

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERRETERÍA
& INDUSTRIAS JHEYSON SAC, 2021.**

Autor:

Bach. Jeimy Carranza Delgado

Asesor:

Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2022

DATOS DEL ASESOR

Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano

DNI: 16715283

Registro ORCID: N°0000-0002-9233-3288

<https://orcid.org/0000-0002-9233-3288>

Campo de la Investigación y el Desarrollo, según la Organización para la Cooperación y

el Desarrollo Económico (OCDE)

5.00.00 - Ciencias sociales

5.02.00 - Economía, Negocio

5.02.04 - Negocios, Administración

DEDICATORIA

Dedico el siguiente trabajo a Dios por la vida, la salud, por haberme dado la oportunidad de estudiar y darme la sabiduría e inteligencia para culminar mi carrera.

A mi padre por el esfuerzo que hizo para darme la educación y ayudarme a dar el primer paso a mi formación profesional y asimismo el ejemplo que me brinda para formarme como una persona de bien.

A mi madre que está en el cielo por ser mi guía y mi fortaleza durante todo el transcurso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Gracias a las personas que me han brindado su tiempo y colaboración con información oportuna y confiable para hacer posible la investigación del siguiente trabajo, a la señora Florencia Elita Díaz Gerente General y Propietaria de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC y a todos sus colaboradores en conjunto.

A mi asesor el Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano por su apoyo y asesoramiento para la realización de este trabajo, ayudándome a adquirir nuevos conocimientos y contribuyendo al desarrollo de la investigación en nuestro campo.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

Rector

DR. MIGUEL ANGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

MG. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Habilidades Blandas y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & Industrias Jheyson, SAC, 2021 del egresado Jeimy Carranza Delgado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 04 de diciembre de 2021

Firma y nombre completo del Asesor

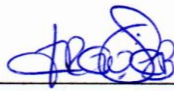
Mg. Fernando Pazalio Sánchez Atemirano

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Mg. MANUEL ANTONIO MORANTE DÁVILA

Presidente



Mg. ELENA IRENE BAUTISTA REYES

Secretario



Mg. VICTOR MANUEL VALDIVIEZO SIR

Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la

empresa ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Jeimy Carranza Delgado

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 7109213251@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 19 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 13 de enero del 2022



SECRETARIO

Mg. Elena Irene Bautista Reyes

PRESIDENTE

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

VOCAL

Mg. Victor Manuel Valdiviezo Sir

OBSERVACIONES:

.....
.....

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DATOS DEL ASESOR	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE DEL CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCION	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	35
2.1. Metodología	35
2.2. Población, muestra y muestreo.	35
2.3. Variables de estudio	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.5. Métodos	38
2.6. Análisis de datos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSION	57
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	64
ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel del pensamiento crítico en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	39
Tabla 2. Nivel del trabajo en equipo en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	40
Tabla 3. Nivel de comunicación en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	41
Tabla 4. Nivel de autogestión en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	43
Tabla 5. Nivel de liderazgo en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	44
Tabla 6. Nivel de habilidades blandas en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	45
Tabla 7. Nivel de productividad en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	47
Tabla 8. Nivel de creatividad en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	48
Tabla 9. Nivel de la calidad en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	49
Tabla 10. Nivel del conocimiento del trabajo en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	50
Tabla 11. Nivel de compromiso en los trabajadores de la empresa ferreteria & Industrias Jheyson SAC	52
Tabla 12. Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”	53
Tabla 13. Relacion entre las habilidades blandas y el desempeño laboral	54
Tabla 14. Coeficiente de correlacion de pearson entre dimensiones de las variables	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de pensamiento crítico en el año 2021.....	40
Figura 2. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de trabajo en equipo en el año 2021	41
Figura 3. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de comunicación en el año 2021	42
Figura 4. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de autogestion en el año 2021	44
Figura 5. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de liderazgo en el año 2021.	45
Figura 6. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de habilidades blandas en el año 2021.....	46
Figura 7. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de productividad en el año 2021	48
Figura 8. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de creatividad en el año 2021	49
Figura 9. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de calidad en el año 2021 ...	50
Figura 10. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel del conocimiento del trabajo en el año 2021	51
Figura 11. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel del compromiso en el año 2021	52
Figura 12. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC” 2021	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021 considerando la importancia que ha cobrado hoy en día las habilidades blandas en el ámbito empresarial y no solo en el Perú sino en todo el mundo. Para la cual se realizó una investigación básica no experimental de tipo descriptiva correlacional, en la que se ha buscado diagnosticar tanto la variable de habilidades blandas como la de desempeño laboral y determinar la relación entre ambas. Para esto se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual se aplicó a una poblacional muestral de 10 trabajadores del nivel operativo de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC. Asimismo, para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el programa Excel y SPSS, a través del cual se determinó que los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC tiene un nivel muy desarrollada de sus habilidades blandas con una aceptación del 50% y un nivel de desempeño laboral bueno con una aceptación del 60%. Asimismo, se pudo contrastar la hipótesis de la investigación obteniendo como resultado un coeficiente de correlación $=0.917$ y un nivel de sig $=0.00$ llegando a la conclusión que existe una relación positiva alta entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.

Palabras claves: habilidades blandas, desempeño laboral, inteligencia emocional.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between soft skills and job performance of the workers of the company Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021 considering the importance that soft skills have acquired today in the business environment and not only in Peru but throughout the world. For which a non-experimental, descriptive correlational basic research was carried out, in which it has been sought to diagnose both the soft skills variable and the job performance variable and determine the relationship between both. For this, the survey was used as a research technique and as an instrument the questionnaire which was applied to a sample population of 10 workers at the operational level of the company Ferretería & Industrias Jheyson SAC. Likewise, for the processing and analysis of the data, the Excel and SPSS programs were used, through which it was determined that the workers of the company Ferretería & Industrias Jheyson SAC have a highly developed level of their soft skills with an acceptance of 50% and a good job performance level with an acceptance of 60%. Likewise, the research hypothesis could be contrasted, obtaining as a result a correlation coefficient = 0.917 and a level of sig = 0.00, reaching the conclusion that there is a high positive relationship between soft skills and job performance of the hardware store workers. & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.

Keywords: soft skills, job performance, emotional intelligence.

I. INTRODUCCIÓN

El año 2020 fue un periodo en el que sorprendió a todos los peruanos con la llegada de una fuerte enfermedad que fue denominada pandemia por la organización mundial de salud ya que no solo afecto a un país, sino que todo el mundo fue abatido por esta enfermedad llamada “coronavirus” provocando una crisis en todos los países del mundo. En el Perú diferentes sectores productivos se vieron afectados. Y no solo el sector económico, sino también el sector político y social. Esta crisis se dio a notar también en el mercado laboral donde miles de empresas paralizaron sus actividades, y por tal efecto miles de puestos se desocuparon, muchos peruanos perdieron su trabajo y gran parte de la población quedaron sin ingreso en sus hogares.

Fue un año muy duro para todos, pero gracias a Dios estamos empezando a salir de la crisis en la que estábamos. Debido a esa brecha provocada por la pandemia los gerentes de recursos humanos encargados que atraer el talento humano para sus empresas están direccionando sus gestiones al reclutamiento de personal altamente calificado y no solo en el área técnica de sus labores, sino que ha dado un enfoque importante y primordial a las habilidades que poseen los trabajadores y que las distinguen de los demás. Ya que es ésta la que en momentos de crisis como la que hemos atravesado influyen a favor de la subsistencia de las empresas. Según Goleman (como se citó en Rodríguez, 2020) en su estudio doctoral en la universidad de Harvard entrevisto a los gerentes de selección de personal en más de 500 empresas de diferentes partes del mundo, obteniendo como resultado que el 75% del éxito laboral se debe a la inteligencia emocional a la que luego la llamó habilidades blandas. Ahora las empresas buscan colaboradores que desarrollen y ejecuten habilidades blandas, colaboradores capaces de adaptarse a los cambios que se presentan en el entorno y además de reinventarse y crear nuevas estrategias aprovechando los obstáculos para convertirlos en oportunidades.

Anteriormente las empresas solo exigían que los empleados cuenten con habilidades técnicas o habilidades duras y con ello solo bastaba para ser contratados. Ahora en un ambiente muy dinámico y competitivo se ha demostrado que es necesario que los trabajadores del mercado laboral adopten y desarrollen habilidades blandas para mantenerse en sus puestos de trabajo y asimismo les permita enfrentarse a nuevos retos, tener la facilidad de comunicarse entre

compañeros, resolver conflictos de diversas índoles y adaptarse a las nuevas tecnologías.

Para Martínez (como se citó en Diario el Peruano, 2021) las competencias blandas son un conjunto de conocimientos (saber), habilidades (poder) y actitudes (querer) que se relacionan con el desempeño de los colaboradores de una organización y que son importantes para contribuir al éxito de las organizaciones; las habilidades blandas que más se dieron a notar en el tiempo de incertidumbre y de cambios en el entorno, a raíz de la pandemia fueron la adaptabilidad de los empleados a la hora de enfrentar estos cambios y la automotivación para aquellos que se vieron en la obligación de trabajar de forma remota y las mismas que les permitió mantener sus empleos.

Actualmente existe un mercado tan competitivo en que el bajo rendimiento de los trabajadores, la rutina y el conformismo han dado lugar a una visión de competitividad tanto para las empresas como para los trabajadores. Donde se está buscando potenciar las capacidades de los equipos de trabajo al máximo, por ello es muy importante para las empresas contar con colaboradores capaces de adaptarse a los nuevos cambios y capaces de comunicarse de manera eficiente con el fin de contribuir al buen desempeño de sus actividades y por ende al éxito de la organización.

En la ciudad de Bagua Grande sector donde se realizó la investigación, las empresas no le prestan importancia al potencial que pueden poseer sus trabajadores, porque no se dan la oportunidad de descubrir y explotar las habilidades que cada uno de ellos posee, por lo cual es necesario que las empresas evalúen y capaciten de forma constante a sus colaboradores, pues un personal capacitado y orientado hacia los objetivos tendrá un mejor desempeño y por ende permitirá que la productividad en la empresa se incremente. En la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC en vista de la necesidad de contar con personal altamente calificado y con habilidades blandas para afrontar los retos y cambios que se presentan en el entorno empresarial se ha decidido diagnosticar el nivel de desarrollo de habilidades blandas con los que cuentan los colaboradores. Pues se ha observado que en algunas ocasiones los trabajadores buscan sus beneficios propios mas no en equipo, existen algunas rencillas por no comunicar las tareas de manera correcta, además que tienen

dificultad para resolver problemas por sí mismos, etc. Por lo que esto con lleva a que el desempeño de los colaboradores no siempre sea el adecuado y por ende perjudique las actividades y resultados de la organización. Por ello la empresa busca centrar su atención en sus trabajadores, pues son el principal motor de crecimiento de la empresa. Y asimismo analizar el desempeño de estos.

Con esta investigación se busca fortalecer las habilidades y destrezas de los colaboradores de la empresa, obtener mejoras en la gestión administrativa y en el desarrollo de actividades que les permita crecer y alcanzar sus objetivos organizacionales a través del diagnóstico de habilidades blandas y la comparación con el desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, a través de esta investigación se busca también contribuir al campo del conocimiento empresarial con el fin de ser útil para los lectores que buscan el desarrollo de habilidades blandas en sus colaboradores.

1.1. Problema de Investigación

¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.

1.2.2. Objetivo Específico

- ✓ Diagnosticar el nivel de desarrollo de habilidades blandas de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.
- ✓ Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.
- ✓ Definir la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.

1.3. Antecedentes de la Investigación

1.3.1. Antecedentes internacionales

De la Riva (2019). En su investigación ha tenido como fin explicar porque la demanda de habilidades blandas ha tenido un importante crecimiento en las organizaciones hoy en día. Este trabajo tuvo como metodología una investigación cualitativa de tipo exploratorio el cual se compuso en dos etapas: la primera consistió en realizar una revisión de toda la información y literatura correspondiente a las soft skills, lo que permitió establecer y comprender todo lo que se ha estudiado sobre esta variable y su gran aporte en las organizaciones y en el mundo laboral, mientras que la segunda etapa consistió en realizar una entrevista exhaustiva, la misma que permitió conocer la importancia de las soft skills en el ámbito laboral y que habilidades son las que resaltan y repercuten en la productividad de las organizaciones. Por el cual se llegó a las siguientes conclusiones: la productividad de una empresa dependerá del compromiso que tenga los colaboradores con la organización, las ganas de trabajar, la motivación del equipo de trabajo, el respeto y la integridad son factores importantes para obtener la eficiencia en los trabajos y por lo tanto la productividad en estas; las habilidades blandas como el respeto, trabajo en equipo y personas con la habilidad de adaptarse a los cambios del entorno favorecen con un buen clima laboral en el trabajo, lo cual permite el correcto desarrollo en las actividades y por ende el logro de los objetivos propuestos en la organización; el desarrollo de las soft skills en las empresas permiten a estas diferenciarse del resto en el mercado, la iniciativa y la creatividad son habilidades que contribuyen en la creación de nuevas estrategias que benefician a las organizaciones de una ventaja competitiva frente a su competencia.

Vallejos (2019). En su tesis de maestría busco desarrollar un prototipo de habilidades blandas que un startup necesita durante toda su trayectoria en el mercado con el propósito de alcanzar el éxito. La metodología aplicada se compuso en tres etapas, las que se fundamentaron en: la primera, recojo de información sobre la realidad

de hoy en día de Chile y el mundo; la segunda, fue la aplicación de una encuesta que permitió evaluar que habilidades son las más esenciales para alcanzar el éxito de un nuevo negocio; y como etapa última se diseñó un prototipo de habilidades blandas para ser aplicada a distintos startups. La información recolectada se realizó a través de una encuesta de tipo Likert con escala del 1 al 5 de acuerdo a la importancia de cada encuestado partiendo en escala de poco importante a muy importante. La encuesta fue aplicada de forma digital a 115 emprendedores, considerando a 67 startups nacionales y 48 startups extranjeras, por lo que se llegó a la conclusión que: todo emprendedor requiere de habilidades técnicas y blandas que resulten fundamentales para la creación de negocios innovadores que le permitan llegar a la cima del éxito en sus mercados, las habilidades esenciales para alcanzar el éxito de un nuevo negocio se dividen en tres espacios: inteligencia emocional, inteligencia mental e inteligencia instintivo. Las habilidades que se destacan en la inteligencia emocional son: la habilidad de solucionar problemas y la adaptabilidad a los cambios; en la inteligencia mental esta la habilidad de resiliencia y creatividad y; por último, en la inteligencia instintivo se encuentra la habilidad de liderazgo y persistencia.

Chigo y Olguín (2006) en su investigación buscaron efectuar un análisis FODA de las habilidades y competencias que tienen los ingenieros comerciales de la universidad de Chile. La metodología utilizada se compuso de cuatro etapas: la primera constó en el análisis de estudios relacionados al tema; la segunda etapa constó en la recopilación de datos secundarios que contribuyeran al desarrollo de la investigación; la tercera, se basó en la información procedente por parte de especialistas en talento humano, en este caso coaching y gerentes que tienen a su cargo selección de personas idóneas para una organización, la última etapa constó en desarrollar una investigación de mercado a través de la ejecución de una encuesta la cual fue aplicada a 132 ingenieros comerciales egresados de la universidad de Chile. El cual llegó a las siguientes conclusiones: entre las fortalezas de las habilidades blandas de los ingenieros se identificó, la habilidad de

incorporarse e integrarse en un equipo de trabajo y consigo la habilidad de adaptación a diferentes ambientes laborales, además se identificó también la perseverancia y la persuasión cuando se busca alcanzar el logro de metas y objetivos. Entre sus oportunidades se destaca la habilidad para la toma de decisiones. Dentro de sus debilidades se identificó el no tener la capacidad de negociar. Y por último en las amenazas se encontró el bajo nivel de seguridad en sí mismo el cual puede afectar su percepción y desarrollo profesional.

1.3.2. Antecedentes nacionales

Cabrejos y Sarango (2020). En su tesis de investigación tuvo como objetivo determinar cómo las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Piura año 2020. Este proyecto fue una investigación básica, de nivel explicativa-casual, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta con una escala de tipo Likert aplicada a 30 trabajadores de la empresa Caja Piura, la cual permitió obtener datos referentes al nivel de práctica de las habilidades blandas que poseen los colaboradores de la Caja Piura. La investigación llegó a la conclusión que, las habilidades que poseen los trabajadores de la empresa contribuyen de manera significativa en el desempeño laboral de estos, además se identificó que los colaboradores cuentan con un alto nivel en la aplicación de las habilidades blandas al desempeñar sus funciones en la organización, pero es necesario reforzar algunos aspectos que permitan alcanzar al máximo su desempeño. El desempeño que representan los trabajadores de la Caja Piura es alto, manteniéndose en un nivel elevado permitiendo de esta manera el crecimiento de la empresa, y como conclusión final se estableció que entre las dos variables estudiadas se encontró una moderada asociación, pues ambas van de la mano para una eficiente ejecución de las actividades de la organización.

Curi (2020). En su investigación ha tenido como finalidad determinar la relación entre las habilidades blandas y las relaciones interpersonales que poseen los docentes de la institución N° 146, S.J.L. La metodología aplicada fue de diseño no experimental de tipo correlacional

descriptivo, el cual permitió identificar y definir la relación que existe entre las variables de estudio. Para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta con la escala de medición de tipo Likert el cual fue aplicado a los 45 docentes de dicha institución. Llegando a las siguientes conclusiones: las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con las relaciones interpersonales que desarrollan los docentes de la institución; dado que el coeficiente de correlación de spearman es de 0.689 por el cual se demostró una correlación positiva alta. Además, se confirmó que las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con la dimensión inclusión, control y afecto de la segunda variable en los docentes de la institución; dado que el coeficiente de correlación fue de 0.566, 0.587, 0.62 respectivamente y se determinó una correlación positiva media.

Vallejos (2019). En su tesis de investigación busco determinar si existe alguna influencia de las habilidades blandas de los colaboradores de post venta de Interamericana Norte en el desempeño de estos. La metodología que se utilizó en este estudio fue una investigación de tipo cuantitativa, con diseño no experimental de tipo explicativa, pues el investigador busca conocer si las habilidades blandas influyen en el desempeño del personal post-venta. La investigación tuvo como instrumento para la recolección de datos un cuestionario a través de la técnica de la encuesta con una medida en escala de tipo Likert, el que fue aplicado a 39 colaboradores que trabajan en el departamento de post-venta de la empresa. Llegando a las siguientes conclusiones: las habilidades blandas son valoradas altamente por parte de los colaboradores de la empresa, pues consideran que las habilidades blandas contribuyen al desarrollo de la organización estando de acuerdo con el desarrollo y aplicación de estas; el análisis de la variable desempeño laboral evidencio que es valorada en tanto a las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, calidad en el trabajo, orientación de resultados e iniciativa. Además, se concluye que existe una determinada influencia, pero solo en las habilidades sociales pues esta dimensión se encuentra en la variable de habilidades blandas y en la de desempeño

laboral, las siguientes dimensiones no tienen influencia alguna en el desempeño de los colaboradores.

1.3.3. Antecedentes locales

Loja (2020). En su tesis de grado tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión a partir de las habilidades blandas para la sede central del Gobierno Regional de Amazonas, la metodología utilizada fue con un enfoque cuantitativo de tipo básico y nivel descriptivo y de tal manera se llegó a la siguiente conclusión: que los trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas tienen las mejores intenciones de realizar correctamente sus tareas, pero carecen de información con respecto a las habilidades blandas, pues no tienen claro que son y que habilidades poseen, además no reconocen la importancia de la ejecución de estas en el desarrollo de la institución. Por ello se resalta la importancia de desarrollar un marco teórico de habilidades blandas para dicha entidad.

1.4. Base Teórica

Habilidades Blandas

Las habilidades blandas se han vuelto parte importante en el mercado laboral, las empresas ahora buscan colaboradores que desarrollen y ejecuten habilidades blandas que les permita desenvolverse en el ámbito de su trabajo y los ambientes dinámicos del entorno, colaboradores capaces de interactuar de forma asertiva con su equipo de trabajo y capaces de aportar al crecimiento y éxito de la organización a través del correcto y eficiente desempeño de sus actividades.

En la actualidad las personas que quieran permanecer en sus puestos de trabajo tienen que estar a la altura de los requisitos y competencias que estos exigen. Es por ello que las empresas ahora requieren de personal que puedan armonizar las habilidades duras con las habilidades blandas y orientarse hacia la resolución de conflictos, los mismos que permiten aumentar la productividad y la satisfacción de sus clientes respectivamente.

Las habilidades blandas se han vuelto un aspecto muy difícil de encontrar entre los profesionales del mercado laboral puesto que estas habilidades no se

adquieren en la formación académica de los colegios y universidades. Por lo que lo vuelve más atractivo e importante para las empresas contar con trabajadores que posean dichas habilidades.

Según el world economic fórum (2020) realizó un informe de los trabajos en el futuro: donde hace mención que tras la crisis de la pandemia por covid – 19 el teletrabajo, la robotización, automatización y el mundo digital se han incrementado notablemente. En esta nueva etapa del trabajo las empresas requerirán que sus trabajadores adquieran nuevas habilidades y no sean reemplazados por la automatización y la inteligencia artificial. Según el informe las empresas más competitivas en el mercado serán aquellas que elijan formar, desarrollar e incrementar las habilidades de sus colaboradores actuales a favor de sus organizaciones.

Las habilidades blandas o llamadas también soft skills son habilidades que en la actualidad están siendo altamente demandadas, pero en el mercado laboral es muy difícil encontrar personas con estas habilidades. Hoy en día debido a los cambios bruscos que se dan en el mundo empresarial, en la tecnología, la globalización, en las nuevas formas de trabajo y escenario inciertos; las empresas requieren de un personal con todas las habilidades calificadas para asumir este tipo de escenarios.

Según Novela et al. (2019) en el estudio realizado por banco interamericano de desarrollo sobre “la brecha de las habilidades en el Perú: causas y consecuencias” explica que existe una brecha de habilidades en el Perú tanto internas como externas, internas en el sentido que el empleador considera que sus empleados no tienen las habilidades necesarias para ejercer sus puestos y externa en el sentido que, en el mercado no se encuentra a los trabajadores con las habilidades requeridas. Según la encuesta ENHAT realizado por el BID y el INEI, la principal causa de esta brecha en las habilidades es la falta de experiencia laboral 47,9%, de habilidades socioemocionales 32.3%, la falta de formación académica y técnica 22.7%, entre otros. La principal consecuencia de la brecha de habilidades, según las empresas encuestadas, son los problemas que generan en la atención al cliente, en especial, por parte del personal de servicios y vendedores que no son plenamente competentes,

además la dificultad de introducir nuevas tecnologías, pues los empleados no cuentan con las habilidades de usar esas tecnologías; además un retraso en las actividades diarias cuando las tareas no son comprendidas del todo para ejecutarlas y cuando no tienen la habilidad de resolver conflictos en las áreas en las que se presentan.

Según el page personnel (2020) en su estudio “habilidades 360°: américa latina 2020”; el 59.7 % de los encuestados indico que uno de los motivos por los que no llegan a cubrir una vacante es porque los postulantes no cuentan con las habilidades blandas necesarias para asumir el cargo. Es por ello que es necesario desarrollar estas habilidades para diferenciarse y sobresalir en la competitividad de los empleos. El 79 % de los encuestados, también acoto que tener un equilibrio entre habilidades blandas y técnicas permitirá a la empresa afrontar mejor los momentos de crisis e incertidumbre. Nos menciona además que las competencias o habilidades blandas abarcan rasgos que le permiten a las personas relacionarse con los demás y realizar distintas actividades. Por lo que podemos decir que las habilidades blandas son de suma importancia dentro de las organizaciones pues permiten generar conexiones con nuestros interlocutores y por ende desarrollar nuestras labores de la mejor manera en el día a día.

Como hace mención Yturralde (2020) las habilidades blandas son aquellas que nos permiten integrarse, comunicarse mejor de acuerdo a los contextos que se nos presente, liderar, gestionar el cambio, construir relaciones sólidas, resolver problemas y ser más competitivos con el fin de alcanzar el éxito.

Según el diario Gestión (2020) “las habilidades blandas son el resultado de la combinación de habilidades sociales, de comunicación, forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otros. Las cuales forjan personas capaces de relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros”

“Hoy en día las empresas requieren de personal que sean capaces de armonizar coherentemente sus habilidades duras con habilidades blandas para la resolución de problemas” (Vera, 2016). Por ello es de suma importancia que las habilidades vayan de la mano y se interrelacionen con los

conocimientos técnicos ya adoptados en el transcurso de la formación profesional.

Según Ortega (como se citó en Curi, 2020) afirmó que el éxito en el campo laboral no solo depende de las habilidades duras, sino que dependen de las habilidades blandas para optimizar su productividad y desarrollo profesional.

Las soft skills o habilidades blandas son aquellas cualidades personales que están relacionadas con la perspectiva emocional y social. Estas cualidades son de vital importancia para entender el valor del trabajo en equipo, y la necesidad de encontrar trabajadores dispuestos a integrarse con el resto. Pues de nada sirve que un empleado intelectual no tenga la capacidad de saber comunicar y entender lo que los demás necesitan de él en su puesto de trabajo. Es por ello que las empresas valoran tanto las habilidades blandas.

Dimensiones de las Habilidades Blandas

Cecilia Rodríguez gerente de evaluación, empleabilidad y relaciones corporativas de Pearson Región Andina en una entrevista con el diario RPP nos hace mención que, las habilidades blandas que más se resaltan en la actualidad y en vista de la necesidad de las empresas en medio de la crisis del Covid-19 son: el pensamiento crítico, trabajo en equipo, comunicación, autogestión y liderazgo. (RPP, 2020. 1m03s)

Para Cecilia Rodríguez “El pensamiento crítico es la capacidad de resolver problemas, y buscar soluciones” (RPP, 2020a). Es la habilidad de reconocer los problemas de distintas perspectivas, analizar situaciones inesperadas y generar soluciones que permitan verlas como oportunidades. El pensamiento crítico es la habilidad de analizar información de manera objetiva para tomar decisiones razonables.

Para Ossa et al., (2017) los elementos que caracterizan el pensamiento crítico son el razonamiento, la solución de problemas y la toma de decisiones estos elementos se basan en la identificación de los problemas que se presentan en el entorno de la organización, para luego analizarlas, buscar posibles soluciones y tomar decisiones correctivas para que estos no perjudiquen los procesos de la empresa. Por lo tanto, el pensamiento crítico se enfoca en evaluar las posibles soluciones tomando en cuenta los pros y contra de cada

una para luego tomar la decisión de aplicar la mejor solución con el fin de buscar el bienestar y desarrollo de la organización.

Por otro lado, el trabajo en equipo se orienta en aprender a colaborar con otros. Para la escritora y especialista en recursos humanos Alles (2004a), nos dice que es la capacidad de confiar en los demás como sistemas de apoyo informales, las mismas que están basadas en la confianza mutua.

Para Jiménez y Vallejo (s.f) es la capacidad de trabajar y colaborar unos con otros, ellos consideran como fundamentos del trabajo en equipo a la cooperación, la participación (valorando las ideas de sus compañeros y tomando en cuenta su participación en los procesos) y el compromiso (el sentido de pertenecer a su equipo para cumplir con sus tareas y alcanzar altos retos).

Como es de conocimiento un equipo de trabajo siempre tiene que estar interconectado con sus compañeros a través de la unión de esfuerzos y la cooperación para la realización de trabajos. La participación de cada miembro del equipo y el compromiso que estos le pongan a los trabajos que realicen es muy importante ya que gracias a ello el resultado de sus esfuerzos viene hacer el motor para el crecimiento en conjunto de la organización.

La comunicación para Cecilia Rodríguez, es la habilidad más demandada hoy en día en el mercado laboral, y es importante aprender a comunicarse de maneras diferentes. (RPP, 2020b)

Debido a la crisis que enfrenta el país, las organizaciones han adoptado nuevas formas de comunicarse y de trabajar es por ello que se necesita aprender a comunicarse de manera eficiente con el fin de llegar con el mensaje al equipo de trabajo, desarrollar y fortalecer esa comunicación que permita crear ideas y formas de trabajar. Esta habilidad implica concentrarnos en atender lo que alguien quiere comunicarnos y entender sus necesidades.

Para Alles (2004b) la comunicación es “la habilidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma clara y transparente. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo” Para que la comunicación en una organización fluya de manera efectiva es necesario que el que quiere

transmitir un mensaje tenga la información correspondiente y lo transmita de manera clara y entendible con el fin de que la otra parte le sea fácil asimilarlo y procesarlo. Es muy importante que obtengamos respuesta de nuestro mensaje para corroborar que este haya sido captado, de esta manera la comunicación en la organización será más eficiente y las tareas serán mejor comprendidas para ser ejecutadas de manera correcta y se puedan obtener buenos resultados en respuesta a estas.

La autogestión para Rodríguez, “es poder asumir nuestras responsabilidades sin la necesidad de que alguien nos esté controlando”. (RPP, 2020c)

La autogestión es la capacidad de controlar emociones e impulsos y adaptarse a circunstancias cambiantes del entorno, también abarca la capacidad de tomar sus propias decisiones, tener conciencia que las acciones que realiza en su trabajo repercutirán en sus objetivos personales como en los de la institución (Cervantes, 2021). Por lo que se puede decir, que las empresas requieren de personal comprometido, que ame su trabajo y que tenga la disposición de ejecutarlo por sí mismo sin la necesidad de ser controlados.

Un trabajador desarrolla la habilidad de autogestión cuando este asume sus responsabilidades teniendo en cuenta que el éxito de la organización depende del trabajo que este ejecute en su día a día, apoyado del autocontrol y prudencia no solo en sus actividades sino también en sus pensamientos y acciones. Poniéndose como el principal responsable de los resultados de la organización, pero anteponiendo a ello su confianza en sí mismo para lograr sus objetivos y el desarrollo de la empresa.

El liderazgo se define como “el proceso que se da entre un líder y sus seguidores por medio de la influencia, para el logro de los objetivos corporativos, inculcando al cambio” (Chiavenato. 2009, p. 458).

Silíceo (2001), “ser líder es influir en las personas para el logro de un determinado fin, que es valioso para la organización” (p.19)

Evans y Lindsay (como se citó en Avenecer, 2015), afirman que “el liderazgo es la habilidad de influir positivamente en la gente y los sistemas provocando

una actitud determinada, bajo la autoridad de uno a fin de tener un impacto significativo y lograr resultados importantes”

Un trabajador con la habilidad de liderazgo se identifica por liderar y guiar a su equipo de trabajo, un trabajador líder tiene la iniciativa en sus actividades y en todo lo que emprenda, influencia en su equipo y los motiva a ser mejores que él. Se adapta con facilidad a los cambios y los visiona como oportunidades para crecer.

Las habilidades blandas cumplen un rol muy importante en el buen desempeño laboral de los trabajadores lo que permitirá incrementar su potencial como profesionales e incrementar el desarrollo de estrategias que permitan a las empresas alcanzar sus objetivos organizacionales y conducirlos hacia el éxito; pero lamentablemente aún existen organizaciones que no se dan cuenta de la carencia de habilidades blandas en sus trabajadores y es por ello que no hay un buen desempeño laboral en las organizaciones.

Desempeño Laboral

Toda organización depende del trabajo de sus colaboradores, a esto llamamos desempeño laboral. Por lo cual es necesario conocerlo y evaluarlo, con el fin de llevar un control para la mejora de los trabajos y de la administración de las empresas.

El desempeño laboral juega un papel muy importante dentro de toda organización porque de ello depende el éxito de las empresas, mientras mejor sea el desempeño laboral mejor serán los resultados de la organización. La calidad del trabajo de los empleados, desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales inciden directamente en los resultados de la organización, es por eso que la mayoría de las empresas buscan centrar su atención en las habilidades blandas de sus colaboradores y por lo tanto en el desempeño que estos demuestran en el momento de ejecutar sus actividades.

Para Milkovich y Boudrem (como se citó en Chiang y San Martín, 2015) el desempeño significa el grado en el que el trabajador cumple las tareas y objetivos, ejerce responsabilidades y ejecuta un compromiso en lo que hace cumpliendo de esta manera con los requisitos del trabajo. El desempeño

laboral también se vincula con las habilidades y conocimientos en los que se apoyan los colaboradores para realizar su trabajo.

Todas las organizaciones están compuestas por un equipo de trabajo humano y el éxito o fracaso de esta estriba del resultado del esfuerzo de los trabajadores que la componen.

Según García (como se citó en Pérez, 2009) define el desempeño como acciones o comportamientos observados en los empleados los cuales son relevantes para los objetivos de la organización. Por lo que se puede decir que el desempeño representa las tareas diarias de los colaboradores de una organización para alcanzar los objetivos de esta.

El desempeño de los miembros de las organizaciones constituye una de las piedras angulares para lograr la efectividad y alcanzar el éxito de estas, razón por la cual hay un gran interés de parte de las organizaciones por mejorar los sistemas de gestión en que se sustenta el desempeño de los trabajadores (Chávez, 2014).

Por lo tanto, el desempeño laboral se basa en el esfuerzo con el cual los trabajadores cumplen con las tareas encomendadas en una organización y el aporte que estos tienen en el desarrollo de la misma. Si bien decimos que el buen desempeño de los trabajadores aporta al crecimiento de toda organización, también es cierto que se impulsa el crecimiento y desarrollo personal de los trabajadores a través de buenas prácticas, desarrollo de nuevas habilidades y capacitaciones que permitan descubrir nuevos talentos dentro de ellos.

Según Chiavenato (como se citó en Cabrejos y Sarango, 2020), define el desempeño laboral como las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. Todas las organizaciones están compuestas por personas, las cuales realizan el trabajo diario de toda organización es por ello que el éxito o fracaso de esta depende de los resultados del esfuerzo de los trabajadores que forman parte de ella.

El desempeño laboral significa la acción de cumplir, ejercer y ejecutar un compromiso y para ello es necesario que el personal tenga las habilidades necesarias y un buen desempeño laboral para hacer frente a los desafíos que implica el mundo moderno. Por lo tanto, es necesario que las empresas evalúen de forma constante el desempeño laboral de sus trabajadores para tener un análisis de su rendimiento laboral y de esta manera poder tomar decisiones que permitan el crecimiento de la empresa.

Para Alles (como se citó en Vallejos, 2019) la evaluación del desempeño es una forma por la cual la dirección de la organización supervisa al personal, buscando generar que se establezca un puente de comprensión y dialogo entre el supervisor y sus colaboradores respecto a lo que se espera de cada uno de ellos.

Dessler y Valera (2011) definen a la administración de desempeño “como el proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye practicas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado”

Stephen y Timothy (2009), definen a la evaluación del desempeño como un medio por el cual se brinda retroalimentación y determina la asignación de recompensas. Entre algunos de sus propósitos es; contribuir información para la toma de decisiones de recursos humanos tales como ascensos, transferencias y despidos. Además, identificar necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para impulsar su crecimiento o desarrollar programas correctivos en caso de ser inadecuados. Podemos decir que permite detectar errores y determinar si hay la necesidad de capacitar y brindar retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, es importante que los colaboradores reconozcan el desempeño que están brindando y conocer como esta afecta o contribuye a la organización para la que trabajan.

Para lograr un mejor desempeño es de suma importancia que el colaborador se encuentre en el área donde mejor desarrolle sus habilidades y capacidades,

donde se sienta comprometido con lo que hace, donde ame su trabajo y le guste desarrollarlo.

Para estimar el desempeño de los colaboradores de una organización hay diferentes tipos de evaluación de desempeño, tales como la autoevaluación, evaluación por parte del gerente, evaluación por parte del área de recursos humanos, o evaluación por parte de una comisión de evaluación, entre otros. Estos tipos de evaluaciones tienen como finalidad estimar y calificar el desempeño de los colaboradores, obteniendo información importante sobre sus habilidades, capacidades y comportamientos que ponen en práctica en sus actividades diarias. (Chiavenato, 2007)

La autoevaluación consiste en que el propio trabajador es el que evalúa su trabajo, valorando el trabajo que realiza dentro de la empresa, a partir de ciertos parámetros y criterios preestablecidos por el gerente o el área de recursos humanos de la organización, este tipo de evaluación permite que el propio empleado sea consciente en la apreciación de su rendimiento, con el fin de descubrir sus fortalezas y debilidades que permitan mejorar su trabajo.

En la mayoría de las organizaciones el gerente de línea o supervisor es el que asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y es el encargado de su evaluación, a esto también se le conoce como evaluación de 90 grados y consiste en la evaluación por parte de un supervisor o jefe inmediato. Es la opinión que tiene el responsable de la evaluación sobre el desempeño de los colaboradores a su cargo. Pues es la persona que observa y valora el trabajo diario de sus empleados.

En otras ocasiones la evaluación de desempeño es realizada por una comisión de evaluadores que está conformada por un grupo de personas generalmente pertenecientes a diversas áreas o departamentos quienes son los responsables de dicha evaluación.

Para esta investigación la evaluación del desempeño de los colaboradores de la Ferretería & Industrias Jheyson SAC se efectuó a través de una autoevaluación por parte de cada colaborador a través de un cuestionario en base a criterios e indicadores establecidos con fundamento teórico.

Dimensiones del Desempeño Laboral

Camacho (2021), la evaluación del desempeño nos permite estimar el grado de cumplimiento de los trabajadores. Para estimar el desempeño de los trabajadores nos basaremos en las siguientes competencias: productividad, creatividad, calidad, conocimiento del trabajo y compromiso.

Para Martínez (como se citó en Torres, 2008) “la productividad es un indicador que refleja cómo se están utilizando los recursos de una organización en la producción de bienes o servicios, denotando además la eficiencia con la cual los recursos están siendo utilizados, los cuales se reflejan en la obtención de resultados”

El desempeño de los trabajadores de una organización puede determinarse a través de la productividad que estos generan a la empresa, la productividad viene a ser un indicador que muestra la eficiencia con la cual un trabajador produce bienes y servicios, toda organización cuenta con recursos que le permiten el desarrollo de sus actividades pero dentro de ellos el recurso que más destaca y es de vital importancia en una organización son las personas que la componen, debido a la influencia que estos tienen en los resultados de cualquier actividad ejecutada dentro de la organización.

Para que la productividad sea alcanzada es necesario mantener una estructura organizada en la ejecución de los trabajos y un orden en las tareas diarias que permitan que los trabajos sean mejores y fáciles de ejecutar. La eficiencia en la ejecución de actividades contribuye a la producción de bienes y servicios en una organización, por ello es muy importante el manejo que se tiene de los recursos con los que cuenta la empresa para la obtención de resultados favorables que incidan en la productividad e incremento de ganancias en la organización.

Según woodman, Sawyer y Griffin (como se citó en Falco, 2016) la creatividad es la creación de un producto, idea, servicio o procesos nuevos que son útiles y de gran valor, por los colaboradores de una organización, estas son desarrolladas por iniciativa de cada colaborador para alcanzar un buen desempeño en la ejecución de sus tareas. A través de la creatividad se busca que los empleados se sientan libres y con la confianza de aportar nuevas

ideas y estrategias a la organización, orientándose e inclinándose a la innovación.

El pensamiento creativo es uno de los indicadores de la creatividad pues representa la capacidad de pensar de manera original y creativa, desarrollando nuevas ideas, procesando y reformulando información de manera original y flexible para aplicarlo en las actividades diarias o bien en la solución de un problema.

Actualmente en vista de la demanda de talentos con habilidades, capacidades y destrezas en el mercado. Se ve la necesidad de contratar colaboradores que tengan iniciativa en sus roles de trabajo, ya que esta cualidad les permite a las personas diferenciarse y destacar del resto. Un colaborador con iniciativa de trabajo es aquel que tiene la capacidad para tomar decisiones de manera oportuna y tienen la predisposición para proponer ideas y dar el primer paso en ejecutarlas mostrando resultados para el bienestar y desarrollo de la empresa.

La calidad viene hacer una de las dimensiones del desempeño laboral que resalta en una organización, esta se demuestra en la calidad del trabajo, la calidad del servicio y la eficiencia de estos. Para Álvarez (como se citó en López, 2013) La calidad representa un proceso de mejora continua en la que se busca la satisfacción del cliente en el desarrollo de un producto y la prestación de un servicio por parte de la empresa, a esto nos referimos a la calidad de los productos al ser elaborados y al servicio que se brinda al momento de ofrecerlos al cliente, y asimismo también la eficiencia con la que se componen y ejecutan estos servicios son los mismos que contribuyen al buen desempeño de los colaboradores. La calidad de servicio en la atención al cliente es fundamental en una organización, pues cuando un cliente sale contento con el servicio que le has brindado, volverá nuevamente a comprar. Es muy importante fidelizar a nuestros clientes ofreciéndoles soluciones de forma proactiva que superen sus expectativas; además de un buen trato y una excelente atención.

Esan (2019) El conocimiento de trabajo como dimensión del desempeño laboral, se refiere a las capacidades, conocimientos técnicos y formación

profesional que posee un colaborador relativas a su puesto. La responsabilidad que se tiene al ejecutar sus conocimientos en las actividades diarias de una empresa es el camino para alcanzar los objetivos tanto personales como organizacionales. Es muy fundamental que los conocimientos y habilidades de un trabajador se alineen con su puesto de trabajo con el fin de obtener mejores resultados en la ejecución de las tareas y alcanzar los objetivos organizacionales.

Según Davis y Newstrom (como se citó en Peña et al., 2016) El compromiso organizacional es el grado en que un colaborador se identifica y se involucra con la organización y las metas de ésta. Un colaborador comprometido con la organización conoce y comparte los valores de la empresa, orientando sus intereses, acciones y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la organización con el fin de conducirla hacia el éxito. Además, demuestra implicancia y orgullo de pertenecer a la empresa en la que trabaja, sintiéndose parte fundamental de ella.

Si bien sabemos la evaluación de desempeño es parte fundamental de toda organización pues transforma este proceso en un diagnóstico de oportunidades de crecimiento tanto para el trabajador como para la organización.

1.5. Hipótesis

Existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.

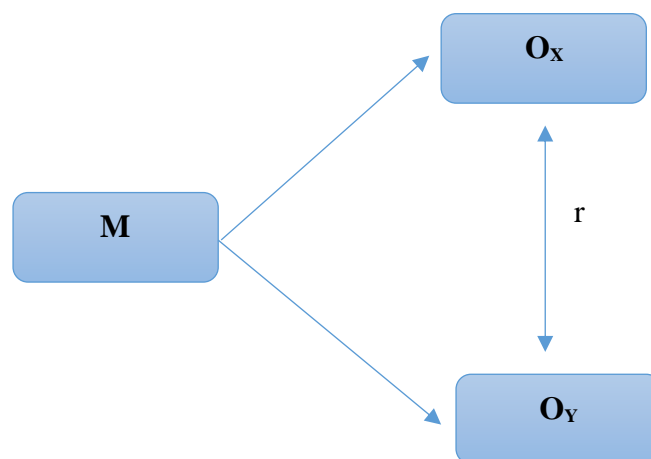
II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Metodología

Esta investigación fue de tipo básica según Arístides V. (2010) el diseño de investigación básica es aquella que investiga la relación entre variables y diagnostica alguna realidad empresarial.

La metodología que se utilizó para esta investigación es, no experimental de tipo descriptivo correlacional pues se evaluó la relación entre las variables y se logró explicar cómo se comporta la variable de habilidades blandas en función de la variable de desempeño laboral.

El diseño de esta investigación se manifiesta en el siguiente esquema gráfico:



M: Muestra de estudio: Trabajadores del nivel operativo de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC.

O_x: Variable de estudio: Habilidades blandas

O_y: Variable de estudio: Desempeño laboral

r: Relación de las variables

2.2. Población, muestra y muestreo.

2.2.1. Población y muestra

Para la presente investigación se trabajó con una población muestral, por ser esta muy pequeña. La cual estuvo conformada por 10 trabajadores del nivel operativo de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC.

Trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021.

PERSONAL QUE LABORA EN FERRETERÍA & INDUSTRIAS JHEYSON SAC		
Nombres y apellidos	Fecha de ingreso	Cargo
1.- Florencia Elita Díaz Leyva	01/01/2016	Gerente general
2.- Edwin Inga Uriarte	01/01/2016	Administrador
3.- Cinthya Lisbeth Torres Carrasco	01/01/2020	Asistente administrativo
4.- Hariet Zusetty Díaz Ruiz	01/12/2020	Personal de ventas
5.- Wendy Duran Ramírez	01/01/2021	Personal de ventas
6.- Percy León Ramírez	01/01/2021	Personal de ventas
7.- Lita Edelmira Bocanegra Gonzales	01/03/2021	Personal de ventas
8.- José Tafur Fernández	29/03/2021	Personal de ventas
9.- Greicy Briceño carrillo	29/03/2021	Personal de ventas
10.- Joiser Joselito Olano Carranza	01/10/2020	Personal de almacén
11.- Alex Percy Uriarte Callirgos	01/03/2021	Personal de almacén
12.- Gerson Raúl Gonzales Contreras	01/03/2021	Personal de almacén
13.- Vildoro Yajahuanca Távara de García	01/03/2019	Personal de transporte

Nota: datos obtenidos de la administración de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC (2021).

2.2.2. Muestreo:

Al trabajarse con una población pequeña, no fue necesario realizar muestreo alguno.

2.3. Variables de estudio

- ✓ Variable de estudio 1: habilidades blandas
- ✓ Variable de estudio 2: desempeño laboral

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de datos de la primera variable habilidades blandas se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue aplicado de manera virtual a través de la plataforma Google Forms a los trabajadores del nivel operativo de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, quienes pertenecen a la muestra de estudio de la investigación. El cuestionario constó de 5 dimensiones y 3 indicadores para cada dimensión con fundamento teórico de las habilidades blandas. Con escala de medición de tipo Likert con 4 alternativas de respuesta; siempre, casi siempre, algunas veces y nunca.

Para la recolección de datos de la segunda variable desempeño laboral se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el cual fue aplicado de forma virtual a través de la plataforma Google Forms a los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC. El cuestionario constó de 5 dimensiones y 3 indicadores para cada dimensión y con 4 opciones de respuesta; siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. Con fundamento teórico del desempeño laboral y en base a las tareas y realización de las actividades de la empresa por parte de los trabajadores.

2.4.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez y confiabilidad del instrumento para medir las habilidades blandas fue validado por un experto de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Además, para corroborar dicha fiabilidad se aplicó el coeficiente alfa de cronbach, del cual se obtuvo un 93% de confiabilidad:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right] = 93\%$$

Para el instrumento de desempeño laboral la validación fue por un experto de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza y asimismo

también por el coeficiente de cronbach, del cual se obtuvo el 92% de confiabilidad:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right] = 92\%$$

2.5. Métodos

En esta investigación se utilizó el método inductivo-deductivo Moran y Alvarado, (2010). Deductivo en el sentido que, parte de lo general a lo particular, se basa en el conocimiento y estudia hechos particulares, por lo que se estudió a las habilidades blandas en general basándose en diferentes investigaciones tanto nacionales como internacionales y en teorías explicadas por expertos en la materia, la misma que permitió determinar que habilidades son las que más se demandan en el mercado laboral y cuáles de ellas se desarrollan en los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC y como se relacionan con su desempeño laboral.

Inductivo en un sentido que parte de lo particular a lo general. Pues se ha estudiado a una población específica en este caso a los trabajadores del nivel operativo de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC los mismos que han sido estudiados y analizados permitiendo obtener información valiosa que permitió formular conclusiones y recomendaciones en relación a los resultados.

2.6. Análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos obtenidos de los cuestionarios tanto de habilidades blandas como del desempeño laboral, han sido procesados y analizados en el programa Excel y SPSS, utilizando la estadística descriptiva para la creación de gráficos, tablas y figuras que permitieron un mejor análisis y comprensión de las variables y por ende la interpretación de los datos obtenidos.

Se aplicó además la estadística inferencial para interpretar los resultados y responder a las preguntas planteadas en la investigación, para que así, se genere las conclusiones y se compruebe si hay alguna relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC. (Olle, J. s.f.)

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: diagnosticar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas de los trabajadores de empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.

Tabla 1

Nivel del pensamiento crítico en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada Desarrollada	3	30%
Poco Desarrollada	7	70%
Muy Desarrollada	0	0%
Total	10	100%

Nota: la tabla muestra el nivel de desarrollo del pensamiento crítico de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC en el año 2021.

Como se observa en la tabla 1 el 70% de los encuestados que equivale a 7 trabajadores tienen un nivel poco desarrollado con respecto a la dimensión de pensamiento crítico y el 30% que equivale a 3 de los encuestados no desarrollan esta habilidad.

Lo que significa que los trabajadores no tienen la facilidad para solucionar problemas y tomar decisiones, pues como se muestra en la figura 1 la habilidad de pensamiento crítico no es puesta en práctica y es poco desarrollada por los trabajadores de la empresa.

Figura 1

Porcentaje de trabajadores con respecto al desarrollo del pensamiento crítico en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que desarrollan la habilidad de pensamiento crítico en el año 2021

Tabla 2

Nivel del trabajo en equipo en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada Desarrolladas	1	10%
Poco Desarrolladas	5	50%
Muy Desarrolladas	4	40%
Total	10	100%

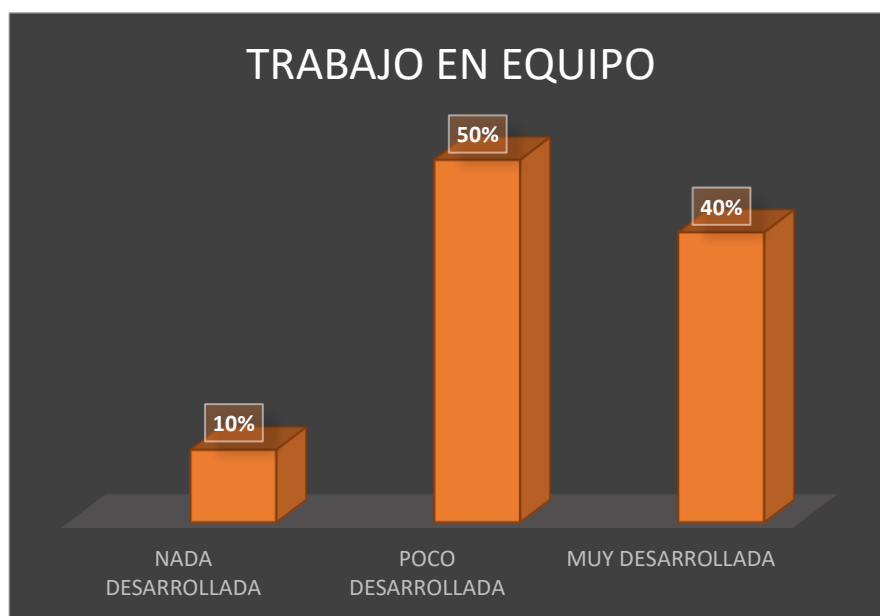
Nota: la tabla muestra el nivel de desarrollo del trabajo en equipo en los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021

Como se observa en la tabla 2; 5 de los trabajadores considera un nivel poco desarrollado en cuanto a la habilidad de trabajo en equipo y 4 de ellos considera muy desarrollado esta habilidad.

Lo que demuestra que hay un 40% de trabajadores que tiene un nivel muy desarrollado de esta habilidad, gracias a que estos trabajadores demuestran ser cooperativos y comprometidos con su equipo; un 50% que poco desarrolla la habilidad pues no siempre participan de reuniones, y solo un 10% que no desarrolla el trabajo en equipo. Así como se muestra en la siguiente figura:

Figura 2

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de desarrollo del trabajo en equipo en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que desarrollan la habilidad de trabajo en equipo en el año 2021.

Tabla 3

Nivel de la comunicación en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada desarrolladas	0	0%
Poco desarrolladas	8	80%
Muy desarrolladas	2	20%
Total	10	100%

Nota: la tabla muestra el nivel de desarrollo de la comunicación en los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021.

Como se observa en la tabla 3; 8 de los encuestados tienen un nivel poco desarrollado en cuanto a la habilidad de comunicación y solo, 2 de ellos tienen muy desarrollado esta habilidad.

Lo que significa que el 80% de los trabajadores tienen un nivel poco desarrollado ya que disponen de información oportuna, pero al momento de comunicarlo no siempre son comprendidas; y solo el 20% comparte información y se comunica con facilidad y coherencia con su equipo de trabajo, así como se muestra en la siguiente figura:

Figura 3

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de desarrollo de la comunicación en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que desarrollan la habilidad de comunicación en el año 2021.

Tabla 4

Nivel de la autogestión en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada desarrollada	0	0%
Poco desarrollada	6	6%
Muy desarrollada	4	4%
Total	10	100%

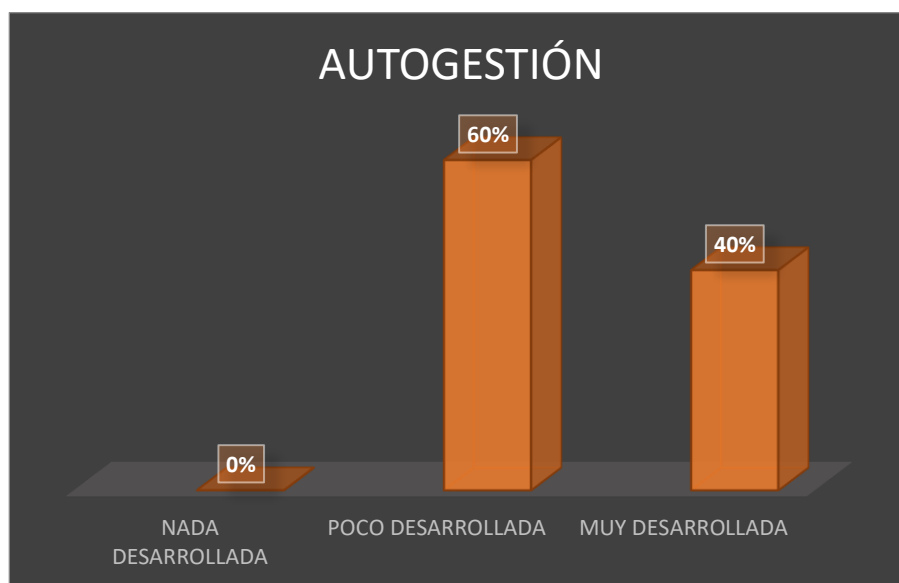
Nota: la tabla muestra el nivel de desarrollo de la autogestión en los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021

Como se observa en la tabla 4, 6 de los trabajadores encuestados expresan un nivel poco desarrollado en la habilidad de autogestión y 4 de ellos tiene un nivel muy desarrollado en esta habilidad.

Lo que significa que el 60% de los trabajadores tiene un nivel poco desarrollado en la autogestión pues tienen la capacidad para asumir responsabilidades, pero no siempre actúan con modestia ante situaciones tensas y solo el 40% tiene un nivel muy desarrollada pues son capaces de autogestionar sus tareas con responsabilidad y de autogestionarse a sí mismos en el ámbito personal y laboral. Así como se expresa en la siguiente figura:

Figura 4

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de desarrollo de la autogestión en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa ferretería & Industrias Jheyson SAC que desarrollan la habilidad de autogestión en el año 2021.

Tabla 5

Nivel del liderazgo en los trabajadores de la empresa "Ferretería & Industrias Jheyson SAC"

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada desarrollada	3	30%
Poco desarrollada	4	40%
Muy desarrollada	3	30%
Total	10	100%

Nota: la tabla muestra el nivel de desarrollo del liderazgo en los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021.

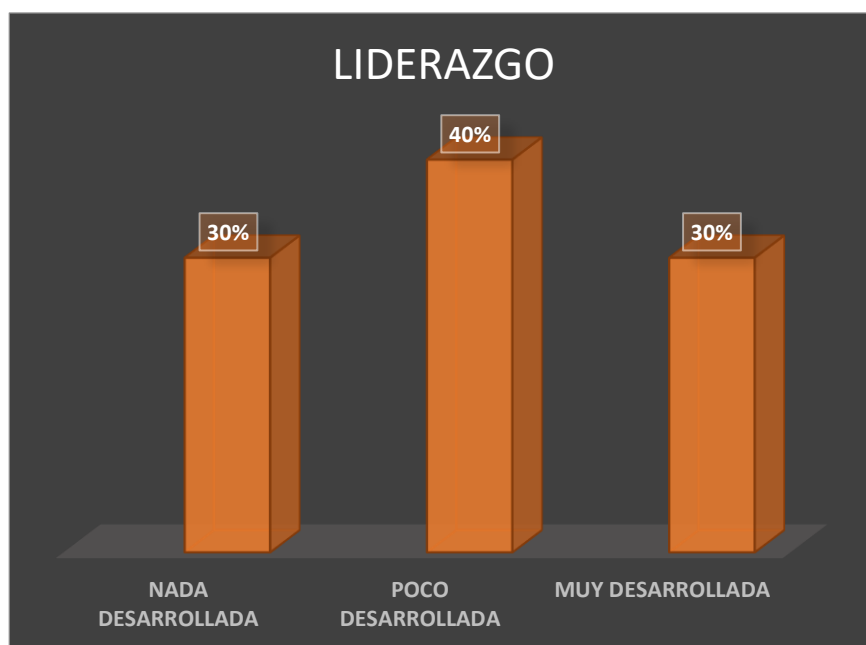
Como se observa en la tabla 5, 4 trabajadores tienen un nivel poco desarrollado de la habilidad de liderazgo y 3 de ellos no desarrollan nada esta habilidad y por el contrario otros 3 trabajadores tienen muy desarrollado el liderazgo en la empresa.

Sin embargo, es muy contraria el equilibrio en el desarrollo de esta habilidad pues el 30% no lo desarrolla ya que se demuestra que este porcentaje de trabajadores no tienen iniciativa en su trabajo y no influyen en su equipo; por el contrario un

porcentaje igual que si lo desarrolla demostrando tener habilidad para adaptarse a distintos escenarios y cambios del entorno, y solo un 40% poco lo desarrolla así como se muestra en la figura 5, por lo que se necesita un reforzamiento de esta habilidad en el personal de la empresa para fortalecer la iniciativa en su trabajo y la capacidad para guiar y motivar a su equipo.

Figura 5

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de desarrollo del liderazgo en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que desarrollan la habilidad de liderazgo en el año 2021.

Tabla 6

Nivel de habilidades blandas en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada desarrolladas	0	0%
Poco desarrolladas	5	50%
Muy desarrolladas	5	50%
Total	10	100%

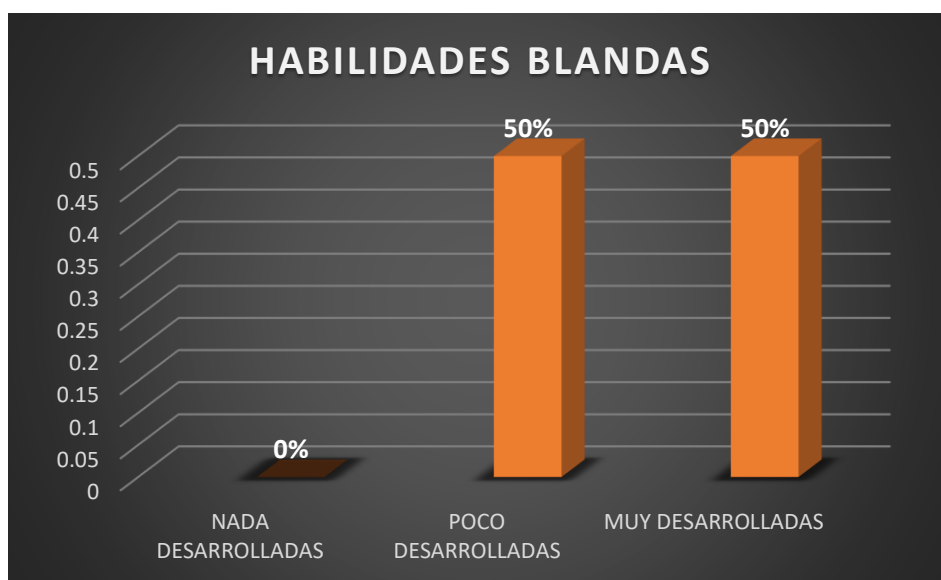
Nota: la tabla muestra el nivel de desarrollo de habilidades blandas en los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC.

Como se observa en la tabla 6, el diagnostico de habilidades blandas muestra que 5 trabajadores de la empresa tienen sus habilidades blandas poco desarrollados y otros 5 de ellos tienen muy desarrollados estas habilidades.

Lo que significa que el 50% de los trabajadores se desenvuelven en su ámbito laboral poniendo en práctica sus habilidades blandas y otro 50% que pocas ocasiones los desarrolla por lo que se necesitaría reforzarlas. Tal como lo demuestra la figura 6:

Figura 6

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de desarrollo de las habilidades blandas en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC” que desarrollan y ponen en práctica las habilidades blandas en el año 2021.

Objetivo específico 2: analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.

Tabla 7

Nivel de la productividad en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	8	80%
Bueno	2	20%
Total	10	100%

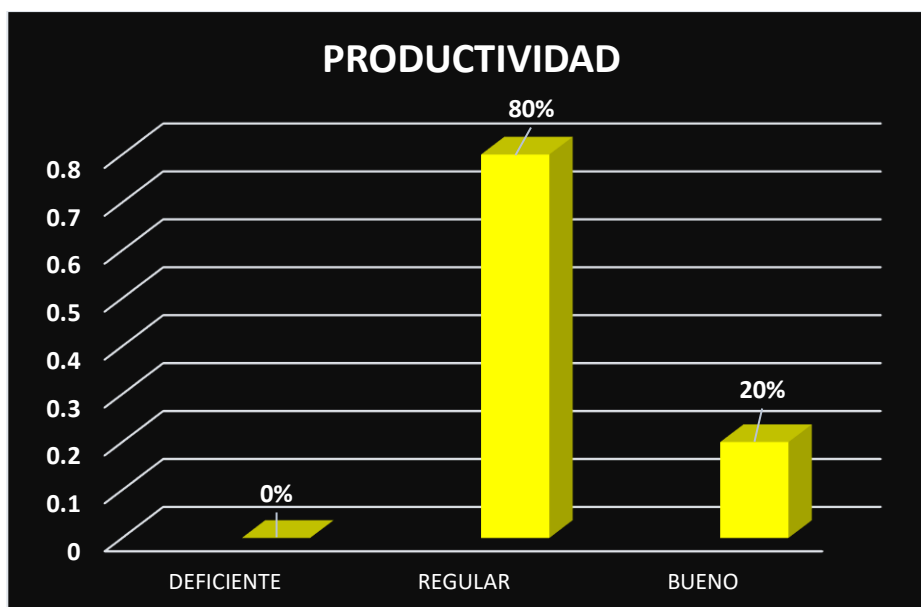
Nota: la tabla muestra el nivel de productividad que tienen los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC en el año 2021.

Como se observa en la tabla 7, 8 de los trabajadores encuestados tienen un nivel regular de la productividad en la empresa y solo 2 de los encuestados tiene una buena productividad en la empresa.

Lo que significa que el 80% de los trabajadores en estudio tienen un nivel de productividad regular pues usan sus recursos de manera eficiente pero no siempre de manera organizada, y solo el 20% tienen un nivel bueno en su productividad pues siempre planifican sus actividades y sus resultados son siempre los esperados. Así como se observan en la siguiente figura:

Figura 7

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de productividad en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que son productivos en el año 2021.

Tabla 8

Nivel de la creatividad en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	50%
Regular	3	30%
Bueno	2	20%
Total	10	100%

Nota: la tabla muestra el nivel de creatividad de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC en el año 2021.

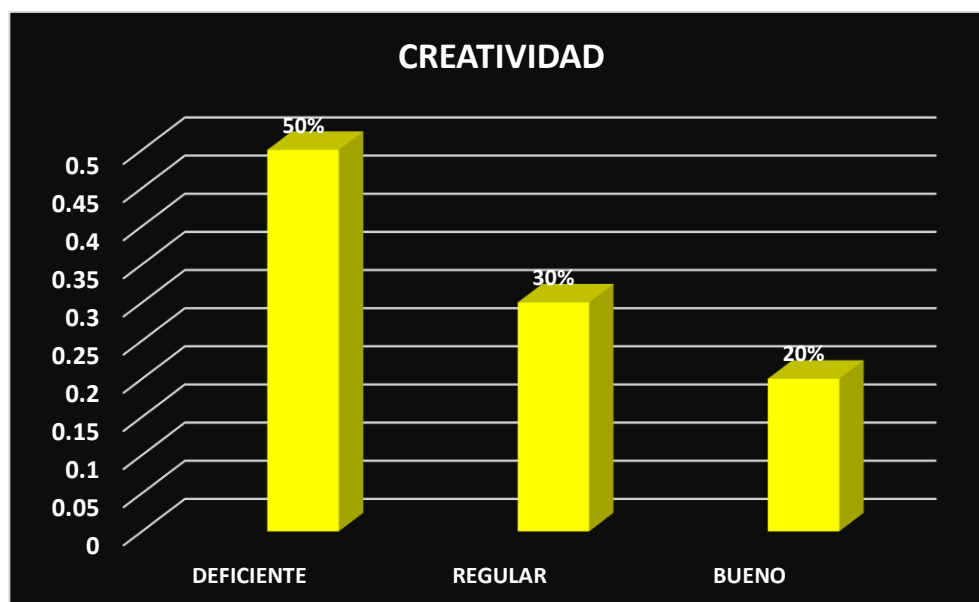
Como se observa en la tabla 8, 5 de los trabajadores encuestados tienen un nivel deficiente en cuanto a la creatividad como dimensión del desempeño, 3 de ellos tienen un nivel regular y solo 2 de ellos tienen un buen nivel de creatividad.

Como se muestra en la figura 8 el 50% de los trabajadores no es creativo porque no tienen la iniciativa para crear e innovar lo que significa que este porcentaje representa que la mitad de los encuestados tiene un alto índice de deficiencia en

cuanto a la creatividad, además hay un 30% que tiene un nivel regular por lo que quiere decir que son pocas las veces en que son creativos y solo un 20% que si pone en práctica esta habilidad participando y creando estrategias de trabajo que contribuyan al desarrollo de la empresa.

Figura 8

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de creatividad en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que son creativos en el año 2021

Tabla 9

Nivel de la calidad en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	6	60%
Bueno	4	40%
Total	10	100%

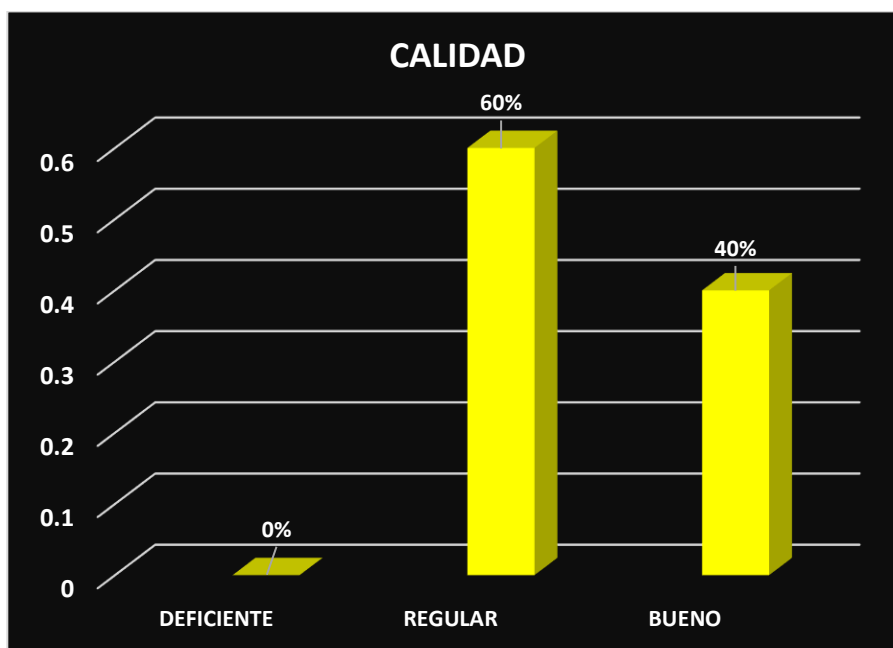
Nota: la tabla muestra el nivel de calidad de trabajo que tienen los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias en el año 2021.

Lo que significa que el 60% de los encuestados tiene un nivel de calidad regular en su trabajo tanto en el servicio que brinda como en los resultados que muestran, y un

40% que tiene un nivel de calidad buena en la empresa pues ejecutan sus actividades diarias de manera eficiente al igual que el servicio que brindan a sus clientes. Así como se manifiesta en la siguiente figura:

Figura 9

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de calidad en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que realizan un trabajo de calidad en el año 2021.

Tabla 10

Nivel del conocimiento del trabajo en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	5	50%
Bueno	5	50%
Total	10	100%

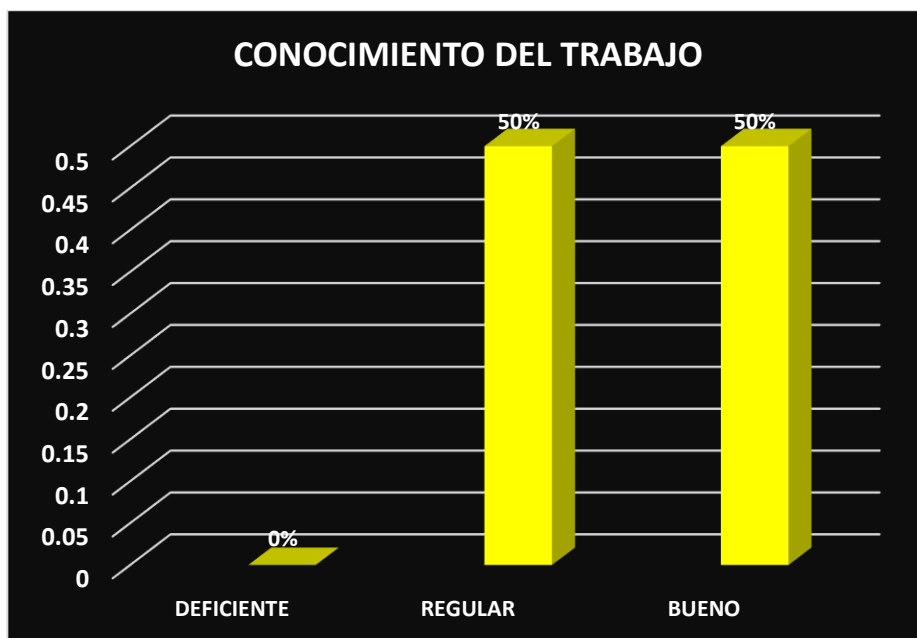
Nota: la tabla muestra el nivel de conocimiento del trabajo por parte de los colaboradores de la empresa Ferretería & Industria Jheyson SAC en el año 2021.

Como se observa en la tabla 9, 5 de los encuestados tiene un nivel regular en cuanto al conocimiento de su trabajo y otros 5 trabajadores tiene un nivel de conocimiento bueno.

Lo que significa que el 50% de los trabajadores tienen los conocimientos requeridos por la empresa y conocen a la perfección sus actividades y funciones en sus puestos, las mismas que les permite alcanzar sus objetivos con mayor facilidad. Por otro lado, el otro 50% de los trabajadores tiene un nivel regular en esta dimensión lo que significa que este otro porcentaje conocen sus funciones, pero no siempre consiguen sus objetivos. Así como se muestra en la siguiente figura:

Figura 10

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel del conocimiento del trabajo en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que tienen conocimiento de su trabajo en el año 2021.

Tabla 11

Nivel del compromiso en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	5	50%
Bueno	5	50%
Total	10	100%

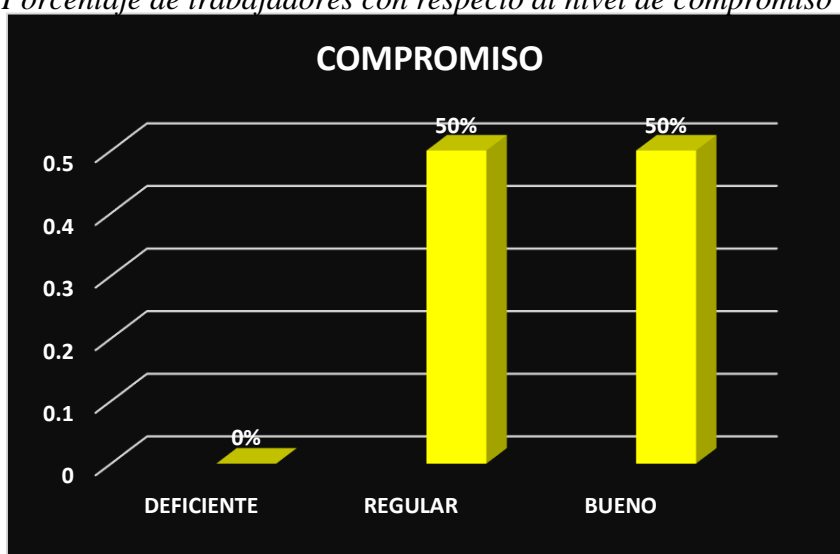
Nota: la tabla muestra el nivel de compromiso que tienen los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC en el año 2021.

Como se observa en la tabla 10, 5 de los trabajadores encuestados tiene un nivel de compromiso regular y otros 5 de ellos tiene un nivel de compromiso bueno.

Lo que significa que un 50% de los trabajadores está comprometido con su trabajo y con la empresa, sintiéndose orgulloso de pertenecer a ella, y el otro 50% tiene un nivel de compromiso regular lo que quiere decir que, muestran interés por su trabajo y se siente parte de la empresa pero que no todos se fidelizan con ella. Así como se denota en la siguiente figura:

Figura 11

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de compromiso en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa Ferretería & Industria Jheyson SAC que se sienten comprometidos con la empresa en el año 2021.

Tabla 12

Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	4	40%
Bueno	6	60%
Total	10	100%

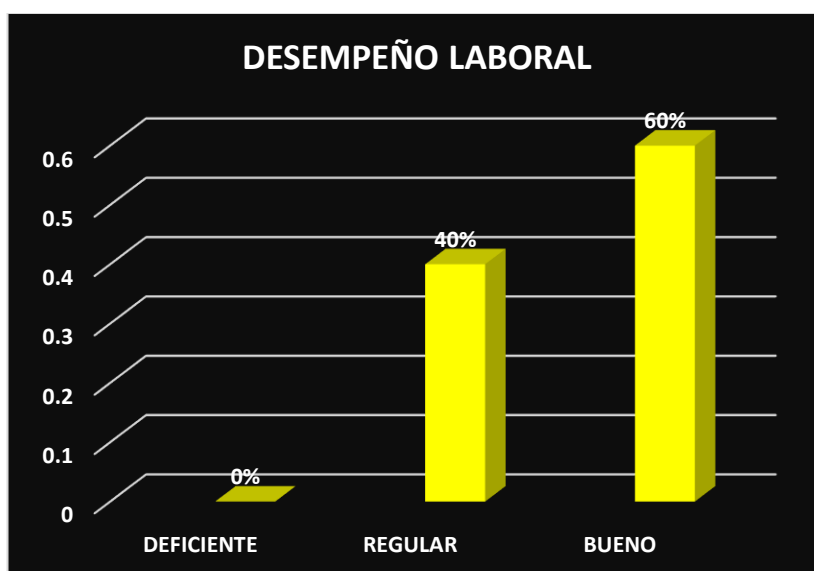
Nota: la tabla muestra el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC” en el año 2021.

Como se observa en la tabla 12, 4 de los trabajadores tiene un desempeño laboral regular y 6 de ellos tiene un buen desempeño laboral.

Por lo que se demuestra que el 60% de los trabajadores de la empresa ferretería & Industrias Jheyson sac tiene un buen nivel desempeño laboral, así como se muestra en la siguiente figura:

Figura 12

Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de desempeño laboral en el año 2021.



Nota: la figura muestra el porcentaje de trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC” que enfatizan un desempeño laboral en el año 2021.

Objetivo específico 3: definir la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson sac, Utcubamba, Amazonas, 2021.

Tabla 13

Relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Ferretería & Industrias Jheyson SAC”

		Correlaciones	
		Habilidades Blandas	Desempeño Laboral
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	,917**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,917**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

Nota: la tabla muestra el grado de correlación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC en el año 2021.

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

En la tabla 13 se observa que existe una relación directa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, ya que en la tabla se muestra un coeficiente de correlación de Pearson = 0.917 además esta correlación es muy significativa con un nivel de sig. = 0.000 por lo que se puede afirmar con un nivel de confianza del 99% que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva muy alta entre la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral, porque el valor del sig. (bilateral) se encuentra por debajo de 0.01.

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Pearson entre dimensiones de las variables

		Productividad	Creatividad	Calidad	Conocimiento del Trabajo	Compromiso
Pensamiento Crítico	Correlación de Pearson	,646*	,574	,804**	,674*	,709*
	Sig. (bilateral)	,044	,082	,005	,033	,022
	N	10	10	10	10	10
Trabajo en Equipo	Correlación de Pearson	,652*	,807**	,606	,715*	,876**
	Sig. (bilateral)	,041	,005	,063	,020	,001
	N	10	10	10	10	10
Comunicación	Correlación de Pearson	,669*	,515	,371	,724*	,870**
	Sig. (bilateral)	,034	,128	,291	,018	,001
	N	10	10	10	10	10
Autogestión	Correlación de Pearson	,692*	,819**	,714*	,554	,725*
	Sig. (bilateral)	,027	,004	,020	,097	,018
	N	10	10	10	10	10
Liderazgo	Correlación de Pearson	,587	,801**	,490	,693*	,892**
	Sig. (bilateral)	,074	,005	,151	,026	,001
	N	10	10	10	10	10

Nota: la tabla muestra la correlación entre las dimensiones de cada variable tanto de habilidades blandas como de desempeño laboral

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

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

En la tabla 14 se muestra las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables, y se puede observar que existe relación entre la mayoría de las dimensiones, en cuanto a la dimensión de pensamiento crítico hay relación con todas las dimensiones del desempeño laboral excepto con la creatividad en la que no existe relación pues su nivel de sig.=0.082; en la dimensión de trabajo en equipo existe relación entre todas las dimensiones del desempeño laboral excepto con la dimensión de calidad ya que tiene un nivel de sig.=0.063; en la dimensión de comunicación hay relación con las dimensiones de productividad, conocimiento del trabajo y compromiso excepto con las dimensiones de creatividad y calidad en la que no existe relación alguna pues sus niveles de sig.>0.05; para la dimensión de autogestión existe relación con toda las dimensiones del desempeño laboral excepto en el conocimiento del trabajo ya que su nivel de sig.=0.097; y en la dimensión de liderazgo existe relación con todas las dimensiones excepto con productividad y calidad ya que sus niveles de significancia son mayores a 0.05.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación se realizó con el objetivo general de determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021; por lo que gracias al coeficiente de correlación de Pearson se demostró en la tabla 13 que, existe una relación positiva alta entre ambas variables con un valor = 0.917, lo que significa que a mayor valor de las habilidades blandas aumenta el desempeño laboral del personal. En concordancia con el estudio de Cabrejos y sarango (2020) quienes determinaron también una correlación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral considerando así que ambas variables tienen que ir de la mano con el fin de tener una eficiente ejecución de las actividades en la empresa. Por ello en esta investigación se determina que es importante fortalecer y desarrollar las habilidades blandas en la empresa con el fin de mejorar y aumentar el nivel de desempeño de los trabajadores y asimismo esto les permita alcanzar el éxito en el mercado.

De acuerdo al primer objetivo de diagnosticar el nivel de desarrollo de habilidades blandas de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson sac, Utcubamba, Amazonas, 2021; se ha determinado a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores del nivel operativo de la empresa que, en cuanto a la habilidad de pensamiento crítico existe un nivel poco desarrollada del 70% lo que significa que 7 de los trabajadores poco desarrolla y pone en práctica esta habilidad y un nivel nada desarrollada del 30% lo que significa que 3 de los trabajadores no desarrolla esta habilidad por lo que se deduce que se necesita un reforzamiento respecto a esta habilidad; en cuanto a la habilidad de trabajo en equipo hay un 10% de los trabajadores que no desarrolla esta habilidad, un 50% que poco lo desarrolla y un 40% que tiene muy desarrollada la habilidad de trabajo en equipo, por lo que se puede interpretar que los trabajadores tienen la habilidad de cooperar y participar activamente con su equipo de trabajo; en cuanto a la habilidad de comunicación el 80% de los encuestados demuestra un nivel poco desarrollada y un 20% que tiene un nivel muy desarrollada de esta habilidad; en cuanto a la habilidad de autogestión el 60% de los trabajadores tiene un nivel poco desarrollada de y un 40 % que tiene muy desarrollada esta habilidad lo que significa que el personal encuestado tiene la habilidad para asumir tareas con responsabilidad y prudencia; y por último en

cuanto a la habilidad de liderazgo hay un 30% que tiene un nivel nada desarrollada, un 40% que tiene un nivel poco desarrollada y un 30% que tiene un nivel muy desarrollada de esta habilidad lo que significa que hay un vacío en el desarrollo de esta habilidad en 3 de los trabajadores encuestados por lo que se necesita elevar el potencial en cuanto al liderazgo. Por lo tanto, las habilidades que más se destacan en los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC son el trabajo en equipo, la comunicación y la autogestión mientras que las habilidades como el pensamiento crítico y el liderazgo son poco desarrolladas por algunos de los trabajadores por lo que se resalta la importancia que prestarles atención a estas habilidades con el fin de reforzarlas y ponerlas en práctica, ya que hoy en día en el contexto en el que nos desarrollamos las empresas necesitan trabajadores con habilidades blandas que les permita interactuar de manera efectiva con su entorno y ayuden a potenciar las actividades de la empresa. Debido a la carencia de información y falta de desarrollo y aplicación de las habilidades blandas en las empresas es que comparto la idea de Loja (2020) que en su estudio descuella la importancia de desarrollar un marco teórico de habilidades blandas en las empresas a causa de la necesidad de los trabajadores para poder identificar sus habilidades y así reforzarlas y desarrollarlas con mayor facilidad. Por lo tanto, en este estudio se demuestra que las habilidades blandas de los trabajadores están en un nivel muy desarrolladas en un 50% y poco desarrolladas en un 50% tal como lo muestra la tabla 6. Por lo que se determina que las habilidades blandas de los trabajadores de la empresa ferretería & industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas 2021 están en un nivel muy desarrollada.

En cuanto al segundo objetivo de analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson sac, Utcubamba, Amazonas, 2021; de las figuras anteriores se demuestra que en cuanto a la dimensión de productividad el 80% tiene un nivel de productividad regular y el 20% tiene un nivel bueno por lo que significa que hay aceptación en cuanto a esta dimensión; para la dimensión de creatividad el 50% tiene un nivel deficiente lo que significa que este buen porcentaje perjudica al desarrollo de la empresa ya que si no se desarrolla la creatividad el desempeño de los trabajadores disminuirá, es por ello que se necesitaría orientación y capacitación para incrementar la creatividad en el personal, por otro lado el 30% de trabajadores está en un nivel regular y el 20%

en un nivel bueno; en cuanto a la dimensión de calidad el 60% tiene un nivel regular y el 40% un nivel bueno por lo que se deduce que en la empresa se ejecuta un trabajo de buena calidad tanto en el servicio que brinda como en sus resultados; en la dimensión de conocimiento del trabajo se demuestra que el 50% de trabajadores se encuentra en un nivel regular y el otro 50% en un nivel bueno por lo que significa que los trabajadores encuestados conocen con exactitud o se esmeran por comprender las funciones de su trabajo para ejecutarlos, la misma que favorece al desarrollo de las actividades en la empresa; en la dimensión de compromiso el 50% tiene un nivel regular y el otro 50% de trabajadores encuestados tienen un nivel de compromiso bueno lo que quiere decir que los trabajadores se encuentran comprometidos con su trabajo y se sienten identificados con la empresa. Por lo que se ha podido determinar que los trabajadores tienen un buen nivel de desempeño en las dimensiones de productividad, calidad, conocimiento del trabajo y compromiso pero que también se muestra que hay un deficiente nivel de desempeño en cuanto a la creatividad de los trabajadores. Pero compartiendo la idea de Stephen y Timothy (2009) en la que hace mención que la evaluación del desempeño permite identificar puntos críticos en el desempeño de los trabajadores e identificar la necesidad de capacitación y desarrollo, es por eso que para la deficiencia de creatividad que se presenta en los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC se ve la necesidad de desarrollar talleres y capacitaciones que permitan el desenvolvimiento de los trabajadores y se orienten al descubrimiento de su creatividad para alcanzar un buen nivel de desempeño en la empresa. Por lo tanto, en este estudio, según los resultados que se muestran en la figura 12 el 40% de los trabajadores encuestados tiene un nivel de desempeño regular y el 60% tiene un nivel de desempeño bueno, por lo que se demuestra que los trabajadores de la empresa ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021 tiene un buen nivel de desempeño laboral.

Con respecto al tercer objetivo de definir la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson sac, Utcubamba, Amazonas, 2021 según la tabla 13 se manifiesta una correlación positiva alta con un coeficiente de correlación de Pearson = 0.917 y un nivel de sig.=0.000 por lo que se puede afirmar con un nivel de confianza del 99% que las habilidades blandas y el desempeño laboral tienen una relación muy

significativa. Donde ambas son importantes para la empresa, pues mientras más se desarrollen las habilidades blandas en los trabajadores mejor será su desempeño laboral en la empresa.

V. CONCLUSIONES

- ✓ Las habilidades blandas de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, se encuentran en un nivel muy desarrollada por parte de los trabajadores, así como lo demuestra el cuestionario aplicado a los trabajadores de dicha empresa del cual se demostró que el 50 % de los trabajadores desarrollan y ponen en práctica las habilidades blandas tales como; el trabajo en equipo, la comunicación, la autogestión, el pensamiento crítico y el liderazgo. Además, las habilidades blandas que más se destacan en ellos son el trabajo en equipo, la comunicación y la autogestión. Por lo que resulta beneficioso para la empresa, puesto que el desarrollo de habilidades blandas es esencial para el crecimiento de la organización y el cumplimiento de sus objetivos. Pero también se ha encontrado una limitación en cuanto a las dimensiones de pensamiento crítico y liderazgo, por lo que se necesitaría un reforzamiento en estas habilidades para alinearlas con las demás. Por lo tanto, la mayoría de las dimensiones de habilidades blandas son aceptadas y desarrolladas por el personal operativo de la empresa.
- ✓ El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021 se encuentra en un nivel bueno ya que la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa así lo demuestra, donde las dimensiones del desempeño laboral son aceptadas y ejecutadas por el personal. Además, las dimensiones más valoradas según el cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa son la productividad, la calidad, el conocimiento del trabajo y el compromiso. Pero también se ha encontrado una limitación en el desempeño en cuanto a la dimensión de creatividad puesto que en esta dimensión no hay un desempeño muy aceptable por parte de los colaboradores que pocas veces son creativos. En síntesis, se destaca que la mayoría de las dimensiones son aceptadas por lo que se muestra un buen desempeño de parte de los trabajadores y que solo necesitaría la mejora en la creatividad para contribuir con mejores resultados a la organización.
- ✓ Las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC se relacionan de manera significativa con una correlación positiva alta de 0.917 según el coeficiente de correlación de Pearson por lo que se demuestra que mientras las habilidades blandas aumenten su desarrollo y ejecución en la empresa, aumenta también el nivel de desempeño

laboral de los trabajadores, lo que permitirá obtener mejores resultados en la organización y por ende el éxito de la empresa.

- ✓ Las habilidades blandas son puestos en práctica por los colaboradores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC y se relacionan con el desempeño laboral de estos en el año 2021, donde nuestro país estaba aún en periodo de pandemia por el COVID-19 y donde además se resaltó con mayor importancia la aplicación y desarrollo de las habilidades blandas en este periodo.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC que se refuercen y se fortalezcan las habilidades de pensamiento crítico y de liderazgo a través de programas y talleres de desarrollo de habilidades blandas. A demás de impulsar la creatividad en la organización con el fin de incrementar el desempeño de los trabajadores.
- ✓ Se recomienda dar mayor importancia a sus colaboradores brindándoles capacitaciones tanto en conocimientos técnicos como en habilidades blandas, con el fin de mejorar el trabajo de sus colaboradores y también la realización personal de ellos. Puesto que un personal capacitado y orientado hacia sus objetivos contribuirá con mejores resultados a la organización.
- ✓ Se recomienda tanto al personal administrativo como a los trabajadores del nivel operativo de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC tener la iniciativa de descubrir y desarrollar nuevas habilidades que les permita desenvolverse en el ámbito empresarial y personal de cada uno. El descubrimiento y desarrollo de estas habilidades te permitirá destacar y ser competitivo entre miles de trabajadores en el mercado laboral.
- ✓ Se recomienda a la sociedad empresarial de Bagua Grande prestar atención y valorar al talento humano de sus empresas, por ello se recomienda identificar las habilidades blandas que poseen sus colaboradores para que de esta manera se puedan reforzar o desarrollar nuevas habilidades que les permita desenvolverse mejor en su ámbito de trabajo. Asimismo, realizar evaluaciones constantes del desempeño de sus colaboradores, las mismas que permitirán tener un control de la organización y de realizar programas correctivos cuando sean necesarios, con el designio de alcanzar el éxito.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2004). *Diccionario de comportamientos: Gestión por competencias*. Ediciones Granica S.A
- Avenecer, Y. (2015). *Liderazgo y Motivación*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>
- Cabrejos, A y Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura, año 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Archivo digital. <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Camacho, M. (26 de julio de 2021). *6 ejemplos de evaluación de desempeño en empleados*. Factorialhr.es. <https://factorialhr.es/blog/ejemplos-evaluacion-desempeno/>
- Castro, R. (19 de noviembre de 2020). *Habilidades blandas: que son y porque son importantes*. Dpersonas.com. <https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>
- Cervantes, P. (10 de marzo de 2021). *Características de los empleados con autogestión laboral*. Aprende Institute. <https://aprende.com/blog/bienestar/inteligencia-emocional/caracteristicas-de-los-empleados-con-autogestion-laboral/>
- Chávez, A. (2014). *Gestión del desempeño en las organizaciones educativas*. *Horizonte De La Ciencia*, 4(6), 75-81. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/212>
- Chiang, M y San Martin, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia & trabajo*. 17(54). 159-165. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (3ª ed.)*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A

- Chigo, G y Olgún, M. (2006). *Competencia y habilidades blandas claves para ingenieros comerciales de la Universidad de Chile*. [Tesis de Grado, Universidad de Chile]. Archivo digital. <http://repositorio.uchile.cl>
- Curi, V. (2020). *Habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa N° 146, S.J.L.-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.comillas.edu>
- De la Riva, M. (2019). *Importancia de las habilidades personales blandas (soft skills) en el ámbito de las organizaciones*. [Tesis de grado, Universidad Pontificia de Comillas]. Archivo digital. <https://repositorio.comillas.edu>
- Desempeño laboral. (25 de abril de 2019). *Que es el desempeño laboral y como medirlo*. Bizneo blog. <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Dessler, G y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. enfoque latinoamericano 5ª ed.* México: Pearson educación.
- Equipo de colaboradores. (5 de noviembre del 2018). *Evaluación del desempeño y productividad*. Mejores prácticas en rr.hh. <https://www.mejorespracticarrhh.es/evaluacion-del-desempeno-y-productividad/>
- Esan Graduate School of Business (7 de febrero de 2020). *Tendencias actuales para evaluar el desempeño*. Conexiónesan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/02/tendencias-actuales-para-evaluar-el-desempeno/>
- Esan Graduate School of Business (5 de febrero de 2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?*. Conexiónesan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>
- Falco, M. (2016). *Potenciando la creatividad en el ámbito organizacional*. *Ciencias administrativas Revista digital FCE-UNLP*, 4(8), 53-60. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/57299/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gestión, R. (26 de octubre del 2020). Están son las diez principales habilidades laborales del futuro y el tiempo que lleva aprenderlas. Gestión. <https://gestion.pe/fotogalerias/estas-son-las-diez-principales-habilidades-laborales-del-futuro-y-el-tiempo-que-lleva-aprenderlas-noticia/?ref=gesr>
- Habilidades blandas y el éxito en las organizaciones. (9 de marzo del 2021). El peruano.pe. <https://elperuano.pe/noticia/116667-habilidades-blandas-y-el-exito-en-las-organizaciones>
- Hernández Herrera, C. A y Neri Torres, J. C. (2020). las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.678>
- Hollard, P. (2020). Habilidades 360°: América latina 2020. Page personnel. https://www.pagepersonnel.pe/sites/pagepersonnel.pe/files/legacy/habilidades_360deg_america_latina_2020_impulsa_tu_carrera_profesional_pp.pdf
- Iese business school university of navarra. (5 de febrero de 2019). El futuro del empleo y las competencias profesionales del futuro. <https://www.iese.edu/es/noticias/futuro-empleo-competencias-profesionales/>
- Ibáñez, M. (2000). Evaluación del trabajador. *Gestión En El Tercer Milenio*, 3(6), 19–23. <https://doi.org/10.15381/gtm.v3i6.9995>
- Jiménez, G y Vallejos, M. (s.f). trabajo en equipo y cooperación. Región de Murcia: escuela de la administración pública. https://www.ieem.org.mx/2020/MONITORISTAS_2021/docs/04_trabajo_equipoyco.pdf
- Kimbrough, K y Blue, A. (21 de octubre del 2020). Tu próximo cambio de trabajo podría ser más fácil de lo que piensas. Weforum.org. <https://es.weforum.org/agenda/2020/10/tu-proximo-cambio-de-trabajo-podria-ser-mas-facil-de-lo-que-piensas/>
- Klaus Schwab & Saadia Zahidi (2020). The future of Jobs report 2020. *Weforum.org*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf

- Loja, C. (2020). Las habilidades blandas como herramienta de mejora en la gestión de la sede central del gobierno regional Amazonas, 2019. [Tesis de grado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas]. Archivo digital. <http://repositorio.untrm.edu.pe>
- López, M. (2019). Importancia de la calidad del servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial. *El buzón de pacioli*, (82). <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Morán, G y Alvarado, D. (2010). *Métodos de la investigación*. Naucalpan de Juárez, México: Edit. Pearson Educación.
- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D y Gonzales, A. (2019). Identificación causas y consecuencias de la brecha de habilidades blandas en el Perú. Banco interamericano de desarrollo https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Identificaci%C3%B3n_causas_y_consecuencias_de_la_brecha_de_habilidades_de_Per%C3%BA.pdf
- Olle, J. (s.f). El secreto para analizar datos como un pro que un consultor estadístico nunca te contaría. C²onceptosclaros. <https://conceptosclaros.com>
- Ossa, C., Palma, M., Lagos, N., Quintana, I y Díaz, C. (2017). Análisis de instrumentos de medición del pensamiento crítico. *Ciencias psicológicas*, 11(1), 19-28. <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/cienciaspsicologicas/article/view/1343>
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A. y Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Pérez, A. (2009). “Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera”. [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. Archivo digital. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf>

- Rodríguez, J. (2020). Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario. *Innova research journal*, 5(2), <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>
- Rpp Noticias (9 de agosto de 2020). ¿Qué son las habilidades blandas y como desarrollarlas en el trabajo remoto? YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=zVSIaoaZXWc>
- Sánchez, S. (2016). *Habilidades sociales*. Vallehermoso, Madrid. Edit. Síntesis s.a
- Silíceo, A. (2001). Liderazgo: el don de servicio. México: McGraw-Hill/interamericana editores.
- Stephen, R. y Timothy, J. (2009). Comportamiento organizacional. 13ad. México: Pearson Educación.
- Torres, M. (26 de julio del 2008). La productividad: conceptos y factores. Infocalser bogpost.com. <http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>
- Vallejos, A (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo*. [Tesis de grado, Universidad católica Santo Toribio Mogrovejo]. Archivo digital. <https://tesis.usat.edu.pe>
- Vallejos, J. (2019). Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una startup. [Tesis de grado, Universidad Técnica Federico Santa María]. Archivo digital. <https://repositorio.usm.cl>
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* (2nd ed.). Lima, Perú
- Vera, M. (2016). Infusión de las habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akadèmeia*, 15(1), 53–73. <https://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137/129>
- Vicerrectorado académico. (17 de abril del 2019). Lo que callan los empleadores: falta de “habilidades blandas” en los trabajadores.

<https://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/noticias/lo-callan-los-empleadores-faltan-habilidades-blandas-los-trabajadores/>

Yáñez, M. (27 de febrero del 2018). Características del pensamiento crítico. Vosmanbranders.com.

<https://www.vosmanbranders.com/post/2018/02/27/caracter%C3%ADsticas-del-pensamiento-cr%C3%ADtico>

Yturralde, E. (2020). Habilidades esenciales para un futuro exitoso. Habilidades blandas. www.habilidadesblandas.com.

Zepeda Hurtado, M. E., Cardoso Espinosa, E. O., y Cortés Ruiz, J. A. (2019). El aprendizaje orientado en proyectos para el desarrollo de habilidades blandas en el nivel medio superior del IPN. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(19). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.530>

ANEXOS

Autorización para investigación de tesis

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Bagua grande, 26 de marzo de 2021

CARTA N°01-2021

Señorita:

JEIMY CARRANZA DELGADO

Bachiller en administración de empresas de la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN DE TESIS

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y a la vez informarle que, respecto a la solicitud presentada en esta empresa, tengo a bien comunicarle que, se le autoriza realizar investigación sobre su tesis denominada **"HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERRETERÍA & INDUSTRIAS JHEYSON SAC, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2021"**, asimismo proveerle de la información necesaria para la ejecución de su investigación.

Sin otro particular, reiterarle las muestras de mi especial estima y consideración.

Atentamente,



DÍAZ LEYVA FLORENCIA ELITA
GERENTE GENERAL

Operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento
HABILIDADES BLANDAS	Para Cecilia Rodríguez las habilidades blandas son aquellas que nos permiten reinventarnos, impulsarnos y motivarnos en el trabajo. (RPP, 2020. 1m03s)	Pensamiento crítico	Razonamiento	Encuesta / cuestionario
			Solución de problemas	
			Toma de decisiones	
		Trabajo en equipo	Cooperación	
			Participación	
			Compromiso	
		Comunicación	Disposición de información	
			Claridad	
			Compresión	
		Autogestión	Asumir responsabilidades	
			Autocontrol	
			Confianza en sí mismo	
		Liderazgo	Iniciativa	
Influencia				
Adaptabilidad				

Variable 2	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento
DESEMPEÑO LABORAL	“La evaluación del desempeño nos permite estimar el grado de cumplimiento de los trabajadores” (Camacho, 2021)	Productividad	Organización	Encuesta / cuestionario
			Manejo de recursos	
			Resultados	
		Creatividad	Innovación	
			Pensamiento creativo	
			Iniciativa	
		Calidad	Calidad del trabajo	
			Calidad de servicio	
			Eficiencia	
		Conocimiento del trabajo	Conocimiento del puesto	
			Formación	
			Objetivos conseguidos	
		Compromiso	Interés	
Fidelidad				
Pertenencia				

Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador: este cuestionario esta realizado con fines académicos y tiene como objetivo recopilar información con respecto a las habilidades blandas que poseen cada uno de ustedes y a su desempeño laboral; como parte de un proyecto de investigación que estoy llevando a cabo. Por este motivo le solicito a usted que colabore, marcando con un aspa (x) las preguntas según su apreciación.

DIMENSIONES	HABILIDADES BLANDAS	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Pensamiento critico	¿Puedes identificar con facilidad los problemas que se presentan en la empresa?				
	¿Solucionas inconvenientes o situaciones de conflicto que perjudiquen la empresa?				
	¿Tomas decisiones de manera oportuna que favorezcan el desarrollo de la empresa?				
Trabajo en equipo	¿Cooperaras con tus compañeros y les muestras tu ayuda cuando lo necesitan?				
	¿Participas activamente de reuniones de trabajo, aportando ideas que mejoren el bienestar del equipo?				
	¿Te comprometes responsablemente con tu trabajo y con el del equipo, superando los estándares exigidos?				
Comunicación	¿Compartes información de la que dispones de manera correcta?				
	¿Te comunicas con facilidad y coherencia con tu equipo de trabajo?				
	Cuando se te comunica nuevas actividades y/o trabajos, ¿los tienes por comprendidos?				
Autogestión	¿Asumes tareas con responsabilidad y las cumples en el plazo establecido?				
	¿Controlas tu temperamento y actúas con modestia ante situaciones tensas?				


	¿Confías en ti mismo para ejecutar tus actividades y cumplirlas tal y como te las propones?				
Liderazgo	¿Tomas iniciativa a la hora de emprender un proyecto y motivas a tus compañeros a trabajarlo juntos?				
	¿Tus compañeros te consideran como un ejemplo a seguir?				
	¿Te resulta fácil adaptarte a los cambios del entorno?				
DIMENSIONES	DESEMPEÑO LABORAL	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Productividad	¿Planificas y organizas tus actividades antes de ejecutarlas?				
	¿Usas correctamente los recursos que proporciona la empresa para la realización de tus actividades?				
	¿El resultado de tu trabajo es el esperado por la empresa?				
Creatividad	¿Propones nuevas actividades que contribuyan al desarrollo de la empresa?				
	¿Desarrollas ideas que mejoren tu trabajo y el de la empresa?				
	¿Das el primer paso en cuanto a la ejecución de nuevas ideas?				
Calidad	¿Consideras que el trabajo que realizas es de calidad y de buen resultado?				
	¿Tus clientes quedan satisfechos con el servicio que les brindas?				
	¿Ofreces soluciones que superes la expectativa del cliente?				
Conocimiento del trabajo	¿Tienes claro tus funciones en el puesto que desempeñas, los ejecutas conforme a lo establecido?				
	¿Haces uso de tus capacidades y/o conocimientos técnicos para la ejecución de tus actividades?				
	¿Cumples las metas establecidas por la empresa?				
Compromiso	¿Le pones empeño, dedicación e interés a las actividades que realizas?				

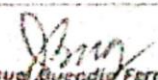
	¿Priorizas el cumplimiento de los objetivos organizacionales como partes esenciales para ti?				
	¿Te sientes orgulloso de pertenecer a la empresa en la que trabajas?				

¡Muchas Gracias por su colaboración!

Autora: Bach. Jeimy Carranza Delgado

Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACION DE ENCUESTA												
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Ferreteria & Industrias Jheyson sac, Bagua Grande, Utcubamba, 2021.												
OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferreteria & industrias Jheyson SAC, Bagua Grande, Utcubamba, 2021.												
Variable de Estudio 01: Habilidades Blandas												
Escala de valoración de criterios: D: deficiente R: regular B: bueno												
ITEMS	CRITERIOS									JUICIO		
	Coherencia			Pertinencia			Impacto			Eliminar	Modificar	Confirmar
	D	R	B	D	R	B	D	R	B			
1.- ¿Puedes identificar con facilidad los problemas que se presentan en la empresa?			X			X			X			SI
2.- ¿Solucionas inconvenientes o situaciones de conflicto que perjudiquen la empresa?			X			X			X			SI
3.- ¿Tomas decisiones de manera oportuna que favorezcan el desarrollo de la empresa?			X			X			X			SI
4.- ¿Cooperaras con tus compañeros y les muestras tu ayuda cuando lo necesitan?			X			X			X			SI
5.- ¿Participas activamente de reuniones de trabajo, aportando ideas que mejoren el bienestar del equipo?			X			X			X			SI
6.- ¿Te comprometes responsablemente con tu trabajo y con el del equipo, superando los estándares exigidos?			X			X			X			SI
7.- ¿Compartes información de la que dispones de manera correcta?			X			X			X			SI
8.- ¿Te comunicas con facilidad y coherencia con tu equipo de trabajo?			X			X			X			SI
9.- Cuando se te comunica nuevas actividades y/o trabajos, ¿los tienes por comprendidos?			X			X			X			SI
10.- ¿Assumes tareas con responsabilidad y las cumples en el plazo establecido?			X			X			X			SI
11.- ¿Controlas tu temperamento y actúas con modestia ante situaciones tensas?			X			X			X			SI
12.- ¿Confías en ti mismo para ejecutar tus actividades y cumplirlas tal y como te las propones?			X			X			X			SI
13.- ¿Tomas iniciativa a la hora de emprender un proyecto y motivas a tus compañeros a trabajarlo juntos?			X			X			X			SI
14.- ¿Tus compañeros te consideran como un ejemplo a seguir?			X			X			X			SI
15.- ¿Te resulta fácil adaptarte a los cambios del entorno?			X			X			X			SI
OBSERVACIONES:												
DATOS DE VALIDACION:										 Juan Manuel Buendía Fernández, Dr. FIRMA		
Experto: JUAN MANUEL BUENDÍA FERNÁNDEZ.												
Título y Grado Académico: Contador Público & Licenciado en Administración – Doctor en Administración												
Institución:												

FICHA DE VALIDACION DE ENCUESTA												
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Ferrreteria & Industrias Jheyson sac, Bagua Grande, Utcubamba, 2021.												
Variable de Estudio 02: Desempeño laboral												
ITEMS	CRITERIOS									JUICIO		
	Coherencia			Pertinencia			Impacto			Eliminar	Modificar	Confirmar
	D	R	B	D	R	B	D	R	B			
1.- ¿Planificas y organizas tus actividades antes de ejecutarlas?			X			X			X			SI
2.- ¿Usas correctamente los recursos que proporciona la empresa para la realización de tus actividades?			X			X			X			SI
3.- ¿El resultado de tu trabajo es el esperado por la empresa?			X			X			X			SI
4.- ¿Propones nuevas actividades que contribuyan al desarrollo de la empresa?			X			X			X			SI
5.- ¿Desarrollas ideas que mejoren tu trabajo y el de la empresa?			X			X			X			SI
6.- ¿Das el primer paso en cuanto a la ejecución de nuevas ideas?			X			X			X			SI
7.- ¿Consideras que el trabajo que realizas es de calidad y de buen resultado?			X			X			X			SI
8.- ¿Tus clientes quedan satisfechos con el servicio que les brindas?			X			X			X			SI
9.- ¿Ofreces soluciones que superes la expectativa del cliente?			X			X			X			SI
10.- ¿Tienes claro tus funciones en el puesto que desempeñas, los ejecutas conforme a lo establecido?			X			X			X			SI
11.- ¿Haces uso de tus capacidades y/o conocimientos técnicos para la ejecución de tus actividades?			X			X			X			SI
12.- ¿Cumples las metas establecidas por la empresa?			X			X			X			SI
13.- ¿Le pones empeño, dedicación e interés a las actividades que realizas?			X			X			X			SI
14.- ¿Priorizas el cumplimiento de los objetivos organizacionales como partes esenciales para ti?			X			X			X			SI
15.- ¿Te sientes orgulloso de pertenecer a la empresa en la que trabajas?			X			X			X			SI
OBSERVACIONES:												
DATOS DE VALIDACION:												
Experto: JUAN MANUEL BUENDIA FERNANDEZ										 Juan Manuel Buendia Fernandez, Dr.		
Titulo y Grado Academico: Contador Público & Licenciado en Administración – Doctor en Administración												
Institución:										FIRMA		

Cuestionario desarrollado en Google Forms

Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 10 Configuración

Sección 1 de 2

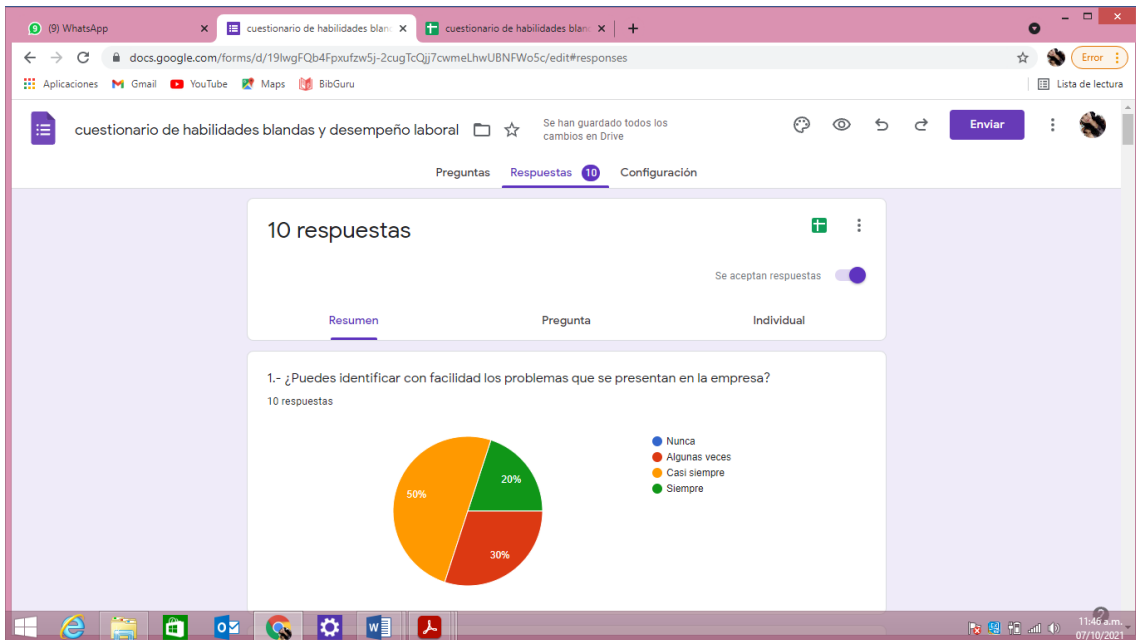
cuestionario de habilidades blandas

Estimado trabajador: este cuestionario esta realizado con fines académicos, parte de un proyecto de investigación que estoy llevando a cabo y es totalmente anónimo, por este motivo le solicito a usted que colabore, marcando las preguntas según su apreciación.

1.- ¿Puedes identificar con facilidad los problemas que se presentan en la empresa?

Nunca

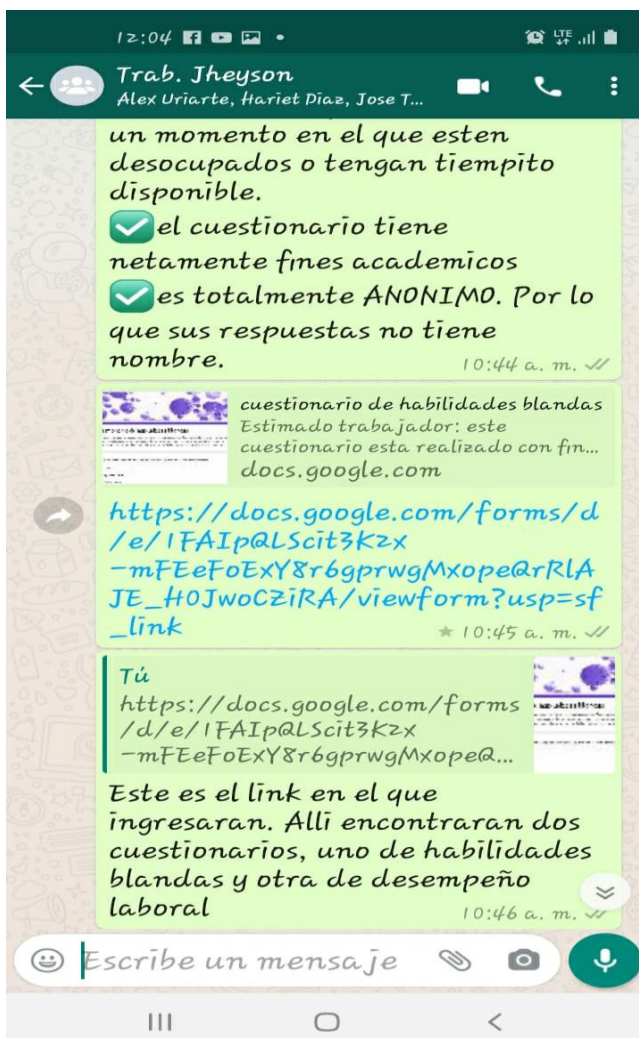
Respuestas obtenidas en Google Forms.



Conteo de respuestas en Google Forms.

Marca temporal	1.- ¿Puedes identificar c...	2.- ¿Soluciones inconver...	3.- ¿Tomas decisiones d...	4.- ¿Cooperaras con tus...	5.- ¿Participas activamer...	6.- ¿Te comprometes res...	7.- ¿Compartes informac...	8.- ¿...
5/08/2021 13:30:13	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Algu
6/08/2021 19:38:33	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi
6/08/2021 21:43:09	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siem
7/08/2021 19:30:12	Siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Casi
8/08/2021 11:58:07	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi
9/08/2021 15:20:34	Algunas veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siem
10/08/2021 13:08:51	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi
11/08/2021 22:14:02	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Algu
11/08/2021 12:34:52	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi
11/08/2021 18:39:49	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi

Captura del Link compartido por el grupo de WhatsApp.



Base de datos de la variable habilidades blandas

	ite ms 1	ite ms 2	ite ms 3	ite ms 4	ite ms 5	ite ms 6	ite ms 7	ite ms 8	ite ms 9	ite ms 10	ite ms 11	ite ms 12	ite ms 13	ite ms 14	ite ms 15
Sujeto 1	3	1	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2
Sujeto 2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4
Sujeto 3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Sujeto 4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	3	4	1	4	3
Sujeto 5	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3
Sujeto 6	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
Sujeto 7	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
Sujeto 8	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	2
Sujeto 9	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3
Sujeto 10	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2

Distribución de frecuencia de los indicadores por dimensión de las habilidades blandas

Dimensión	Indicador	FRECUENCIA			
		nunca	algunas veces	casi siempre	siempre
Pensamiento crítico	razonamiento	0	3	5	2
	solución de problemas	1	4	3	2
	toma de decisiones	1	6	3	0
Trabajo en equipo	cooperación	0	0	5	5
	participación	3	1	6	0
	compromiso	0	1	3	6
comunicación	disposición de información	0	0	7	3
	claridad	0	2	6	2
	comprensión	0	2	5	3
autogestión	asumir responsabilidades	0	0	7	3
	autocontrol	0	3	4	3
	confianza en sí mismo	0	1	3	6
liderazgo	iniciativa	4	1	2	3
	influencia	3	3	2	2
	adaptabilidad	0	3	5	2

Base de datos de la variable desempeño laboral

	item s 1	item s 2	item s 3	item s 4	item s 5	item s 6	item s 7	item s 8	item s 9	item s 10	item s 11	item s 12	item s 13	item s 14	item s 15
sujeto 1	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3
sujeto 2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
sujeto 3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 4	3	4	3	1	2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
sujeto 5	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
sujeto 6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 7	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
sujeto 8	3	4	3	1	1	1	4	3	2	4	4	3	4	3	2
sujeto 9	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4
sujeto 10	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3

Distribución de frecuencia de los indicadores por dimensión de la variable desempeño laboral.

Dimensión	Indicador	FRECUENCIA			
		nunca	algunas veces	casi siempre	siempre
productividad	Organización	0	2	5	3
	Manejo de recursos	0	1	3	6
	Resultados	0	1	7	2
creatividad	Innovación	2	3	4	1
	Pensamiento creativo	2	4	2	2
	Iniciativa	4	3	1	2
calidad	Calidad del trabajo	0	0	5	5
	Calidad de servicio	0	0	6	4
	Eficiencia	0	4	3	3
conocimiento del trabajo	Conocimiento del puesto	0	1	5	4
	Formación	0	0	2	8
	Objetivos conseguidos	1	0	6	3
compromiso	Interés	0	0	4	6
	Fidelidad	0	1	4	5
	Pertenencia	0	1	2	7