



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral
en la empresa representaciones y servicios global selva s.a.c Jaén.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Lopez Peña, Yuliani Lisely (ORCID: 0000-0001-9016-8541)

ASESOR:

Dr. Espinoza Rodríguez, Hugo Redib (ORCID: 0000-0003-0783-7770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Para ti mi niña hermosa Danielita por ser la persona que transmite energías positivas para poder continuar con mi formación profesional, para mis padres por su cariño y sus consejos en los momentos difíciles de mi carrera, gracias por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Gracias por haberme educado con valores, principios, carácter, empeño, perseverancia, coraje; para poder conseguir mis objetivos.

Agradecimiento

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional. Debo agradecer de manera especial y sincera a mis Padres por su cariño y apoyo incondicional por la confianza en mi persona para guiar mis ideas, no solamente en el desarrollo profesional, sino también en mi formación como persona, muchas gracias también a los Profesores que me formaron en una profesional en esta Universidad.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos.....	12
3.6 Método de análisis de datos.....	12
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de incidencia de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores en la empresa representaciones y servicios global selva 2021.	14
Tabla 2 Nivel de habilidades interpersonales	15
Tabla 3 Nivel trabajo en equipo	16
Tabla 4 Nivel de negociación.....	17
Tabla 5 Nivel de comunicación.....	18
Tabla 6 Nivel gestión del tiempo.....	19
Tabla 7 Nivel desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones y Servicios Global Selva.....	20
Tabla 8 Correlación entre las dimensiones de habilidades blandas y desempeño laboral.....	21

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1	<i>Nivel de habilidades interpersonales</i>	15
Gráfico 2	<i>Nivel trabajo en equipo</i>	16
Gráfico 3	<i>Nivel de negociación</i>	17
Gráfico 4	<i>Nivel de comunicación</i>	18
Gráfico 5	<i>Nivel gestión del tiempo</i>	19
Gráfico 6	<i>Nivel desempeño laboral</i>	20

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad, determinar el nivel de incidencia de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores en la empresa representaciones y servicios global selva. Se desarrolló una investigación descriptiva correlacional de corte transversal; para la recolección de datos se aplicó una encuesta con preguntas de escala de Likert. La primera para identificar las habilidades blandas y la segunda encuesta fue aplicada para conocer el nivel de desempeño laboral. La población está conformada por 30 colaboradores de la empresa representaciones y servicios global selva, la muestra piloto estuvo representada por 10 colaboradores. Entre los resultados más relevantes se establece que el porcentaje mayoritario de los colaboradores encuestados manifiesta sentir que las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral. Al aplicar la correlación de spearman, se obtuvo que las variables, habilidades blandas y desempeño laboral, se relacionan, debido a que la relación de significancia es de 0.794.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica que existe relación entre habilidades blandas y desempeño laboral; concluyendo que, a un mejor nivel de habilidades blandas mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa representaciones y servicios global selva.

Palabras clave: Incidencia, Habilidades Blandas, Desempeño Laboral.

Abstract

The purpose of this research is to determine the level of incidence of soft skills in the performance of employees in the company representations and services global selva. A descriptive, correlational cross-sectional investigation was developed; for data collection, a survey with Likert scale questions was applied. The first to identify soft skills and the second survey was applied to know the level of job performance, resulting in 33% perceiving low job satisfaction. The population is made up of 30 collaborators of the company representaciones y servicios global selva, the pilot sample was represented by 10 collaborators. Among the most relevant results, it is established that the majority percentage of the employees surveyed states that they feel that soft skills improve job performance. When applying the spearman correlation, it was obtained that the variables, soft skills and job performance, if they are related, because the significance relationship is 0.794.

Therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis that indicates that there is a relationship between soft skills and job performance is accepted; concluding that, a better level of soft skills, the higher the work performance of the employees of the company representaciones y servicios global selva.

Keywords: Incidence, Soft Skills, Work Performance.

I. INTRODUCCIÓN

Según Vera (2016) en la revista científica Ecociencia, describe que por habilidades blandas se deduce a la capacidad de cómo mejorar el desempeño laboral facilitando y pronosticando una superación laboral. (p.56). Conocidas como habilidades del siglo XXI, habilidades de empleabilidad, habilidades generales, habilidades socioemocionales, habilidades básicas, habilidades laborales, habilidades como relacionarse, habilidades transversales o habilidades no cognitivas. Estas capacidades se asocian con habilidades sociales e interpersonales que pueden ser ejecutadas en situaciones diversas y trasladar las enseñanzas de un campo a otro.

Yturalde (2016) en el artículo habilidades esenciales para un futuro exitoso menciona habilidades blandas están cada vez más apreciadas por las compañías, por que respaldan a tener un excelente ambiente laboral y competitivo, porque nos ayudan a organizar nuestras enseñanzas participando en diversos entornos para construir relaciones sólidas, trabajar en conjunto, encaminar hacia las metas, solucionar problemas, ser más competitivos en la ejecución de actividades acompañadas con la creatividad, flexibilidad, transparencia, empatía, tolerancia, balance laboral y familiar en el nuevo ambiente laboral.

En México, el escritor Toledo M. (2014), Evaluación de desempeño es un paso en el cual se evalúa el rendimiento completo de un subordinado, la mayor parte de empleados trata de optar por una realimentación para su desarrollo de actividades y cumplir trabajos establecidos. Los administradores tienen que evaluar el trabajo de una forma especial para disponer las gestiones que se van a tomar. Se relaciona como un valor formal la empresa después de todo los supervisores conocen cuál es su comportamiento de cada subordinado. (p. 216).

Nos enseña que el desempeño del empleado genera crecimiento en la producción por lo que mejora un incremento en el bienestar común, el mayor reto de un profesional que se enfrenta a una empresa es contribuir adecuadamente a las necesidades e identificar las técnicas y canales que permitan a su equipo alcanzar los índices de producción en su empresa. (p. 361).

Fischman (2017), Evaluación del desempeño. El comercio. Menciona, muchos argumentos respecto a la evaluación de desempeño un 50% de encuestados consideran que es indebida porque los supervisores generan miedo a sus colaboradores para el progreso de sus actividades, las organizaciones que no están orientadas a dar este paso les expongo un procedimiento con 3 tipos de feedback, apreciación, coaching, y evaluación; en el cual el colaborador sepa el valor de su esfuerzo. Según la Agencia Peruana de Noticias Andina (2018), el 81% de participantes sostienen que el clima organizacional es el aspecto más significativo para el desempeño laboral, mientras que el 86% indicó que cedería a sus labores por un mal clima laboral.

Cinco habilidades más investigadas por las organizaciones. El comercio (2020). Menciona un mejor trabajo en favor propio de su equipo y organización, las primordiales destrezas que hoy buscan las empresas son: pensamiento analítico, aprendizaje activo, liderazgo, adaptabilidad y habilidades digitales. Hoy en día las empresas necesitan trabajadores con mejores preparaciones, experiencias y cualidades, que acceden de una manera eficiente y eficaz el desarrollo de sus actividades, es decir las empresas dependen de colaboradores para promover recursos y servicios para atender a los usuarios.

Las habilidades ayudan y fortalecen el servicio laboral en las empresas es así cómo se investiga el aprendizaje formal e informal en las empresas prestadoras de servicio. La problemática encontrada en la empresa representaciones y servicios global selva dedicada al rubro de atención al cliente que cuenta con 30 trabajadores por ello tomaremos al área de cobranza que viene atravesando una crisis de liderazgo donde mencionaremos lo siguiente: capacitaciones que no están de acuerdo a la realidad, falta de comunicación en el colaborador y supervisor, demora en la compra de materiales, escasez de motivación, no hay reconocimientos para los colaboradores, los pagos no son puntuales en las fechas establecidas de un contrato.

El presente trabajo de investigación se menciona cómo problema general: el siguiente enunciado, ¿Cuál es la incidencia de habilidades blandas en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva?

El objetivo general planteado para esta investigación es: Determinar el nivel de incidencia de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores en la empresa representaciones y servicios global selva; cuyos objetivos específicos son: Identificar cuáles son las habilidades blandas que más resalta en la empresa representaciones y servicios global selva. Medir el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa representaciones y servicios global selva. Determinar la relación entre las dimensiones habilidades blandas y el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva.

La presente investigación se justifica teóricamente, por lo cual se obtendrá justificación de diferentes autores, este trabajo se realiza con el único fin que los colaboradores conozcan sus habilidades blandas para lograr ventajas competitivas, también presenta una justificación metodológica porque la investigación sigue un esquema metodológico y comprende un estudio, por su diseño es no experimental de corte transversal con nivel correlacional porque describe dos variables sin manipularlas y las contextualiza; para la obtención de datos se utilizó técnicas e instrumentos de recolección; que luego de su aplicación permitirá obtener información para el análisis y el conocimiento de los resultados; y por último muestra una justificación práctica ya que surge de la necesidad para determinar el nivel de incidencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa representaciones y servicios global selva. Con respecto a la hipótesis: Existe un nivel de incidencia entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de la empresa representaciones global selva.

II. MARCO TEÓRICO

Cárdenas (2019) en la tesis “La relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de empleados y la productividad en la última década”. El objetivo general es integrar las habilidades interpersonales y su relación con el entorno laboral, la investigación es cualitativo encaminado a una investigación documental. Como conclusión el arte de habilidades blandas accede conseguir objetivos y metas que se pueden realizar de manera grupal y no en forma individual, por otro lado apresura con alcanzarlas ágilmente en conjuntos de personas, desarrollando la motivación como

incentivo ya que con el tiempo generan compañerismo entre los trabajadores y un fortalecimiento del ambiente laboral.

Sánchez (2016) en su tesis “Un estudio sobre las perspectivas de las habilidades blandas y su interés para los docentes y estudiantes de Informática Empresarial de la Facultad de Ingeniería Profesional de Cartagena”. El objetivo general es observar las expectativas de las habilidades blandas y su calidad para maestros y alumnos del área de Informática Empresarial. El estudio fue cualitativo y la población estuvo conformada por pedagogos de la sección nocturna. En conclusión, las habilidades blandas son importantes en la formación de un estudiante, ya que comienzan con su mejora personal y su futuro profesional.

Zevallos (2019) en su tesis “Gestión del talento y eficiencia profesional de los colaboradores de la industria cerámica Mattaz Zevallos en la ciudad de Sucre”. Su objetivo general es presentar una guía de trabajo del talento humano para perfeccionar el servicio profesional. El estudio realizado es descriptivo cuya población está constituida por 37 personas llegando a una conclusión: La implementación del modelo de gestión aprobará mejorar sus técnicas de recepción, concentración, progreso en el sustento de personas, incurriendo en el aumento de desempeño laboral de los colaboradores.

Los autores Fernández, et al. (2019) en su tesis “Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing”. La investigación es cuantitativa, que mide ciertos tipos de los fenómenos sociales que investigan, busca demostrar que hay una relación entre sus variables, o sea igual a la evidencia de una relación de efecto o causa. Zepeda y Cardoso, (2019) en su investigación utilizaron un procedimiento de tipo documental descriptivo y exploratorio, como objetivo es comprobar la correlación entre los métodos de enseñanza y desarrollo de sus competencias generales necesarias para la empresa, según lo cual este estudio nos brinda un vínculo muy positivo, para concluir se debe fomentar la formación holística para mejorar las habilidades y tener aprendizaje experiencial. Whitmore (2017), define como el arte de crear un contexto a través del diálogo, y que facilite el logro exitoso de una meta

deseada, incluye descubrir la capacidad de un individuo para aumentar el rendimiento al límite, es ayudar pero no enseñar.

Teniendo en cuenta a Silva (2016) en su investigación “Diferencia porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las demandadas por las empresas en Yanahuara - Arequipa, 2016”. Como objetivo general, establecer la relación de diferencia habilidades blandas de los educandos. Su investigación es transversal, la población incluye estudiantes y empresas. La encuesta concluyó que se requiere comunicación, habilidades de liderazgo, inteligencia emocional y toma de decisiones. Los alumnos concluyen su educación superior, sin las prácticas necesarias porque tienen dificultades al momento de insertarse a una oportunidad laboral.

Cáceres, et al. (2018) en su tesis “Habilidades blandas y desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados de dos proveedores de servicios en Perú”. Tiene como objetivo general identificar, examinar los resultados de las variables. La investigación es correlacional no experimental de corte transversal, se concluye que la variable de aprendizaje formal afectan significativamente las variables de desempeño laboral y el aprendizaje informal no afecta el desempeño laboral; pero ayuda a cultivar el impacto positivo del aprendizaje formal en el desempeño laboral y logrará un mejor resultado de inteligencia emocional.

Silvestre (2019) en su tesis “Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral los empleados de fideicomisos financieros del distrito de Trujillo - 2017”. Su objetivo general es comprobar cómo las habilidades blandas afectan el trabajo con los empleados. El estudio fue transeccional descriptivo la población de 29 colaboradores, la investigación llegó a la conclusión que deben mejorar los incentivos y la remuneración, preparaciones constantes en todos los niveles, cultura organizacional, trato igualitario adentro de la organización cumpliendo las perspectivas del trabajador.

Taipe (2016) en su tesis, “Gestión del talento y desempeño de los empleados en la gestión administrativa de Acobamba Provincia de Huancavelica - 2016”, la misma que llegó en resumen a la siguiente conclusión: Tener una buena gestión del talento de las personas con ciertas limitaciones en cuanto a lograr un buen desempeño laboral entre

los colaboradores y administración. La gestión afecta el trabajo laboral, si se quiere optimizar el desempeño hay que saber administrar bien el talento, es decir, las destrezas y labores que benefician directamente el desempeño laboral.

Vallejos (2019) en su investigación “Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte SAC filial Chiclayo”. Su objetivo general fue determinar si las habilidades blandas que poseen los empleados de posventa inciden en su desempeño, un estudio no experimental de corte transversal que incluyó a 39 trabajadores, los resultados argumentan que la primera variable es importante en el trabajo porque tiene un buen nivel de iniciativa de trabajo en equipo, calidad, organización y resultados.

Brenis (2021) en su tesis “Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores del INABIF - Chiclayo”. Su objetivo general fue establecer la relación de las variables. La investigación es de tipo no experimental de nivel correlacional, la muestra realizada fue a 100 estudiantes, lo cual llegó a una conclusión: Se halló una problemática en los trabajadores es la falta de calidad de servicio y debe ser mejorada para tener un nivel adecuado y obtener un beneficio para la institución.

Morocho (2020) en su tesis “Las habilidades blandas y el desempeño laboral en los docentes de la institución educativa de Durán, 2019”. El objetivo general fue determinar la correlación entre las variables, la investigación es descriptivo-correlacional la muestra fue a 60 docentes, llegó a una conclusión existe una actitud positiva y una relación moderada con los docentes.

A continuación teorías de habilidades blandas:

Según Roble (2012) los indicadores importantes para el autor son: habilidades interpersonales, es la habilidad para dirigir, motivar y delegar un grupo de personas dentro de una organización, trabajo en equipo, hoy en día lo que viene liderando en el mundo es la innovación constante para que tenga éxito en una organización, habilidad de negociación, es la capacidad para lograr los resultados anhelados exitosos en la relación entre colaboradores, habilidades de comunicación, son las habilidades de comunicar las ideas y difundir los conocimientos, destrezas y

experiencias a uno o varias personas en una organización, gestión del tiempo, es el saber manejar, organizar el tiempo y cumplir un horario establecido.

En el artículo "Desarrollo de habilidades blandas una alternativa a la escasez de talentos" definieron el término habilidades blandas como "formas deseadas para un tipo de trabajo". Capacidad de afrontamiento y una forma flexible y positiva.

Bottcher (2016) establece que la peculiaridad de las habilidades blandas constituye el vínculo de habilidades básicas, para la educación y que deben ser calificadas para el éxito, además, a estas habilidades se las denomina habilidades de comunicación entre individuos. "Estas habilidades son cualitativas y construyen una relación sólida con los demás". (p. 56).

Michelson (2016) manifiesta que "habilidades está vinculado a una persona que debe ser capaz de iniciar en una buena actividad y fortalecer las relaciones con los compañeros, el trabajo en equipo y tener liderazgo" (p.12).

La experiencia implica la capacidad para interactuar con los demás y consigo mismos, percibir y tratar el control emocional, constituir y alcanzar objetivos, tomar decisiones independientes y manejar de forma creativa y productiva situaciones hostiles. (Ortega 2016).

Wheeler (2016) señaló que cuando las empresas contratan personas por sus habilidades blandas, terminan siendo despedidos por falta de las mismas, siendo las habilidades más duras el conocimiento, el talento y la educación. Estos se aprenden en casa o se entrenan en el trabajo. También son habilidades mejor desarrolladas adquiridas a través del estudio, la práctica y la experiencia.

Chaves (2016) la considera una habilidad clave para el mundo actual, entendiendo que la sociedad actual necesita personas que puedan procesar la información para tomar las mejores decisiones. De esta manera, define el pensamiento crítico como una habilidad que admite pensar de manera auto dirigido, auto disciplina, autorregulado y autocorregida.

Por ello, el desarrollo de esta capacidad pasa por tener la habilidad de testear información y pensar diferente, es decir, hacer preguntas y tomar posición en relación a la información que se estudia.

Habilidades blandas se define como inteligencia emocional, que le ayuda a la persona a interactuar de manera efectiva, principalmente ayuda alcanzar y manejar sus conmociones en el ámbito laboral y en su vida diaria.

Mujica (2015), Las habilidades de cada persona en sus ocupaciones o puestos de trabajo tienen una jerarquía para relacionarse con los demás.

Las habilidades blandas se asocian no solo con la naturaleza en el que vivimos, sino también con el universo a futuro son conocidas como habilidades del siglo XXI o como habilidades de aprendizaje.

Douglas (2016) a esto incluye la forma de trabajar, las maneras de pensar, herramientas para trabajar y las formas de vivir en el mundo.

A continuación teorías de desempeño laboral:

Según Chiavenato (2019), detalla como conductas observadas en los empleados que son principales para el desempeño en una empresa teniendo en cuenta: conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y reconocimiento; que busca favorecer con las metas proyectadas. Taylor (citado por Chiavenato (2019) Consideró que "los trabajadores deben ser seleccionados sobre una base científica y colocados en su trabajo con condiciones laborales adecuadas para que puedan cumplir con los estándares". (p.32). Miranda, et al. (2016), mencionan a la calidad cuando se logren establecer los parámetros determinados luego de satisfacer el servicio que el cliente espera recibir.

Según Soto (2018) en el artículo "Qué es el clima organizacional" El ambiente empresarial logra ser una asociación positiva dentro de una empresa para su funcionamiento. En cuanto al clima organizacional, los elementos internos y externos incurren al trabajo de los subordinados de la organización. Se debe a que las características del ambiente de trabajo percibido por los empleados afectan directa o indirectamente su comportamiento y desempeño laboral en algún aspecto.

Según Pérez (2019), considera desempeño como aquel acto y sus consecuencias: cumplimiento de una obligación, realización de una actividad, realización de una tarea. La idea de desempeño generalmente se aplica al desempeño de un individuo

en su entorno de trabajo o estudio. Se refiere al nivel que se ha logrado alcanzar a través de sus propias habilidades, capacidades y esfuerzos.

Por otra parte, Wang y Tseng. (2019) En su investigación destacan que la eficacia del servicio es un elemento fundamental en la organización y los resultados muestran el compromiso de los empleados con la organización.

Por su parte Boada (2019) afirmó que constan diversos criterios para medir los desempeños como: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que son específicas del individuo, adecuadas a la naturaleza del trabajo y la organización, y la eficiencia operativa. El desempeño refleja el logro de las metas en el momento oportuno.

Ramírez y Zavaleta (2018) argumentan que el desempeño laboral es importante por lo que debe estar estructurado para el logro de metas, además debe existir un programa de incentivos para los empleados que son miembros de la organización.

Enríquez y Calderón (2017) señalan que el talento humano logra una buena producción en la empresa cuando existe un buen clima laboral. Romero, et al (2020) Conciben que la eficacia del servicio debe ser un elemento primordial en las organizaciones y más importante aún para quienes son proveedores de servicios.

En Cuba según Rivero (2019) destaca que el proceso de evaluación del desempeño tiene un bajo grado de integración con los procesos de gestión de recursos humanos, debido a su baja capacidad de auto superación, y no se corresponde bien con otros niveles de evaluación del desempeño, acción y orientación gerencial, su razonamiento se reduce por competencias.

La evaluación de desempeño debe enfocarse al futuro de los colaboradores con el fin de que desarrollen su máximo potencial en la organización, es importante la evaluación de desempeño: Para detectar, descubrir, encontrar, motivar, analizar y tomar decisiones.

Los problemas más comunes que encontramos en el desempeño laboral es la carencia de normas, aplicación de criterios de acuerdo a la realidad, falta de acuerdos, mala retroalimentación y comunicaciones negativas.

La evaluación del desempeño, es un procedimiento prudente de estudio, Mondy R. (2010), considera que es el conjunto de medidas para el desempeño de los objetivos trazados en un periodo determinado en una empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

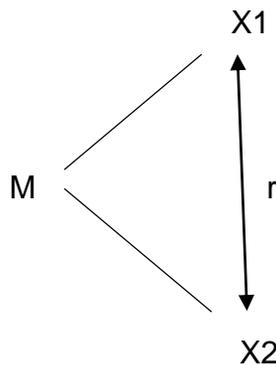
Tipo de investigación

El estudio por su diseño es no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional porque detalla dos variables sin manipularlas y las contextualiza.

Según Sánchez y Reyes (2008) se relaciona porque existen variables relacionadas con las técnicas estadísticas que necesitan ser analizadas por correlación para lograr el propósito de recolectar información.

Diseño de investigación

Es la relación entre variables que se ejecutan sin interposición y sin alterar las variables dado en su contexto natural” (Hernández et al., p.150).



M: Muestra.

X1: Habilidades blandas.

X2: Desempeño laboral.

r: Relación entre variables de estudio

Es identificar, medir y determinar cuál es la relación de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen “Una variable es una propiedad que puede fluctuar cuya variable puede medirse u observarse” (p.105).

“Las variables son útiles en la investigación científica cuando están relacionadas entre variables, es decir forman parte de una hipótesis o teoría. En este sentido, se denominan colectivamente construcciones u obras hipotéticas”.

Variable independiente: Habilidades blandas

Definición conceptual

Según Roble (2012), “habilidades blandas” son un conjunto de cualidades personales como: habilidades interpersonales, trabajo en equipo, negociación, comunicación y gestión del tiempo.

Definición operacional

Habilidades blandas son un conjunto de cualidades para una empresa.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Chiavenato (2007), define desempeño laboral como acciones o conductas observadas de los colaboradores que tiene que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia.

Definición operacional

Son acciones y conductas observadas en los trabajadores.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

En esta investigación la conforman 30 colaboradores de ambos sexos de la empresa representaciones y servicios global selva.

Muestra

Como la población es pequeña, se considera que sea igual a la población. Se optará por trabajar con toda la población es decir con los 30 trabajadores de la empresa representaciones y servicios global selva.

Unidad de análisis

Es (1) de los trabajadores del área atención al cliente de la empresa representaciones y servicios global selva y está sometido a las variables de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

El esquema es cuantitativo: Son los recursos utilizados para recolectar información, dentro de ellos destacan la encuesta.

Instrumentos

Se aplicó el cuestionario por ser considerado un instrumento práctico a desarrollar y fácil de realizar para obtener una información más confiable.

Validez

“La validez describe al total de un informe evidentemente confiable donde evalúa la variable que se espera a medir” (Hernández et al., p.243).

Confiabilidad

Para medir el grado de validez se utilizó el alfa de Cronbach, siendo la muestra piloto de 10 colaboradores en la empresa representaciones y servicios global selva; donde la variable habilidades blandas obtuvo un valor de 0,831 indicando que el resultado es confiable.

En la variable de desempeño laboral obtuvo un valor de 0,908 el cual nos indica que es confiable para ser estudiado en la muestra de estudio.

3.5 Procedimientos

Se trabajó con la encuesta porque es una herramienta importante para la obtención de información y es una forma segura y rápida, también se empleó la técnica de la observación y hacer el registro de los datos que se reconocieron en la realidad.

Por último se aplicó el cuestionario por ser considerado un instrumento práctico a desarrollar y fácil de realizar para obtener una información más confiable.

3.6 Método de análisis de datos

La aplicación de la encuesta y obtención de datos se hizo con previo permiso de la empresa representaciones y servicios generales global selva, y estuvo dirigida a los colaboradores del área de recaudación, el proceso de información adquirida se realizó manejando el programa estadístico SPSS y el Microsoft Excel. Los cuales expulsaron resultados que fueron desarrollados e interpretados, para llegar a plantear las conclusiones y recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación para ejecutar el trabajo de investigación de la empresa representaciones y servicios global selva se tomaron en cuenta estos aspectos: el consentimiento de los colaboradores que la información recibida por la organización no se pueda difundir y se guardará confidencialidad. De igual manera nos someteremos al programa turnitin para comprobar la legitimidad del presente estudio. Asimismo, se validaron los principios que nos detalla el código de ética de la universidad y los requerimientos para citas y referencias de las normas APA 7^a edición.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar el nivel de incidencia de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores en la empresa Representaciones y Servicios Global Selva.

Tabla 1

Nivel de incidencia de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores en la empresa representaciones y servicios global selva 2021.

Correlación	
Rho de Spearman	Desempeño Laboral
Habilidades Blandas	Coefficiente de correlación
	,794**
	Sig.(bilateral)
	,000
- -	N
	30

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

Nota. Resultado obtenido del SPSS. Elaboración propia.

Interpretación:

En los resultados de la Tabla 1, se aprecia que, existe una relación positiva entre Habilidades Blandas y Desempeño Laboral, con un coeficiente de correlación de 0,794**, de la misma manera el valor del nivel de significancia es de 0.000.

Objetivo específico N°1: Identificar cuáles son las habilidades blandas que más resalta en la empresa representaciones y servicios global selva.

Tabla 2

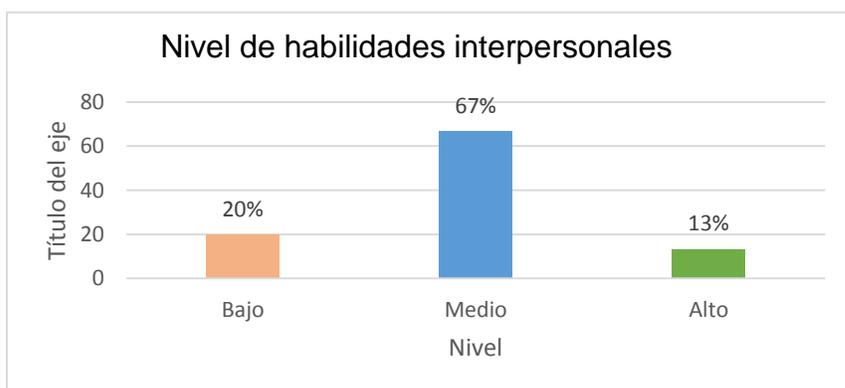
Nivel de habilidades interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	20%
Medio	20	67%
Alto	4	13%
Total	30	100%

Nota: Resultado obtenido del SPSS. Elaboración propia.

Gráfico 1

Nivel de habilidades interpersonales



Nota: El gráfico muestra el nivel de habilidades interpersonales de los trabajadores de la empresa representaciones y servicios global selva.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la gráfico 1 señalan un nivel de habilidades interpersonales en el área de atención al cliente de la empresa representaciones y servicios global selva es bajo, representado por 6(20%) de un total de 30 (100%) colaboradores encuestados, en su mayoría representa un nivel medio de habilidades interpersonales 20 colaboradores (67%) y el 4(13%) presenta un nivel alto. Esto demuestra el nivel de habilidades interpersonales es medio.

Tabla 3

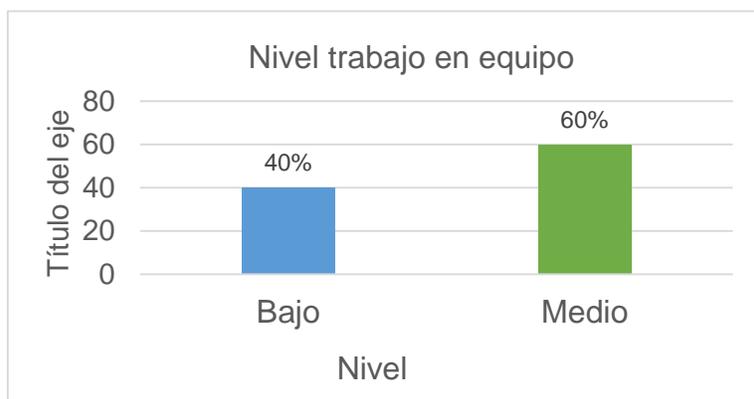
Nivel trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	40%
Medio	18	60%
Total	30	100%

Nota: Resultado obtenido del SPSS. Elaboración propia

Gráfico 2

Nivel trabajo en equipo



Nota: El gráfico muestra el nivel de trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa representaciones y servicios global selva.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados del gráfico 2 señalan un nivel de trabajo en equipo de los trabajadores en el área de cobranza en la empresa representaciones y servicios global selva es bajo, representado por 12 (40%) de un total de 30 (100%) trabajadores encuestados, en esta mayoría presenta un nivel medio de trabajo en equipo 18 colaboradores (60%) representa un nivel medio. Esto demuestra que el nivel de trabajo en equipo es medio.

Tabla 4

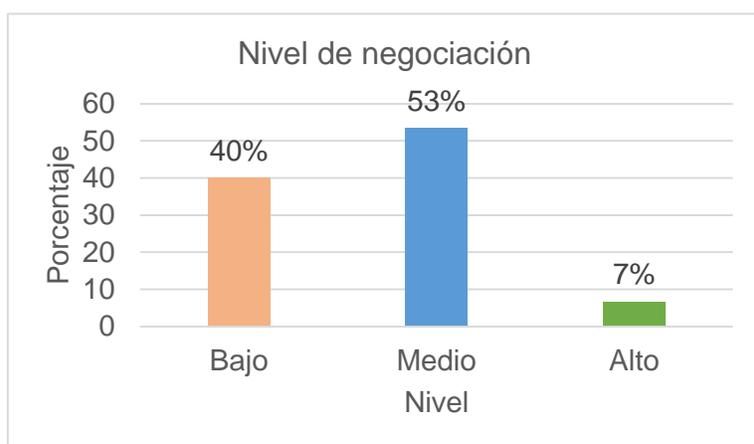
Nivel de negociación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	40%
Medio	16	53%
Alto	2	7%
Total	30	100%

Nota: Resultado obtenido del SPSS. Elaboración propia.

Gráfico 3

Nivel de negociación



Nota: El gráfico muestra el nivel de negociación de los trabajadores de la empresa representaciones y servicios global selva.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados del gráfico 3 señalan un nivel de negociación del personal del área de atención al cliente de la empresa representaciones y servicios global selva es bajo, representado por 12 (40%) de un total de 30 (100%) colaboradores encuestados, en su mayoría representa un nivel medio de negociación 16 colaboradores (53%) y el 2 (7%) representa un nivel alto. Esto demuestra que el nivel de negociación es medio.

Tabla 5

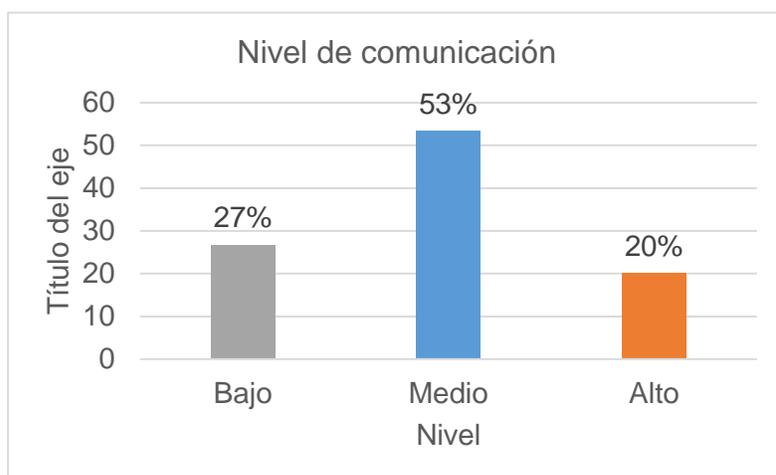
Nivel de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	27%
Medio	16	53%
Alto	6	20%
Total	30	100%

Nota: Resultado obtenido del SPSS. Elaboración propia

Gráfico 4

Nivel de comunicación



Nota: El gráfico muestra el nivel de comunicación en los colaboradores de la empresa representaciones y servicios global selva.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados del gráfico 4 señalan un nivel de comunicación de trabajadores del área atención al cliente de la empresa representaciones y servicios global selva, es bajo representado por 8(27%) de un total de 30(100%) colaboradores encuestados, en esta mayoría presenta un nivel medio de comunicación 16 colaboradores (53%) y el 6 (20%) presenta un nivel alto. Esto demuestra que el nivel de comunicación es medio.

Tabla 6

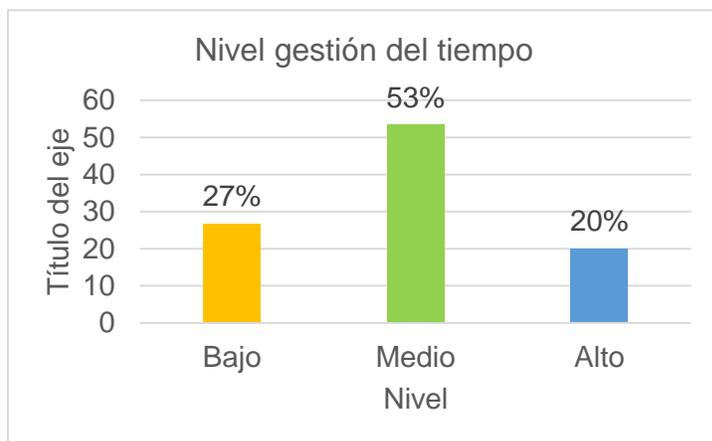
Nivel gestión del tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	27%
Medio	16	53%
Alto	6	20%
Total	30	100%

Nota: Resultado obtenido del SPSS. Elaboración propia.

Gráfico 5

Nivel gestión del tiempo



Nota: El gráfico muestra el nivel de gestión del tiempo de los trabajadores de la empresa representaciones y servicios global selva.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados del gráfico 5 señalan un nivel de gestión del tiempo de trabajadores del área atención al cliente en la empresa representaciones y servicios global selva, el nivel alto representado por 6 (20%) de un total de 30(100%) colaboradores encuestados, en esta mayoría presenta un nivel medio de gestión del tiempo 16(53%) y el 8 (27%) presenta un nivel bajo. Esto demuestra que la gestión del tiempo es medio.

Objetivo Específico N°2: Medir el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa representaciones y servicios global selva.

Tabla 7

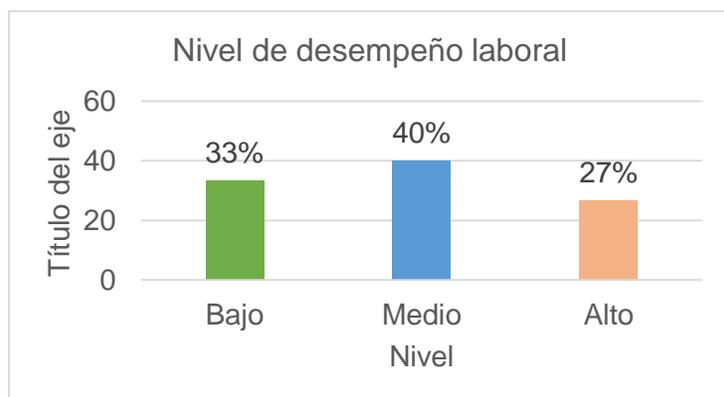
Nivel desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones y Servicios Global Selva.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33%
Medio	12	40%
Alto	8	27%
Total	30	100%

Nota: Resultado obtenido del SPSS. Elaboración propia.

Gráfico 6

Nivel de desempeño laboral



Nota: En el gráfico muestra el nivel del desempeño laboral de trabajadores de la empresa representaciones y servicios global selva.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados del gráfico 6 muestran un nivel de desempeño de los trabajadores del área cobranza de la empresa representaciones y servicios global selva. El nivel alto representado por 8 (27%) de un total de 30 (100%) colaboradores encuestados, en esta mayoría presenta un nivel medio de desempeño 12 colaboradores (40%), y el 10 (33) presenta un nivel bajo. Esto demuestra que el desempeño es medio.

Objetivo Específico N°3: Determinar la relación entre las dimensiones habilidades blandas y el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva.

Tabla 8

Correlación entre las dimensiones de habilidades blandas y desempeño laboral.

			NIVEL DES.LABORAL
Rho de Spearman	Habilidades	Coefficiente de correlación	.741**
	Interpersonales	Sig. (bilateral)	<.001
		N	30
	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	.557**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	30
	Negociación	Coefficiente de correlación	.120
		Sig. (bilateral)	.529
		N	30
	Comunicación	Coefficiente de correlación	.821**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	30
	Gestión del tiempo	Coefficiente de correlación	.577**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

INTERPRETACIÓN

La tabla 08 muestra la primera variable con las 5 dimensiones: Habilidades interpersonales, trabajo en equipo, negociación, comunicación, gestión del tiempo. Para la primera dimensión habilidades interpersonales presenta una relación con desempeño laboral a 0,741, es decir se relaciona significativamente. Para la segunda dimensión trabajo en equipo se relaciona significativamente a 0,557, es decir se relaciona significativamente. Para la tercera dimensión negociación si hay asociación pero es muy baja se relaciona a 0,120 (no es significativa), para la cuarta dimensión comunicación si hay relación significativa a 0,821 y la quinta dimensión gestión del tiempo si hay relación significativa con un coeficiente de relación de 0,577.

V. DISCUSIÓN

En la siguiente investigación discutimos los resultados. El objetivo general planteado para esta investigación es: determinar el nivel de incidencia de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores en la empresa representaciones y servicios global selva. Se comprobó que existe relación significativa entre las variables. Tales resultados se pueden evidenciar en el trabajo realizado por Cárdenas (2019), en su investigación “La relación entre las habilidades blandas y el entorno laboral, la rotación de empleados y la productividad en la última década”. Donde se observa que existe relación de habilidades blandas que permiten alcanzar metas y que no se pueden alcanzar de manera individual, por otro lado apresura con alcanzarlas ágilmente en conjuntos de personas, desarrollando la motivación como incentivo ya que con el tiempo generan compañerismo entre trabajadores y un fortalecimiento laboral.

También se puede evidenciar en la investigación de Sánchez (2016), en su “Investigación desde la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia para pedagógicos y alumnos en el campo de la informática gerencial de la Escuela Técnica Superior de Negocios de Cartagena”; donde las habilidades blandas son importantes en la formación de un estudiante, ya que comienzan con su mejora personal y su futuro profesional.

En la investigación realizada por Los autores Fernández, et al. (2018) en su tesis “Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing”, donde busca demostrar que existe una relación entre sus variables de modo que se correlacione, o sea igual a la evidencia de una relación de efecto o causa. Teniendo en cuenta a Silva (2016), en su tesis “Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara – Arequipa, 2016”. Los estudiantes concluyen su educación superior, sin las prácticas necesarias porque tienen dificultades al momento de insertarse a una oportunidad laboral.

Por otro lado en su investigación realizada por Cáceres, Peña y Ramos (2018), en su investigación “Habilidades blandas y desempeño laboral, un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño

laboral los empleados de las dos empresas prestadoras de servicios en Perú”. Se concluye que las variables de aprendizaje formal afectan significativamente las variables de desempeño laboral; sin embargo, el aprendizaje informal no afecta el desempeño laboral; pero ayuda a cultivar el impacto positivo del aprendizaje formal en el desempeño laboral y logrará un mejor resultado de inteligencia emocional.

En la investigación de Silvestre (2019) En su tesis “Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la financiera crediscotia del distrito de Trujillo-2017”. Concluye que se debe mejorar la remuneración, ambiente laboral, mejora de incentivos, capacitación constante, relación de trabajo, cultura organizacional, y trato igualitario.

En su investigación Taipe (2016) en su tesis, cuyo título es “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica - 2016” concluye que si se quiere mejorar el desempeño se debe saber administrar bien el talento, es decir, las destrezas y labores que benefician directamente el desempeño laboral.

Para Vallejos (2019) en su investigación “Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte SAC filial Chiclayo” argumentan que habilidades blandas son importantes en el trabajo porque tiene un buen nivel de iniciativa de trabajo en equipo, calidad, organización y resultados.

Para Brenis (2021) en su tesis “Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo” Se halló una problemática en los trabajadores es la falta de calidad de servicio y debe ser mejorada para tener un nivel adecuado y obtener un beneficio para la institución.

Para Morocho (2020), en su tesis “Habilidades blandas y desempeño laboral en los profesores de la institución educativa Durán, 2019” llegó a una conclusión que existe una actitud positiva y una relación moderada con los docentes.

Para Michelson (2016), manifiesta que “habilidades está vinculado a una persona que debe ser capaz de iniciar en una buena actividad y fortalecer las relaciones con los compañeros, el trabajo en equipo y tener liderazgo”.

Para Mujica (2015), las habilidades blandas se define como inteligencia emocional, que le permite a la persona a interactuar de manera efectiva, principalmente ayuda alcanzar y manejar sus conmociones en el ámbito laboral y en su vida diaria.

En la investigación de Douglas (2016), a esto incluye la forma de trabajar, las maneras de pensar, herramientas para trabajar y las formas de vivir en el mundo.

A continuación teorías de desempeño laboral, para Chiavenato (2019), detalla como conductas observadas en los trabajadores que son principales para el cumplimiento en una empresa teniendo en cuenta: conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y reconocimiento.

Según Pérez (2019) considera desempeño como aquel acto y sus consecuencias: cumplimiento de una obligación, realización de una actividad, realización de una tarea.

Tseng (2019) en su investigación destacan que la calidad del servicio es un factor fundamental en la organización y los resultados muestran el compromiso de los empleados con la organización.

Ramírez y Zavaleta (2018) argumentan que el desempeño laboral es importante por lo que debe estar estructurado para el logro de metas, además debe existir un programa de incentivos para los empleados.

Para Romero, et al (2020) Conciben que la calidad del servicio debe ser un factor fundamental en las organizaciones y más importante aún para quienes son proveedores de servicios.

En Cuba según Rivero (2019) destaca que el proceso de evaluación del desempeño tiene un bajo grado de integración con los procesos de gestión de recursos humanos, debido a su baja capacidad de auto superación.

Es importante la evaluación de desempeño para detectar, descubrir, encontrar, motivar, analizar y tomar decisiones.

Mondy (2010) considera que es el conjunto de medidas para el desempeño de los objetivos trazados en un periodo determinado en una empresa.

En la presente investigación su primer objetivo: Describe que las dimensiones de la primera variable están en nivel medio: habilidades interpersonales con un nivel de baremación de 67% medio.

En la segunda dimensión trabajo en equipo se pudo apreciar un nivel de baremación el 60% medio.

En la tercera dimensión de negociación se pudo apreciar un nivel de baremación, el 53% medio.

En la cuarta dimensión de comunicación se pudo determinar que hay una valoración con nivel de baremación, el 53% medio.

En la quinta dimensión gestión del tiempo se pudo determinar una valoración con el nivel de baremación el 53% medio. Demostrando que la primera variable se encuentra en un nivel medio.

El segundo objetivo los resultados de la tabla 07 muestran que el 7% de los colaboradores de la empresa Representaciones y servicios global selva está totalmente de acuerdo en la pregunta ¿La compañía invierte en capacitaciones de sus empleados para tener un buen desarrollo?, el 27 % está en desacuerdo, el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% de acuerdo y el 27% está totalmente de acuerdo.

En el tercer objetivo en la tabla 08 muestra la primera variable las 5 dimensiones habilidades interpersonales, trabajo en equipo, negociación, comunicación, gestión del tiempo.

Para la primera dimensión habilidades interpersonales presenta una relación con desempeño laboral a 0,741, es decir se relaciona significativamente.

Para la segunda dimensión trabajo en equipo se relaciona significativamente a 0,557, es decir se relaciona significativamente.

Para la tercera dimensión negociación si hay asociación pero es muy baja se relaciona a 0,120 (no es significativa), para la cuarta dimensión comunicación si hay relación significativa a 0,821.

La quinta dimensión gestión del tiempo si hay relación significativa con un coeficiente de correlación de 0,577.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, en esta investigación que se realizó a la empresa Representaciones y Servicios Global Selva se comprobó la relación entre las dos variables; el mismo que a través del coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” arrojó un valor de 0.794 con una significancia de 0.000; por lo tanto existe una correlación positiva (Tabla 1).
2. se identificó las habilidades que más resaltan en la empresa Representaciones y Servicios Global Selva, el nivel de comunicación de los colaboradores del área atención al cliente presenta el (20%) y el nivel de gestión del tiempo presenta un (27%).
- 3 .Se identificó que en la empresa Representaciones y Servicios Global Selva los resultados de la figura 06 muestran un nivel medio de desempeño con el (40%). Esto demuestra que el desempeño laboral es medio.
4. se estableció que la relación que existe entre habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones y Servicios Global Selva, se considera una relación positiva directa con un grado a 0,741, es decir se relaciona significativamente. Esto representa que cuando exista un mejor desarrollo de habilidades blandas será favorecido para la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al supervisor de la empresa Representaciones y Servicios Global Selva formular y establecer nuevas estrategias que se conviertan y sirvan como herramienta para el progreso de las habilidades blandas, con la finalidad de buscar una mejora continua de los colaboradores, de este modo obtener un equipo efectivo y lograr alcanzar los objetivos de manera eficiente.

El estudio encontró que existe una relación directa entre las variables, por lo que es necesario examinar la necesidad de mejorar las estrategias para lograr un desempeño de alto nivel, teniendo en cuenta que están relacionadas con las habilidades interpersonales, el trabajo en equipo, la negociación, la comunicación y gestión del tiempo, para que la empresa tenga una relación positiva.

Se recomienda a los supervisores, promover y realizar actividades y capacitaciones que conlleven a motivar a los colaboradores, teniendo en cuenta el trabajo en equipo, habilidad de negociación, habilidad de comunicación y gestión del tiempo para mejorar las habilidades blandas en la organización.

Desarrollar algunas estrategias que le permitan mejorar el desempeño laboral, como: aplicando la comunicación en la empresa, diseñar y rediseñar las funciones de trabajo con un propósito que el trabajador se considere reconocido, de este modo se estaría elevando su nivel de desempeño laboral en la organización. Teniendo en cuenta: Conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y reconocimiento.

REFERENCIAS

- Andina. (18 de Agosto de 2018). Agencia Peruana de Noticias Andina. Recuperado el 19 de Junio de 2021, de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno>
- Boada, 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*, 3(1), 75 - 103. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bottcher, N. (2016). *¿What are soft skills and why are they so demanded?. Journal of Technology and Science Education*, vol. 7. Omnia Science.
- Brenis, R. (2021). *Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*, Repositorio institucional, Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis_D_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cáceres, Peña y Ramos (2018). *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 [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]*, Repositorio institucional, Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, J. (2019). *Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década.[Tesis de maestría, Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD BOGOTÁ]*, Repositorio institucional. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28053/7187385.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chaves, C. A. (2016). *Habilidades del siglo XXI*. *Revista Conexiones*, 8(2), 12-18. Obtenido de: <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/issue/download/489/306>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración, una visión integral a la moderna administración de las organizaciones (Décima ed.)*. México D.F., México: McGraw Hill/Ínteramericana Editores, S.A de C.V.

David Fischman (06/04/2017) *Evaluaciones de desempeño*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>

Douglas, S. (2016). *Soft skills for learning, work and society*. Obtenido de <http://skills.turiba.lv/files/ARTICLE%20Soft%20skills.pdf>

Enríquez, M., & Calderón, J. (2017). *El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador*. *PODIUM*, 131 - 143. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>

Fernández V., Ambrosio E., Durand J. Núñez S. (2019). *Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. Un estudio realizado en el emporio comercial gamarra, Perú*. *Revista Científica ECOCIENCIA*, V.2 Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2229277265?accountid=37408>

Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2014) *Metodología de la Investigación* (5ª Ed.). México: McGraw Hill

Educación https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51062/Jara_FG%20-%20Vargas_OWK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Michelson, C. (2016). *Social skills in childhood, evolution and treatment*. Madrid: Martínez Roca.

Miranda, F., Rubio, S. y Mera, A. (2016). *Quality and Excellence*. Delta Publications.

Morocho, J. (2020). *Habilidades blandas y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de Durán, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]* Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51784>

Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos (Decimo primera ed.)*. México D.C., México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Mujica, J. (2015). *What are soft skills and how they learn?*. Recuperado de <https://bit.ly/3mR1L0P>

Ortega, T. (2016). *Untangling the soft skills conversation*. Development Bank of Latin America [Latin American Universities] Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/>

Pérez, J. (2019). *Definition*. Retrieved from. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>

Ramírez, J., y Zavaleta, V., (2018). *Emotional Intelligence and Job Performance in a Private Construction Company*. 2018. *Science and Technology Magazine*, 14(4): 67-79. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>

Fischman, D. (05/11/2020) *Redacción diario el comercio* <https://elcomercio.pe/viu/actitud-viu/las-cinco-habilidades-mas-buscadas-por-las-empresas-en-la-nueva-normalidad-empleo-trabajo-noticia/?ref=ecr>

- Rivero Remírez, Y. (2019). *Performance evaluation: current trends*. *Camagüey Medical Archive*, 23, 159-164. Retrieved on June 12, 2021, from <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>Roble.
- Romero, A., Alfonso, I., y Wong L., (2020). *Quality of service and level of satisfaction in rehabilitation areas of health centers*. *Contemporary Dilemmas Journal: Education, Politics and Values*, 7(2) 114 <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2070>
- Roble, M. (2012). *Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace*. *Business Communication Quarterly*, 453-465.
- Sánchez, D. (2016). *Perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y los estudiantes del área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Costa Rica] Repositorio institucional*. Obtenido de https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10636/estudio_perspectiva_habilidades_blandas_importancia_profesores_estudiantes_area_informatica_empresarial_colegio_tecnico_profesional_cartagena.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2008). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma] Editorial Universitaria. <https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/434/52.%20Tesis%20%28Changanacu%20Salda%20y%20Huapaya%20Ortiz%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Silvestre, (2019). *Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la financiera crediscotia del distrito de Trujillo-2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte] Repositorio institucional*. Obtenido de

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario_y_elitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soto, B. (15 de Febrero 2018). *gestion.org*. Obtenido de <https://www.gestion.org:https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-climaorganizacional/>

Taipe, O. (2016). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica - 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo] Repositorio institucional. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPLA_851ae2b1fb47de98899e1792addafceb/Details

Silva, Ch. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de yanahuara – Arequipa, 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de san Agustín Arequipa] Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3787/Risichjj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Toledo, M. (2014). *Administración de recursos humanos*. (setima edición). Mexico D.F.

Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio institucional. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf

Vera, F. (2016). *Infusión de habilidades blandas en el Currículo de la educación superior: Clave para el desarrollo de capital humano avanzado*. *Revista Akademeiar*, 7(7), 53–73.

- Wang, C., y Tseng, K. (2019). *Effects of selected positive resources on hotel service quality: the mediating role of work commitment*. *Sustainability*, 11 (8), 2320. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su11082320>
- Wheeler, R. (2016). *Soft Skills - The Importance of Cultivating Emotional Intelligence*, 20 AALL Spectrum 28. Obtenido de <https://bit.ly/2WO8Rc0>
- Whitmore, J. (2017). *Coaching – El Método para mejorar el Rendimiento de las Personas*, 4ª edición. España: Ibérica. Recuperado de https://training.crecimiento.ws/wp-content/uploads/2017/09/EBOOK_Whitmore-John-Coaching-PDF.pdf
- Yturalde, E. (2016). *El desarrollo sostenido de las habilidades y competencias*. Obtenido de: <http://www.habilidadesblandas.com/>.
- Zepeda y Cardoso, (2019). *El aprendizaje orientado en proyectos para el desarrollo de habilidades blandas en el nivel medio superior del IPN*. *Revista Iberoamericana para la investigación y desarrollo educativo*, V.10 Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n19/2007-7467-ride-10-19-e019.pdf>
- Zevallos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas mattaz zevallos sociedad de responsabilidad limitada en la ciudad de sucre*[Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/634/1/2019-018T-MBA-RIZS.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
HABILIDADES BLANDAS	Según Roble (2012), “habilidades blandas” son un conjunto de cualidades personales como: habilidades interpersonales, trabajo en equipo, negociación, comunicación y gestión del tiempo.	Habilidades blandas son un conjunto de cualidades para una empresa.	Habilidades interpersonales	-dirigir, -motivar, -delegar.	1 2 3	Ordinal Escala: ()Totalmente en desacuerdo ()De acuerdo ()Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()De acuerdo ()Totalmente de acuerdo
			Trabajo en equipo	-Unión con el equipo de trabajo	4	
			Habilidades de negociación	-Capacidad para lograr resultados deseados	5	
			Habilidades de comunicación	-facilidad de expresión -comunicación efectiva	6 7	
			Gestión del tiempo	-Saber administrar el tiempo	8	
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2019), define desempeño laboral como acciones o comportamientos observados en los colaboradores que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y reconocimiento.	Son acciones y comportamientos observados en los colaboradores	Conocimientos	-Experiencias, -sentimientos actitudes	9 10	Ordinal Escala: ()Totalmente en desacuerdo ()De acuerdo ()Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()De acuerdo ()Totalmente de acuerdo
			Destrezas	-Habilidades y creatividad	11	
			Motivación	-Retribuciones monetarias	12	
			Liderazgo	-Capacidad para influir en un equipo	13	
			Sentido de pertenencia	-Se sienta seguro, adaptado	14	
			Reconocimiento	-Satisfacción	15	

Nota. Elaboración propia

Anexo 2.CUESTIONARIO PARA MEDIR HABILIDADES BLANDAS

Estimado colaborador la presente encuesta tiene la finalidad de conocer de qué manera las habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva, por lo que se solicita encarecidamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

Leer atentamente cada pregunta y señalar con un X la opción que usted crea conveniente según la siguiente escala.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

EDAD:.....

SEXO:.....

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	VALORACION				
			TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO
HABILIDADES INTERPERSONALES	Habilidades para dirigir, motivar, delegar	¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?					
		¿En el grupo de trabajo, existe una buena relación de compañerismo?					
		¿Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias?					
TRABAJO EN EQUIPO	Unión con el equipo de trabajo	¿Considera usted es buena la relación con sus compañeros de trabajo?					
		¿Considera que recibe apoyo por parte de sus compañeros?					
		¿Frente a algún incidente negativo en la empresa contribuye usted de manera alentadora para solucionarlo?					
NEGOCIACION	Capacidad para lograr resultados deseados	¿La capacidad de negociar requiere de aptitudes interpersonales y de comunicación para obtener un resultado deseado?					
		¿Para que una negociación tenga éxito es necesario que ambas partes lleguen a un acuerdo?					
		¿Las habilidades de negociación permiten a los compañeros de trabajo desarrollar un plan que beneficie a todo el equipo?					

COMUNICACION	Facilidad de expresión, comunicación efectiva	¿Se siente capacitado para atender y orientar a los clientes de la empresa?					
		¿Escucha y valora la opinión de los demás?					
		¿Demuestra habilidades comunicativas con el equipo?					
GESTION DEL TIEMPO	Eficiencia en la productividad	¿Te esfuerzas por encontrar soluciones?					
		¿La compañía invierte en capacitaciones de sus empleados para tener un buen desarrollo?					
		¿Cumplir con las tareas de trabajo permite el desarrollo personal?					

Anexo 3.CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador la presente encuesta tiene la finalidad de conocer de qué manera las habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva, por lo que se solicita encarecidamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

Leer atentamente cada pregunta y señalar con un X la opción que usted crea conveniente según la siguiente escala.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

EDAD:.....

SEXO:.....

.DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	valorización				
			TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO
CONOCIMIENTOS	Experiencias, sentimientos, actitudes	¿Tiene oportunidades de recibir capacitaciones constantes por parte de la empresa?					
		¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?					
		¿Se siente satisfecho con las tareas que se le asigna en su trabajo?					
DESTREZAS	Habilidades, creatividad	¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?					
		¿La empresa promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
		¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
MOTIVACION	Retribuciones monetarias	¿Considera que recibe incentivo (premios, felicitaciones, dinero etc.) por parte de la empresa cuando hace un buen trabajo?					
		¿El supervisor de la empresa expresa reconocimiento por los logros?					
		¿Los trabajadores están totalmente motivados para realizar sus actividades?					
LIDERA ZGO	Capacidad para influir en un grupo	¿Considera que la relación que usted lleva con sus compañeros es la adecuada?					

		<p>¿El supervisor se interesa por el éxito de sus empleados?</p> <p>¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?</p>					
SENTIDO DE PERTENENCIA	Seguro, adaptado	¿Considera que no le cuesta adaptarse ante algún cambio inmediato de la empresa?					
		¿Si le cambian de área o cargo, no le costaría adaptarse?					
		¿Usted cree que tiene oportunidad de hacer línea de carrera en la empresa?					
RECONOCIMIENTO	Genera satisfacción	¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?					
		¿Considera que el sueldo que percibe va acorde con su productividad?					
		¿Se reconoce la efectividad del trabajador?					

Anexo 4. AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, DE LA CRUZ DELGADO JHOANNA NATALI, identificada con DNI N° 47391075, en mi calidad de SUPERVISORA REGIONAL DE AMACONZAS – CAJAMARCA de la Empresa Representación y servicios global selva con R.U.C N° 20567210708, ubicada en la ciudad de Jaén.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,). Yuliani Lisely López Peña, Identificado con DNI N° 77059416, de la Carrera profesional Administración, para que utilice información de la empresa:

Solicito a usted el permiso para poder aplicar la encuesta de mi informe de investigación con la finalidad de que pueda desarrollar su informe de investigación, tesis, para optar al grado de título profesional.

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

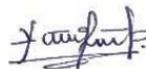
- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.



JHOANNA NATALI DE LA CRUZ DELGADO
SUPERVISORA REGIONAL
AMAZONAS - CAJAMARCA
RESEGS S.R.L.

Firma y sello del Representante
DNI: 47391075

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



Firma del Estudiante

DNI: 77059416

Anexo 5. Confiabilidad de Instrumentos.

Alfa de Cronbach – Habilidades Blandas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.831	15

Interpretación: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) nos muestra que las dimensiones de la variable habilidades blandas, establecen una firmeza interna en los ítems para la medición de dicha variable de estudio, donde se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,831 según la escala ALFA DE CRONBACH.

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?	4,40	,699	10
¿En el grupo de trabajo, existe una buena relación de compañerismo?	4,30	,675	10
¿Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias?	3,70	1,252	10
¿Considera usted que es buena la relación con sus compañeros de trabajo?	4,20	,422	10
¿Considera que recibe apoyo por parte de sus compañeros?	4,40	,516	10
¿Frente a algún incidente negativo en la empresa contribuye usted de	4,20	,789	10

manera alentadora para solucionarlo?			
¿La capacidad de negociar requiere de aptitudes interpersonales y de comunicación para obtener un resultado deseado?	4,10	,738	10
¿Para que una negociación tenga éxito es necesario que ambas partes lleguen a un acuerdo?	4,40	,516	10
¿Las habilidades de negociación permiten a los compañeros de trabajo desarrollar un plan que beneficie a todo el equipo?	4,40	,516	10
¿Se siente capacitado para atender y orientar a los clientes de la empresa?	4,60	,516	10
¿Escuchas y valoras las opiniones de los demás?	4,30	,675	10
¿Demuestras tus habilidades comunicativas con el equipo de trabajo?	4,30	,483	10
¿Te esfuerzas por encontrar la solución a un problema?	4,30	,675	10
¿La compañía invierte en capacitaciones de sus empleados para tener un buen desarrollo?	3,10	1,370	10
¿Cumplir con las tareas de trabajo permite el desarrollo personal?	4,30	,949	10

Alfa de Cronbach – Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	18

Interpretación: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) nos muestra que las dimensiones del desempeño laboral, establecen una firmeza interna en los ítems para la medición de dicha variable de estudio, donde se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,908 según la escala ALFA DE CRONBACH.

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
¿Tiene oportunidades de recibir capacitaciones constantes por parte de la empresa?	3,50	1,179	10
¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?	4,30	,823	10
¿Se siente satisfecho con las tareas que se le asigna en su trabajo?	4,40	,516	10
¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?	4,50	,527	10
¿La empresa promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	3,80	,919	10
¿Se valora los altos niveles de desempeño?	3,60	1,174	10
¿Considera que recibe incentivo(premios, felicitaciones, dinero etc.)Por parte de la empresa cuando hace un buen trabajo?	3,00	1,155	10

¿El supervisor de la empresa expresa reconocimiento por los logros?	3,10	1,101	10
¿Los trabajadores están totalmente motivados para realizar sus actividades?	3,60	1,075	10
¿Considera que la relación que usted lleva con sus compañeros es la adecuada?	4,20	,632	10
¿El supervisor se interesa por el éxito de sus empleados?	3,60	,966	10
¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	4,20	,632	10
¿Considera que no le cuesta adaptarse ante algún cambio inmediato de la empresa?	4,10	,876	10
¿Si le cambian de área o cargo, no le costaría adaptarse?	4,50	,527	10
¿Usted cree que tiene oportunidad de hacer línea de carrera en la empresa?	3,70	1,059	10
¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	3,40	,966	10
¿Considera que el sueldo que percibe va acorde con su productividad?	2,70	,949	10
¿Se reconoce la efectividad del trabajador?	3,20	1,135	10

Anexo 6. MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
HABILIDADES BLANDAS	HABILIDADES INTERPERSONALES	Dirigir	¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?						x		x		x		x			
		Motivar	¿En el grupo de trabajo, existe una buena relación de compañerismo?						x		x		x		x			
		Delegar	¿Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias?						x		x		x		x			
	TRABAJO EN EQUIPO	Unión con el equipo de trabajo		¿Considera usted que es buena la relación con sus compañeros de trabajo?						x		x		x		x		
				¿Considera que recibe apoyo por parte de sus compañeros?						x		x		x		x		
				¿Frente a algún incidente negativo en la empresa contribuye usted de manera alentadora para solucionarlo?						x		x		x		x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL	CONOCIMIENTOS	Experiencias, sentimientos, actitudes	¿Tiene oportunidades de recibir capacitaciones constantes por parte de la empresa?						X		X		X		X		
			¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?						X		X		X		X		
			¿Se siente satisfecho con las tareas que se le asigna en su trabajo?						X		X		X		X		
	DESTREZAS	Habilidades, creatividad	¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?						X		X		X		X		
			¿La empresa promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?						X		X		X		X		
			¿Se valora los altos niveles de desempeño?						X		X		X		X		
	MOTIVACION	Retribuciones monetarias	¿Considera que recibe incentivo (premios, felicitaciones, dinero etc.)Por parte de la empresa cuando hace un buen trabajo?						X		X		X		X		
			¿El supervisor de la empresa expresa reconocimiento por los logros?						X		X		X		X		
			¿Los trabajadores están totalmente motivados para realizar sus actividades?						X		X		X		X		

	LIDERAZGO	Capacidad para influir en un grupo	¿Considera que la relación que usted lleva con sus compañeros es la adecuada?						X		X		X		X	
			¿El supervisor se interesa por el éxito de sus empleados?						X		X		X		X	
			¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?						X		X		X		X	
	SENTIDO DE PERTENENCIA	Seguro, adaptado	¿Considera que no le cuesta adaptarse ante algún cambio inmediato de la empresa?						X		X		X		X	
			¿Si le cambian de área o cargo, no le costaría adaptarse?						X		X		X		X	
			¿Usted cree que tiene oportunidad de hacer línea de carrera en la empresa?						X		X		X		X	
	RECONOCIMIENTO	Genera satisfacción	¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?						X		X		X		X	
			¿Considera que el sueldo que percibe va acorde con su productividad?						X		X		X		X	
			¿Se reconoce la efectividad del trabajador?						X		X		X		X	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

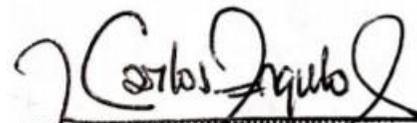
NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
OBJETIVO : REUNIR INFORMACIÓN SOBRE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS
DIRIGIDO A : REPRESENTACIONES Y SERVICIOS GENERALES GLOBAL SELVA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

DNI N° 06437510

Anexo 7.MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
HABILIDADES BLANDAS	HABILIDADES INTERPERSONALES	Dirigir	¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?						x		x		x				
		Motivar	¿En el grupo de trabajo, existe una buena relación de compañerismo?						x		x		x		x		
		Delegar	¿Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias?						x		x		x		x		
	TRABAJO EQUIPO EN Unión con el de equipo trabajo		¿Considera usted que es buena la relación con sus compañeros de trabajo?						x		x		x		x		
			¿Considera que recibe apoyo por parte de sus compañeros?						x		x		x		x		
			¿Frente a algún incidente negativo en la empresa contribuye usted de manera alentadora para solucionarlo?						x		x		x		x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL	CONOCIMIENTOS	Experiencias, sentimientos, actitudes	¿Tiene oportunidades de recibir capacitaciones constantes por parte de la empresa?						X		X		X		X		
			¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?						X		X		X		X		
			¿Se siente satisfecho con las tareas que se le asigna en su trabajo?						X		X		X		X		
	DESTREZAS	Habilidades, creatividad	¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?						X		X		X		X		
			¿La empresa promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?						X		X		X		X		
			¿Se valora los altos niveles de desempeño?						X		X		X		X		
	MOTIVACION	Retribuciones monetarias	¿Considera que recibe incentivo (premios, felicitaciones, dinero etc.)Por parte de la empresa cuando hace un buen trabajo?						X		X		X		X		
			¿El supervisor de la empresa expresa reconocimiento por los logros?						X		X		X		X		

			¿Los trabajadores están totalmente motivados para realizar sus actividades?						X		X		X		X	
	LIDERAZGO	Capacidad para influir en un grupo	¿Considera que la relación que usted lleva con sus compañeros es la adecuada?						X		X		X		X	
¿El supervisor se interesa por el éxito de sus empleados?									X		X		X		X	
¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?										X		X		X		X
	SENTIDO DE PERTENENCIA	Seguro, adaptado	¿Considera que no le cuesta adaptarse ante algún cambio inmediato de la empresa?						X		X		X		X	
¿Si le cambian de área o cargo, no le costaría adaptarse?									X		X		X		X	
¿Usted cree que tiene oportunidad de hacer línea de carrera en la empresa?										X		X		X		X
	RECONOCIMIENTO	Genera satisfacción	¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?						X		X		X		X	
¿Considera que el sueldo que percibe va acorde con su productividad?									X		X		X		X	
¿Se reconoce la efectividad del trabajador?										X		X		X		X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
OBJETIVO : REUNIR INFORMACIÓN SOBRE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS
DIRIGIDO A : REPRESENTACIONES Y SERVICIOS GENERALES GLOBAL SELVA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : WALTER GASTON SOLANO VILLAREAL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATEGICO DE EMPRESAS


Walter Gastón Solano Villarreal
DNI N° 16786692
Walter Gastón Solano Villarreal
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
ESTRATÉGICO DE EMPRESAS
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CI AD. N° 04799

Anexo 8.MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
HABILIDADES BLANDAS	HABILIDADES INTERPERSONALES	Dirigir	¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?						x		x		x		x		
		Motivar	¿En el grupo de trabajo, existe una buena relación de compañerismo?						x		x		x		x		
		Delegar	¿Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias?						x		x		x		x		
	TRABAJO EQUIPO EN	Unión con el equipo de trabajo	¿Considera usted que es buena la relación con sus compañeros de trabajo?						x		x		x		x		
			¿Considera que recibe apoyo por parte de sus compañeros?						x		x		x		x		
			¿Frente a algún incidente negativo en la empresa contribuye usted de manera alentadora para solucionarlo?						x		x		x		x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL	CONOCIMIENTOS	Experiencias, sentimientos, actitudes	¿Tiene oportunidades de recibir capacitaciones constantes por parte de la empresa?						X		X		X		X		
			¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?						X		X		X		X		
			¿Se siente satisfecho con las tareas que se le asigna en su trabajo?						X		X		X		X		
	DESTREZAS	Habilidades, creatividad	¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?						X		X		X		X		
			¿La empresa promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?						X		X		X		X		
			¿Se valora los altos niveles de desempeño?						X		X		X		X		
	MOTIVACION	Retribuciones monetarias	¿Considera que recibe incentivo (premios, felicitaciones, dinero etc.)Por parte de la empresa cuando hace un buen trabajo?						X		X		X		X		
			¿El supervisor de la empresa expresa reconocimiento por los logros?						X		X		X		X		

			¿Los trabajadores están totalmente motivados para realizar sus actividades?						X		X		X		X	
	LIDERAZGO	Capacidad para influir en un grupo	¿Considera que la relación que usted lleva con sus compañeros es la adecuada?						X		X		X		X	
¿El supervisor se interesa por el éxito de sus empleados?									X		X		X		X	
¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?										X		X		X		X
	SENTIDO DE PERTENENCIA	Seguro, adaptado	¿Considera que no le cuesta adaptarse ante algún cambio inmediato de la empresa?						X		X		X		X	
¿Si le cambian de área o cargo, no le costaría adaptarse?									X		X		X		X	
¿Usted cree que tiene oportunidad de hacer línea de carrera en la empresa?										X		X		X		X
	RECONOCIMIENTO	Genera satisfacción	¿Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?						X		X		X		X	
¿Considera que el sueldo que percibe va acorde con su productividad?									X		X		X		X	
¿Se reconoce la efectividad del trabajador?										X		X		X		X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
OBJETIVO : REUNIR INFORMACIÓN SOBRE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS
DIRIGIDO A : REPRESENTACIONES Y SERVICIOS GENERALES GLOBAL SELVA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : ANDRES .ALTAMIRANO ARANA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN


Dr. Andres F. Altamirano Arana
Reg. CLAP Nº 0240
NOMBRES Y APELLIDOS
DNI N° 06226791