre saben a quién empoderar para realizar una actividad en particular					

Anexo 5 - Instrumentos - Cuestionario de Desempeño Laboral

Estimado Colaborador esperamos su cooperación, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario.

La prueba es anónima.

El presente tiene por objetivo identificar la percepción de habilidades blandas de los colaboradores de la Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medicion	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valorización	1	2	3	4	5

Variable 2. Desempeño Laboral		Escala				
Rendimiento de la tarea		1	2	3	4	5
1	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Brindo soluciones creativas frente a nuevos problemas.					
3	Cuando termino con el trabajo asignado, inicio nuevas tareas sin que me lo pidan.					
5	En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr.					
5	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
6	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
Comportamiento Contraproducente		1	2	3	4	5
7	Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo					
8	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
9	Exagero los problemas que se presentan en el trabajo					
10	Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
11	Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
Rendimiento del Contexto		1	2	3	4	5
12	Planifico mi trabajo de manera tal que puedo realizarlo en tiempo y forma					
13	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
14	Participo activamente de las reuniones laborales					
15	Mi planificación laboral es óptima					

Anexo 6 - Varianza total explicada Soft Skills

De acuerdo con el análisis de las varianzas se ofrece un listado de valores de la matriz y de sus porcentajes de varianza total la cual explica cada factor, estos porcentajes de la varianza explicada se asocian con cada factor. Donde se infiere que los factores explicar que un 89.7% de la varianza de datos originales de la variable

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	16,057	80,286	80,286	16,057	80,286	80,286	5,702	28,512	28,512
2	0,766	3,830	84,117	0,766	3,830	84,117	4,954	24,769	53,281
3	0,589	2,944	87,060	0,589	2,944	87,060	3,918	19,591	72,872
4	0,533	2,667	89,727	0,533	2,667	89,727	3,371	16,855	89,727
5	0,347	1,734	91,461						
6	0,339	1,693	93,153						
7	0,244	1,218	94,372						
8	0,207	1,036	95,408						
9	0,181	0,905	96,314						
10	0,165	0,825	97,139						
11	0,130	0,649	97,788						
12	0,109	0,544	98,332						
13	0,102	0,509	98,841						
14	0,076	0,382	99,223						
15	0,056	0,281	99,504						
16	0,039	0,196	99,700						
17	0,027	0,136	99,836						
18	0,019	0,093	99,929						
19	0,013	0,064	99,993						
20	0,001	0,007	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Anexo 7 - Varianza total explicada Desempeño Laboral

De acuerdo con el análisis de las varianzas se ofrece un listado de valores de la matriz y de sus porcentajes de varianza total la cual explica cada factor, estos porcentajes de la varianza explicada se asocian con cada factor. Donde se infiere que los factores explicar que un 86.8% de la varianza de datos originales de la variable.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11,803	78,689	78,689	11,803	78,689	78,689	5,522	36,814	36,814
2	0,753	5,021	83,710	0,753	5,021	83,710	4,102	27,346	64,160
3	0,476	3,171	86,881	0,476	3,171	86,881	3,408	22,721	86,881
4	0,387	2,578	89,459						
5	0,345	2,299	91,758						
6	0,287	1,916	93,674						
7	0,260	1,733	95,407						
8	0,190	1,266	96,672						
9	0,139	0,930	97,602						
10	0,115	0,769	98,371						
11	0,087	0,577	98,948						
12	0,063	0,420	99,368						
13	0,043	0,284	99,651						
14	0,029	0,196	99,847						
15	0,023	0,153	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Anexo 8 – Tabla de Frecuencia – SOFT SKILLS

SOFT SKILLS																					
Nº de Personas	Autorregulación					Motivación					Habilidades sociales						Empatía				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
colaborador 01	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	5	3	5	85
colaborador 02	3	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	74
colaborador 03	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	81
colaborador 04	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	49
colaborador 05	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	63
colaborador 06	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	42
colaborador 07	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	72
colaborador 08	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	87
colaborador 09	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	53
colaborador 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 11	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	53
colaborador 12	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	41
colaborador 13	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	50
colaborador 14	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	81
colaborador 15	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	71
colaborador 16	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	25
colaborador 17	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	2	4	5	70
colaborador 18	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	47
colaborador 19	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	79
colaborador 20	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	73
colaborador 21	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	76
colaborador 22	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	59
colaborador 23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	37

colaborador 24	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	73
colaborador 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 26	2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	62
colaborador 27	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	35
colaborador 28	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	63
colaborador 29	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	65
colaborador 30	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	73
colaborador 31	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	55
colaborador 32	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	60
colaborador 33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	24
colaborador 34	3	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	73
colaborador 35	4	3	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	58
colaborador 36	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	57
colaborador 37	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	51
colaborador 38	3	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	43
colaborador 39	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
colaborador 40	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	33
colaborador 41	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	24
colaborador 42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 43	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	33
colaborador 44	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	30
colaborador 45	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	34
colaborador 46	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	32
colaborador 47	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	38
colaborador 48	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	30
colaborador 49	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	46
colaborador 50	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	35
colaborador 51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20

colaborador 52	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	31
colaborador 53	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
colaborador 54	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	41
colaborador 55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 56	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	36
colaborador 57	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	34
colaborador 58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 59	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	24
colaborador 60	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	31
colaborador 61	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	29
colaborador 62	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	29
colaborador 63	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	44
colaborador 64	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	29
colaborador 65	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	37
colaborador 66	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	40
colaborador 67	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	30
colaborador 68	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	46
colaborador 69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	41
colaborador 71	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	43
colaborador 72	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	42
colaborador 73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	36
colaborador 74	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	23
colaborador 75	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34
colaborador 76	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	25
colaborador 77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
colaborador 78	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	36
colaborador 79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	40

colaborador 80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 81	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	28
colaborador 82	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	29	
colaborador 83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 84	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	27
colaborador 85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	44
colaborador 86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 87	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	37
colaborador 88	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
colaborador 89	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	39
colaborador 90	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	45
colaborador 91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
colaborador 92	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	34

Anexo 9 – Tabla de Frecuencia – DESEMPEÑO LABORAL

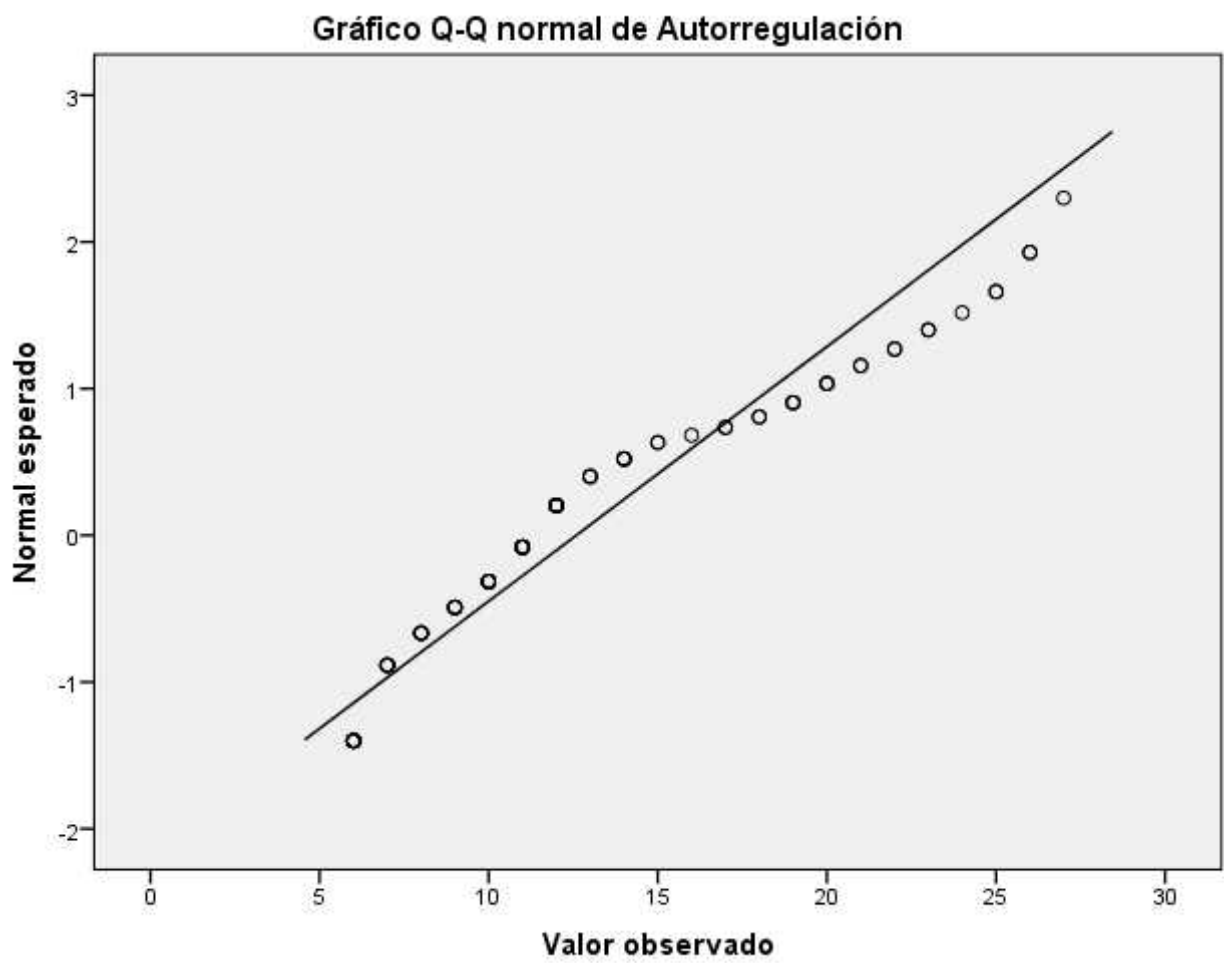
DESEMPEÑO LABORAL																
Nº de Personas	Rendimiento en la tarea						Comportamientos contraproducentes					Rendimiento en el contexto				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
colaborador 01	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	58
colaborador 02	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	62
colaborador 03	3	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	60
colaborador 04	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	4	61
colaborador 05	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	53
colaborador 06	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	29
colaborador 07	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	49
colaborador 08	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	68
colaborador 09	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	4	2	3	3	48
colaborador 10	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	21
colaborador 11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	46
colaborador 12	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	24
colaborador 13	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	51
colaborador 14	4	4	4	5	5	2	3	3	3	5	3	3	4	4	5	57
colaborador 15	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	47
colaborador 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	16
colaborador 17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	2	48
colaborador 18	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	43
colaborador 19	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	60
colaborador 20	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	51
colaborador 21	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	66
colaborador 22	3	3	2	4	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	43
colaborador 23	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	28

colaborador 24	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	48
colaborador 25	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	26
colaborador 26	5	4	3	4	3	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	53
colaborador 27	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	27
colaborador 28	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	38
colaborador 29	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	38
colaborador 30	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	37
colaborador 31	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	50
colaborador 32	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	37
colaborador 33	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17
colaborador 34	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	39
colaborador 35	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	51
colaborador 36	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	50
colaborador 37	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	45
colaborador 38	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	27
colaborador 39	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	19
colaborador 40	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	28
colaborador 41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	16
colaborador 42	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	27
colaborador 43	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	29
colaborador 44	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	26
colaborador 45	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	33
colaborador 46	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	29
colaborador 47	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	20
colaborador 48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
colaborador 49	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	17
colaborador 50	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	23

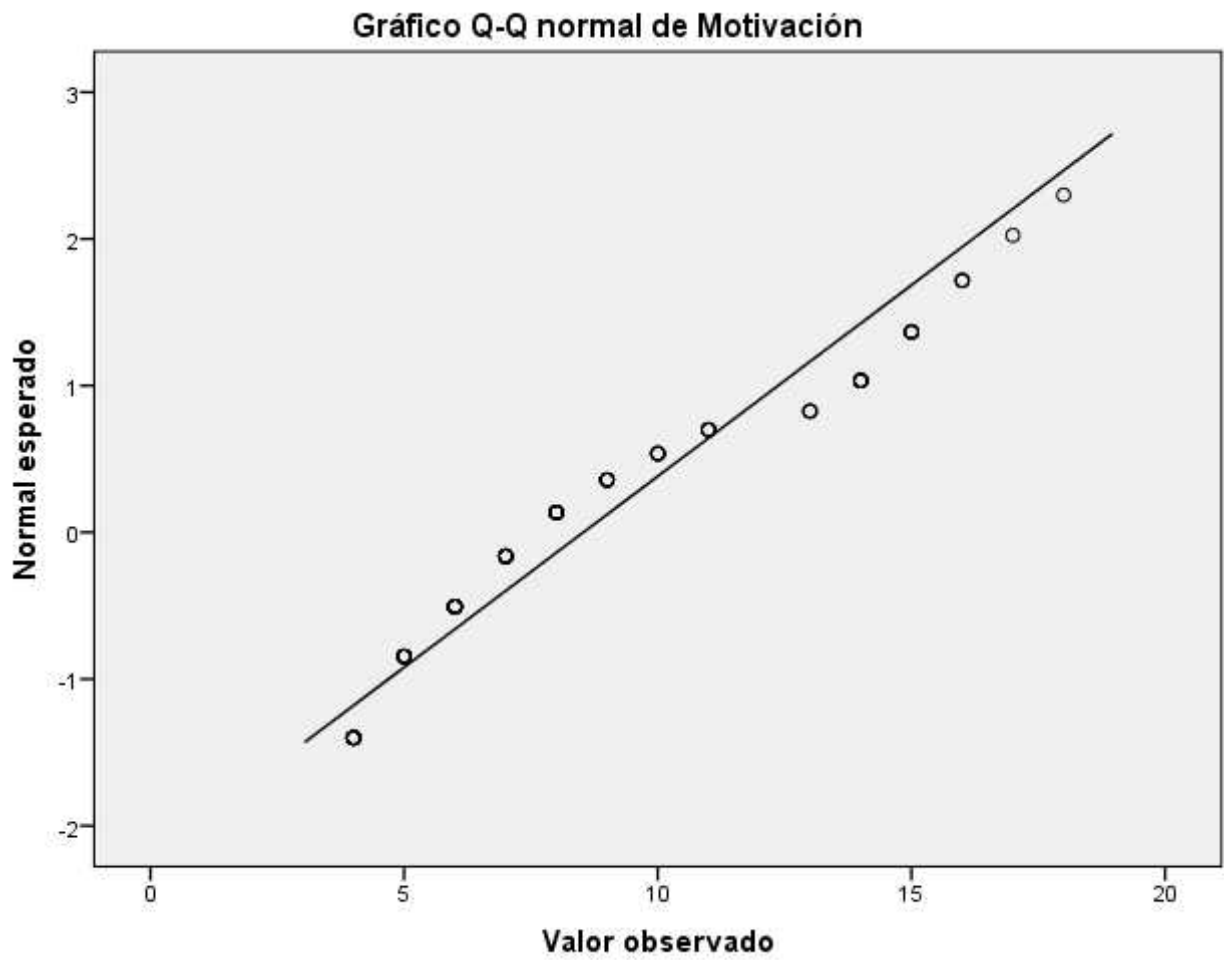
colaborador 51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	16
colaborador 52	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
colaborador 53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
colaborador 54	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	30
colaborador 55	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	26
colaborador 56	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
colaborador 57	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	27
colaborador 58	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	19
colaborador 59	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	27
colaborador 60	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	30
colaborador 61	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	23
colaborador 62	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	28
colaborador 63	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	29
colaborador 64	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	30
colaborador 65	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	33
colaborador 66	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	25
colaborador 67	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
colaborador 68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
colaborador 69	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	24
colaborador 70	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	25
colaborador 71	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	33
colaborador 72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
colaborador 73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
colaborador 74	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	34
colaborador 75	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	27
colaborador 76	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	19
colaborador 77	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	26

colaborador 78	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	21
colaborador 79	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	27
colaborador 80	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	33
colaborador 81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
colaborador 82	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	20
colaborador 83	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	26
colaborador 84	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	30
colaborador 85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
colaborador 86	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	20
colaborador 87	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	21
colaborador 88	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	18
colaborador 89	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	23
colaborador 90	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	22
colaborador 91	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	21
colaborador 92	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	33

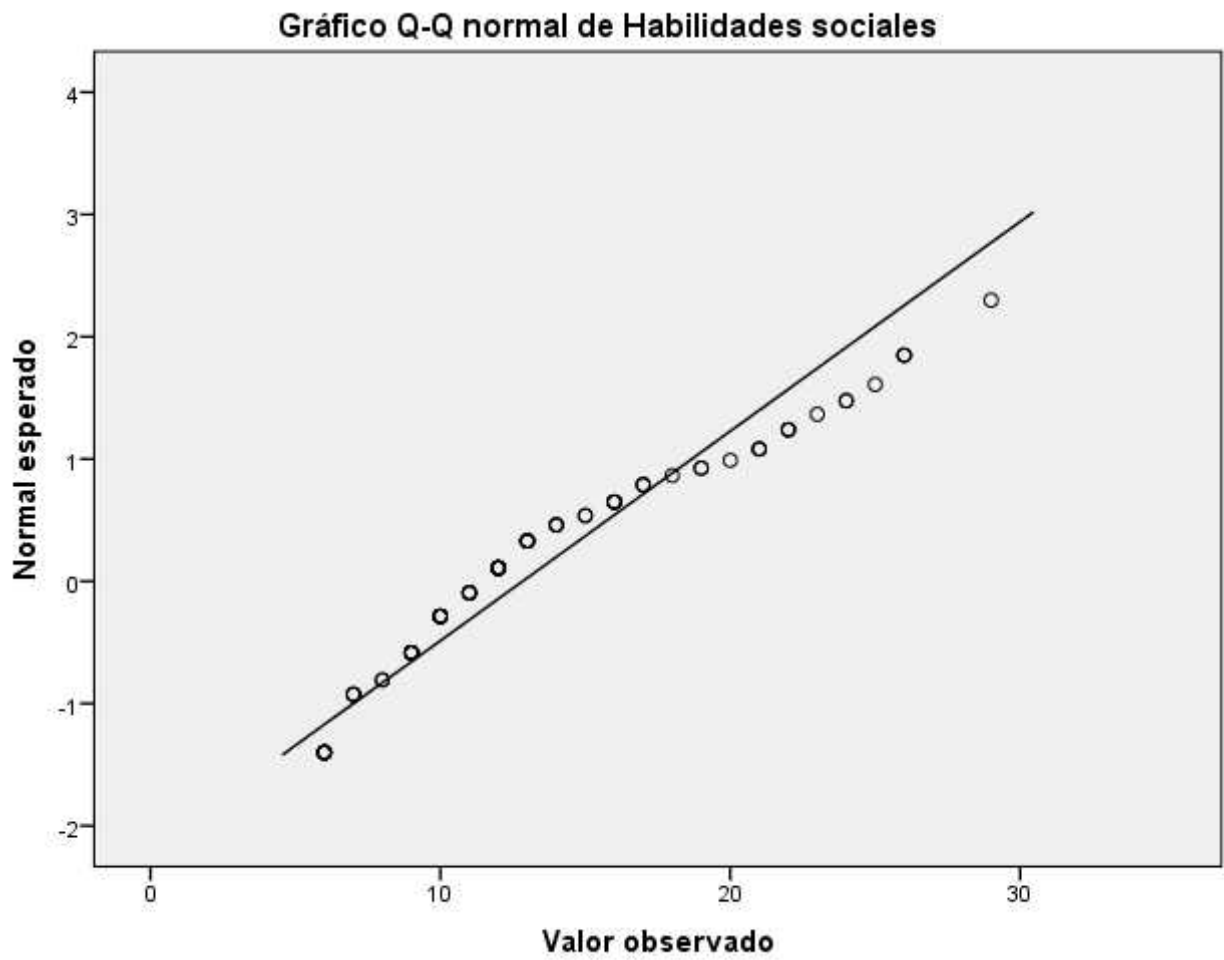
Anexo 10 – Prueba de normalidad – Autorregulación



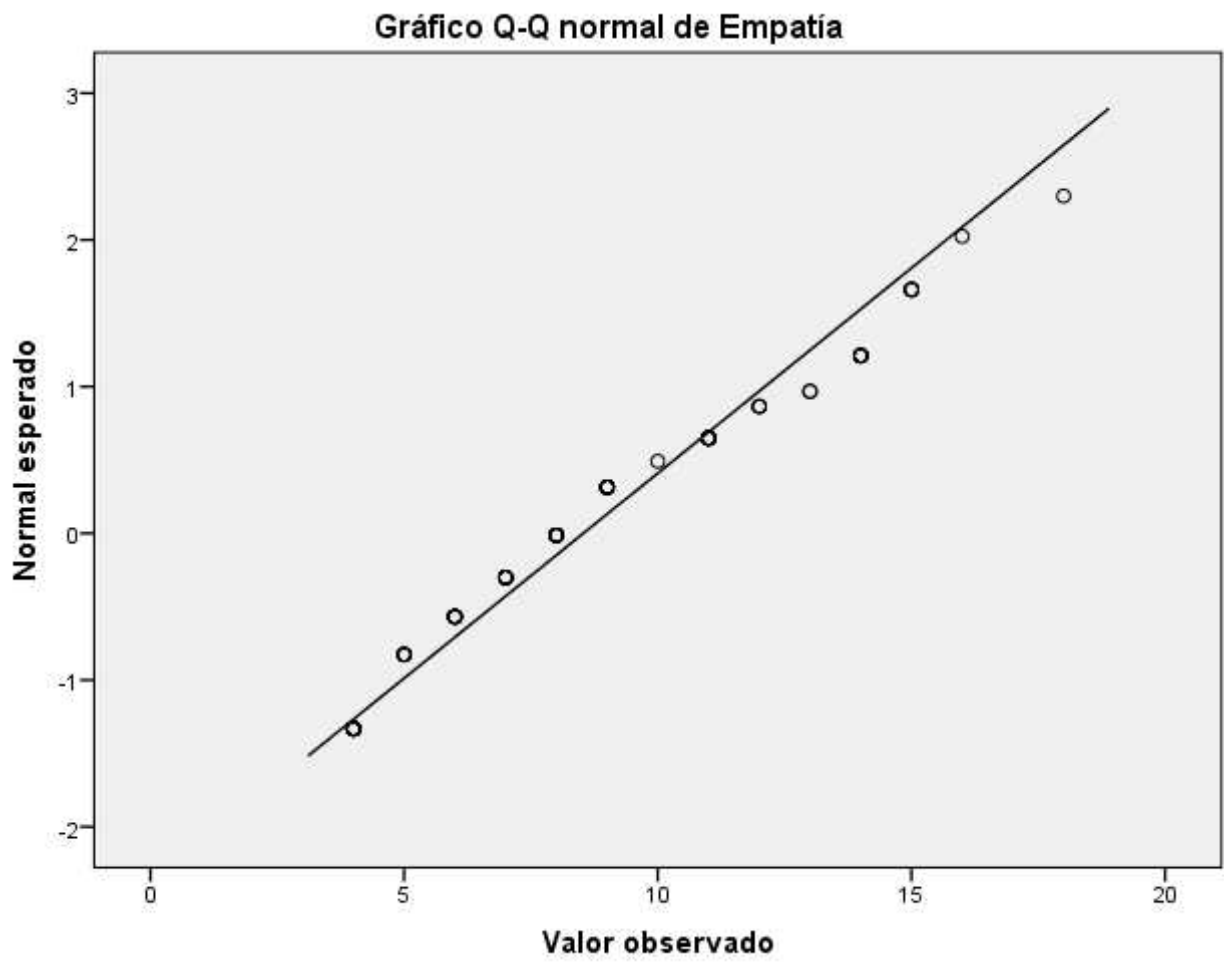
Anexo 11 – Prueba de normalidad – Motivación



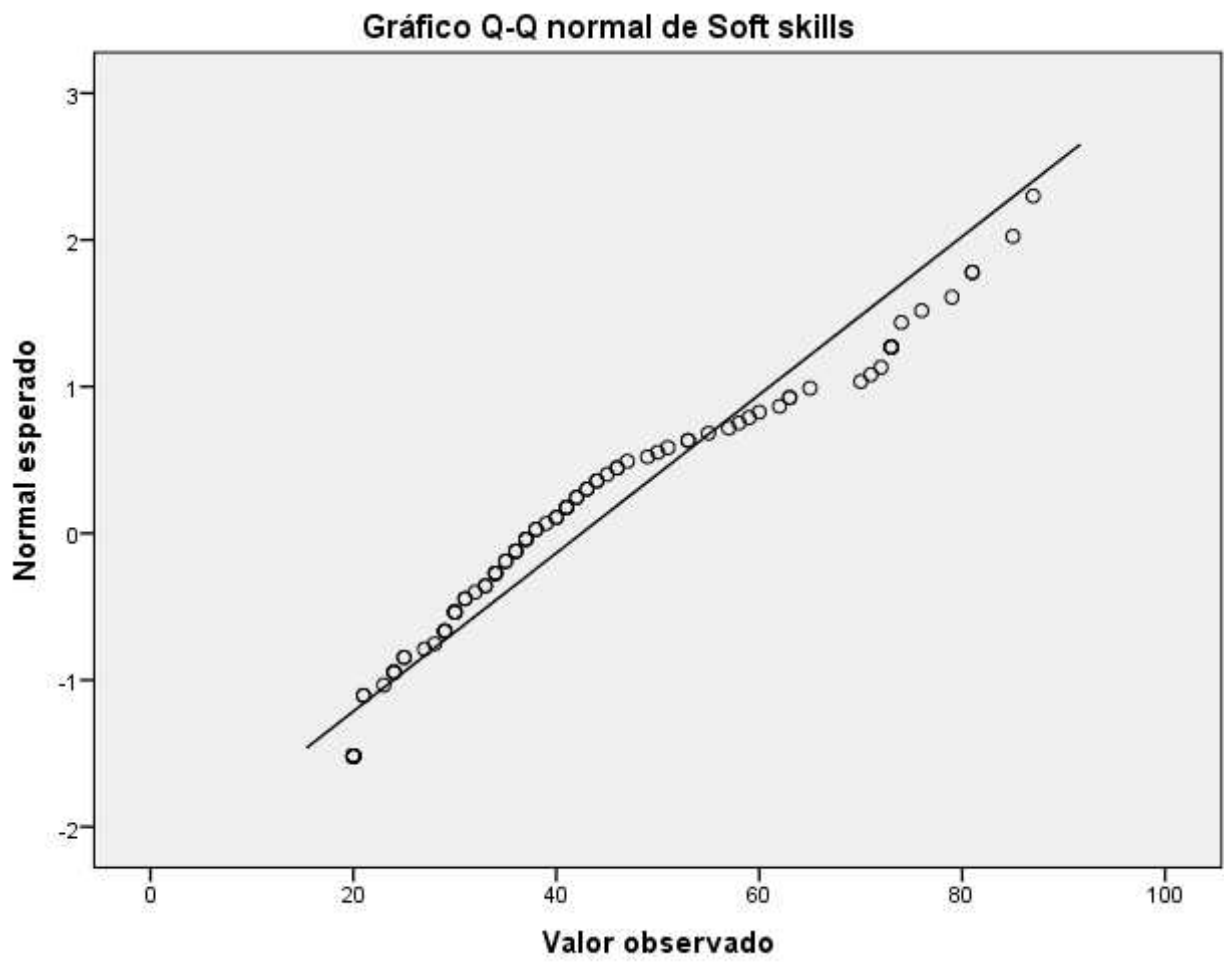
Anexo 12 – Prueba de normalidad – Habilidades sociales



Anexo 13 – Prueba de normalidad – Empatía



Anexo 14 – Prueba de normalidad – Soft Skills



Anexo 15 – Prueba de normalidad – Desempeño Laboral

