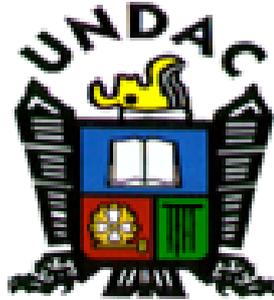


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores

de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Jherson David VILLANES CASIMIRO

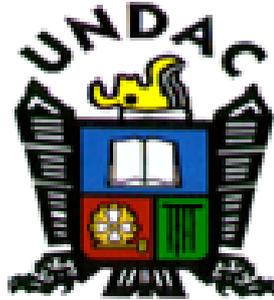
Bach. Franck SANCHEZ CARDENAS

Asesor:

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores
de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
PRESIDENTE

Dr. Hector Joel PIZARRO RIOS
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 002-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Jherson David VILLANES CASIMIRO - Franck SANCHEZ CARDENAS

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024.

Asesor:

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

Índice de Similitud: **12%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 21 de Enero de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE, Jose Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.01.2025 22:19:42 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios por su infinita misericordia, a mis padres por su amor y apoyo incondicional a mis más íntimos amigos y familiares de quienes son parte de este logro.

Franck SANCHEZ CARDENAS

A Dios por guiar mi camino, a mis padres por brindarme el apoyo incondicional en las diferentes circunstancias y por estar presente en mi vida educándome con valores para poder cumplir mis objetivos.

Jherson David Villanes Casimiro

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por permitirnos ser parte de la comunidad universitaria, formarnos Profesionalmente, incentivándonos a investigación en busca de conocimientos y metas. A los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, por su trabajo incansable en ayuda en la formación profesional de los estudiantes. En especial al asesor Mg. Liborio ROJAS VICTORIO, por la guía y apoyo en el desarrollo del Trabajo de Investigación. De la misma manera a la Empresa Comunal de Servicios Múltiples – ECOSERM Rancas y todo el equipo de colaboradores que forman parte de dicha empresa, por permitirnos desarrollar un adecuado trabajo de investigación, proporcionándonos la información necesaria y oportuna. También a nuestros amigos y colegas de la Facultad de Ciencias Empresariales, por habernos motivado e incentivado en todo momento y así permitirnos realizar el trabajo.

Los Autores

RESUMEN

La investigación que lleva por título "Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024" tuvo como propósito principal determinar el nivel de influencia que ejercen las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa durante el año 2024.

Para alcanzar los objetivos planteados, se llevó a cabo una investigación de carácter básico y con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva. El método general adoptado fue el científico, complementado con los métodos inductivo-deductivo y hipotético-deductivo como enfoques específicos. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, y se trabajó con una muestra representativa de 191 colaboradores de la empresa ECOSERM Rancas.

Los resultados obtenidos revelan una alta correlación positiva entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de 0.809 y un nivel de significancia de 0.000. Este hallazgo permite concluir que a medida que los empleados de ECOSERM Rancas desarrollan y aplican eficazmente sus habilidades blandas, su desempeño laboral mejora significativamente, lo que se traduce en una mayor eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus tareas.

Con nuestra investigación se refuerza la importancia de fomentar el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores, ya que estas juegan un papel determinante en la mejora de su rendimiento laboral y en el éxito organizacional.

Palabras clave: Habilidades blandas, desempeño laboral, ECOSERM Rancas.

ABSTRACT

The research titled "Soft Skills and Job Performance of the Workers at ECOSERM Rancas, 2024" aimed to determine the level of influence that soft skills exert on the job performance of the workers in this company during the year 2024.

To achieve the stated objectives, a basic research with a quantitative approach and descriptive nature was conducted. The general method adopted was the scientific method, complemented by the inductive-deductive and hypothetical-deductive methods as specific approaches. The research design was non-experimental cross-sectional, and a representative sample of 191 employees from ECOSERM Rancas was used.

The results revealed a high positive correlation between soft skills and job performance of the workers, with a correlation coefficient of 0.809 and a significance level of 0.000.

This finding allows us to conclude that as ECOSERM Rancas employees develop and effectively apply their soft skills, their job performance significantly improves, which translates into greater efficiency and effectiveness in fulfilling their assigned tasks.

Our research reinforces the importance of promoting the development of soft skills among employees, as these play a decisive role in improving their work performance and in the overall success of the organization.

Keywords: Soft skills, job performance, ECOSERM Rancas.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el éxito de las organizaciones no depende únicamente de la capacidad técnica o de los conocimientos especializados de sus empleados, sino también de un conjunto de competencias interpersonales que facilitan la interacción, la adaptabilidad y la gestión efectiva del entorno laboral. Estas competencias, conocidas como habilidades blandas, son esenciales para la creación de un ambiente de trabajo armonioso, colaborativo y productivo. La empresa ECOSERM Rancas, en un contexto de constante evolución y competencia en el sector, no es ajena a la necesidad de fomentar y desarrollar estas habilidades para maximizar el desempeño de sus trabajadores.

Las habilidades blandas incluyen un amplio espectro de capacidades, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad, la resolución de conflictos y la inteligencia emocional. Estas no solo permiten una mejor interacción entre los trabajadores, sino que también potencian su desempeño individual y grupal, lo que se traduce en mayores niveles de productividad y satisfacción laboral. En el caso de ECOSERM Rancas, empresa comprometida con la gestión eficiente de sus operaciones, resulta crucial entender cómo estas habilidades influyen en la calidad del trabajo realizado por sus empleados y en los resultados organizacionales.

El desempeño laboral es un factor clave para el éxito de cualquier organización. Este concepto se refiere a la capacidad de los trabajadores para cumplir con las expectativas y objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva. En este sentido, el desempeño no solo se mide en términos de cantidad, sino también en la calidad del trabajo, la capacidad de resolución de problemas y la actitud proactiva de los empleados ante los desafíos laborales. La integración de las habilidades blandas en este contexto cobra especial relevancia, ya que facilita no solo el cumplimiento de los objetivos, sino también la creación de un ambiente laboral positivo y productivo.

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar de qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

ECOSERM Rancas en el año 2024. Para ello, se explorarán cinco dimensiones clave de las habilidades blandas: comunicación efectiva, trabajo en equipo, adaptabilidad y flexibilidad, resolución de conflictos, e inteligencia emocional, con el fin de determinar su relación con el desempeño laboral en esta empresa. El estudio busca no solo generar conocimiento académico sobre el tema, sino también ofrecer recomendaciones prácticas que puedan ser implementadas en la gestión de recursos humanos de ECOSERM Rancas.

Por las razones expuestas anteriormente, consideramos fundamental llevar a cabo esta investigación, la cual se ha organizado conforme al modelo establecido en el reglamento de grados y títulos de nuestra universidad (2022), abarcando los siguientes capítulos:

Capítulo I: El Problema de Investigación: Este capítulo parte de la idea inicial del estudio y presenta el planteamiento del problema. Se definen los objetivos de la investigación, se justifica su relevancia y se señalan las limitaciones que podrían influir en el desarrollo del estudio.

Capítulo II: Marco Teórico: Aquí se integran los antecedentes y teorías relacionadas con las variables objeto de estudio, proporcionando el sustento científico de la investigación. Además, se formulan las hipótesis, se identifican las variables y se describe su operacionalización.

Capítulo III: Metodología y Técnicas de Investigación: En esta sección se detalla la metodología utilizada en la investigación, abarcando la descripción de la población y la muestra, así como las técnicas empleadas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. También se explica la selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación, junto con los lineamientos éticos correspondientes.

Capítulo IV: Resultados y Discusión: Este capítulo presenta los resultados obtenidos del trabajo de campo, analizados mediante tablas y gráficos elaborados con el software SPSS 26. Asimismo, se lleva a cabo la contrastación de las hipótesis y se

discuten los resultados. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones, que esperamos sean de gran utilidad para la entidad objeto de estudio.

Atentos a sus comentarios y sugerencias, ponemos a vuestra disposición la presente investigación.

Los autores

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPITULO I.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	7
1.3. Formulación del problema.....	7
1.3.1. Problema general	7
1.3.2. Problemas específicos	8
1.4. Formulación de objetivos	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
1.5. Justificación de la investigación	9
1.6. Limitaciones de la investigación.....	10

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio:.....	12
2.2. Bases teóricas – científicas.....	18

2.3.	Definición de términos	28
2.4.	Formulación de hipótesis	29
2.4.1.	Hipótesis general.....	29
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	29
2.5.	Identificación de variables.....	29
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	30

CAPITULO III.

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	32
3.2.	Nivel de investigación	32
3.3.	Métodos de investigación	32
3.4.	Diseño de investigación	33
3.5.	Población y muestra	34
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	36
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
3.9.	Tratamiento estadístico.....	38
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistémica.....	39

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	40
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	41
4.3.	Prueba de Hipótesis.....	63

4.4. Discusión de resultados.....	69
-----------------------------------	----

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición operacional de variables e indicadores	30
Tabla 2 Operacionalización de las dimensiones e indicadores	31
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario habilidades blandas	37
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario desempeño laboral	37
Tabla 5 Habilidades blandas	41
Tabla 6 ¿Considera que expresa sus ideas de manera clara y comprensible?	42
Tabla 7 ¿Cree que es capaz de escuchar activamente a sus compañeros de trabajo?	43
Tabla 8 ¿Participa activamente y colabora con sus compañeros en tareas grupales? 44	
Tabla 9 ¿Está siempre dispuesto a apoyar a sus compañeros cuando lo necesitan? 45	
Tabla 10 ¿Maneja de manera adecuada los desacuerdos en el trabajo?	46
Tabla 11 ¿Busca soluciones pacíficas cuando surgen conflictos con mis compañeros?	47
Tabla 12 ¿Se adapta con facilidad a los cambios en las tareas o procedimientos laborales?	48
Tabla 13 ¿Considera que tiene la capacidad de aprender nuevas habilidades rápidamente?	49
Tabla 14 ¿Me siento cómodo tomando la iniciativa en proyectos de trabajo?	50
Tabla 15 ¿Soy capaz de motivar y guiar a mis compañeros hacia los objetivos comunes?	51
Tabla 16 Desempeño laboral	52
Tabla 17 ¿Completo mis tareas en el tiempo establecido sin comprometer la calidad?	53
Tabla 18 ¿Considero que utilizo los recursos disponibles de manera efectiva para cumplir con mis labores?	54
Tabla 19 ¿Cumplo con los objetivos establecidos por la organización?	55

Tabla 20 ¿Mis resultados laborales contribuyen al éxito de la empresa?	56
Tabla 21 ¿Me esfuerzo por entregar un trabajo bien hecho y libre de errores?	57
Tabla 22 ¿Mantengo altos estándares de calidad en todas las tareas que realizo? ...	58
Tabla 23 ¿Asumo la responsabilidad de mis errores y aprendo de ellos?	59
Tabla 24 ¿Soy puntual y cumplo con mis obligaciones laborales?	60
Tabla 25 ¿Estoy comprometido con los valores y objetivos de la empresa?	61
Tabla 26 ¿Me esfuerzo por contribuir al crecimiento y éxito de la organización?	62
Tabla 27 Coeficiente de correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral	63
Tabla 28 Coeficiente de correlación entre comunicación efectiva y desempeño laboral	64
Tabla 29 Coeficiente de correlación entre trabajo en equipo y desempeño laboral	65
Tabla 30 Coeficiente de correlación entre adaptabilidad y flexibilidad y desempeño laboral.....	66
Tabla 31 Coeficiente de correlación entre resolución de conflictos y desempeño laboral	67
Tabla 32 Coeficiente de correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de habilidades blandas	22
Figura 2 Dimensiones del desempeño laboral	28
Figura 3 Diseño de la investigación	33
Figura 4 Habilidades blandas.....	41
Figura 5 ¿Considera que expresa sus ideas de manera clara y comprensible?	42
Figura 6 ¿Cree que es capaz de escuchar activamente a sus compañeros de trabajo?	43
Figura 7 ¿Participa activamente y colabora con sus compañeros en tareas grupales?	44
Figura 8 ¿Está siempre dispuesto a apoyar a sus compañeros cuando lo necesitan?45	
Figura 9 ¿Maneja de manera adecuada los desacuerdos en el trabajo?	46
Figura 10 ¿Busca soluciones pacíficas cuando surgen conflictos con mis compañeros?	47
Figura 11 ¿Se adapta con facilidad a los cambios en las tareas o procedimientos laborales?	48
Figura 12 ¿Considera que tiene la capacidad de aprender nuevas habilidades rápidamente?.....	49
Figura 13 ¿Me siento cómodo tomando la iniciativa en proyectos de trabajo?.....	50
Figura 14 ¿Soy capaz de motivar y guiar a mis compañeros hacia los objetivos comunes?	51
Figura 15 Desempeño laboral.....	52
Figura 16 ¿Completo mis tareas en el tiempo establecido sin comprometer la calidad?	53
Figura 17 ¿Considero que utilizo los recursos disponibles de manera efectiva para cumplir con mis labores?	54
Figura 18 ¿Cumplo con los objetivos establecidos por la organización?.....	55

Figura 19 ¿Mis resultados laborales contribuyen al éxito de la empresa?.....	56
Figura 20 ¿Me esfuerzo por entregar un trabajo bien hecho y libre de errores?	57
Figura 21 ¿Mantengo altos estándares de calidad en todas las tareas que realizo?..	58
Figura 22 ¿Asumo la responsabilidad de mis errores y aprendo de ellos?.....	59
Figura 23 ¿Soy puntual y cumplo con mis obligaciones laborales?.....	60
Figura 24 ¿Estoy comprometido con los valores y objetivos de la empresa?.....	61
Figura 25 ¿Me esfuerzo por contribuir al crecimiento y éxito de la organización?	62

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Las habilidades blandas, también conocidas como "soft skills," son un conjunto de competencias interpersonales, comunicativas y de gestión emocional que no están directamente relacionadas con conocimientos técnicos, pero que son fundamentales para el desempeño efectivo en cualquier entorno laboral.

Estas habilidades son cada vez más valoradas por las organizaciones tanto públicas como privadas ya que determinan en gran medida la capacidad de los empleados para interactuar eficazmente con otros, adaptarse a cambios, y resolver problemas en el lugar de trabajo.

En un entorno laboral cada vez más competitivo y globalizado, las habilidades blandas han adquirido una relevancia sin precedentes. Estas habilidades, también conocidas como competencias transversales, incluyen la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad, la resolución de problemas, la inteligencia emocional, entre otras. A diferencia de las habilidades técnicas, que se refieren al conocimiento y las capacidades específicas necesarias para realizar tareas particulares, las habilidades blandas son más generales y aplicables a una amplia escala de situaciones laborales.

La empresa ECOSERM Rancas, una organización dedicada a la prestación de servicios múltiples en la región de Pasco, enfrenta un desafío común en muchas organizaciones contemporáneas: la integración y desarrollo de habilidades blandas en su fuerza laboral para mejorar el desempeño laboral. Nuestra investigación busca identificar y determinar el problema central relacionado con la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de ECOSERM Rancas en el contexto de 2024.

En la actualidad, es esencial para las organizaciones disponer de un equipo de trabajo altamente competente y alineado con las exigencias de cada puesto. Esto no solo implica una adecuada formación técnica, sino también la adquisición y desarrollo de las competencias necesarias para desempeñar eficazmente las tareas diarias.

Estas competencias no solo aseguran la eficiencia en el cumplimiento de las responsabilidades individuales, sino que también son fundamentales para alcanzar los objetivos institucionales. Entre estas competencias, destacan las habilidades blandas o soft skills, que han adquirido una creciente importancia en el ámbito laboral. Como señalan Araya y Garita (2020),

Las habilidades (blandas) para impulsar el espíritu emprendedor, las actitudes para la formación continua a través de toda la vida y la disciplina para ejecutar tareas bajo esquemas de virtualización (teletrabajo) serán complementos necesarios con el propósito de enfrentar esta nueva economía digital. (p. 29).

las habilidades blandas son esenciales para el éxito profesional y organizacional, ya que complementan las habilidades técnicas y contribuyen significativamente al desempeño colectivo y a la consecución de metas.

El éxito de una empresa no depende únicamente de la destreza técnica de sus empleados, sino también de cómo interactúan, comunican y colaboran en un entorno de trabajo dinámico. ECOSERM Rancas, a pesar de contar con

un equipo de trabajadores calificados en términos técnicos, ha enfrentado desafíos significativos en áreas como la comunicación interna, la cohesión del equipo, y la adaptación a cambios organizacionales y tecnológicos. Estos desafíos se han traducido en problemas de productividad, satisfacción laboral y eficiencia operativa, afectando la capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos estratégicos.

La falta de habilidades blandas adecuadas en los trabajadores ha sido identificada como un factor clave que contribuye a estos problemas. Aunque los empleados poseen conocimientos técnicos sólidos, muchos carecen de la capacidad de trabajar de manera efectiva en equipo, resolver conflictos de manera constructiva, y adaptarse a nuevas circunstancias con flexibilidad. Este déficit se ha vuelto particularmente evidente en situaciones que requieren colaboración interdepartamental o la implementación de nuevas tecnologías y procesos.

En la actualidad, el éxito de una empresa no depende únicamente de la destreza técnica de sus empleados, sino también de cómo interactúan, comunican y colaboran en un entorno de trabajo dinámico. ECOSERM Rancas, a pesar de contar con un equipo de trabajadores calificados en términos técnicos, ha enfrentado desafíos significativos en áreas como la comunicación interna, la cohesión del equipo, y la adaptación a cambios organizacionales y tecnológicos. Estos desafíos se han traducido en problemas de productividad, satisfacción laboral y eficiencia operativa, afectando la capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos estratégicos.

La falta de habilidades blandas adecuadas en los trabajadores ha sido identificada como un factor clave que contribuye a estos problemas. Aunque los empleados poseen conocimientos técnicos sólidos, muchos carecen de la capacidad de trabajar de manera efectiva en equipo, resolver conflictos de manera constructiva, y adaptarse a nuevas circunstancias con flexibilidad. Este

déficit se ha vuelto particularmente evidente en situaciones que requieren colaboración interdepartamental o la implementación de nuevas tecnologías y procesos.

Las habilidades blandas son decisivas para el desempeño laboral por varias razones. Primero, facilitan la comunicación efectiva, lo que es esencial para la coordinación de tareas y la resolución de problemas en el lugar de trabajo. En un entorno como el de ECOSERM Rancas, donde las operaciones diarias dependen de la cooperación entre diferentes unidades y niveles de la organización, la capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva es fundamental.

Segundo, las habilidades blandas promueven la cohesión del equipo. Los trabajadores que pueden colaborar de manera efectiva, compartir responsabilidades y apoyarse mutuamente tienden a formar equipos más sólidos y eficientes. La falta de estas habilidades puede llevar a malentendidos, conflictos y, en última instancia, a un entorno de trabajo disfuncional.

Tercero, la adaptabilidad y la flexibilidad, que son componentes clave de las habilidades blandas, son esenciales en un entorno empresarial que cambia rápidamente. La capacidad de los trabajadores para adaptarse a nuevas tecnologías, políticas y procedimientos afecta directamente la eficiencia operativa y la capacidad de la empresa para innovar y mantenerse competitiva.

ECOSERM Rancas opera en un entorno desafiante, caracterizado por cambios constantes en las demandas del mercado, avances tecnológicos, y la necesidad de cumplir con normativas medioambientales y de seguridad. La empresa se ha propuesto mejorar su desempeño organizacional a través de la optimización de su fuerza laboral, reconociendo que las habilidades blandas son un componente esencial de este proceso.

En este contexto, es imperativo analizar cómo las habilidades blandas de los trabajadores influyen en su desempeño laboral. Al entender esta relación,

la empresa podrá desarrollar estrategias más efectivas para la capacitación y el desarrollo de su personal, lo que a su vez contribuirá a mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la retención de empleados.

El problema general planteado que guiará nuestro estudio es ¿De qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?

Este problema general reconoce que las habilidades blandas, como la comunicación, el trabajo en equipo, la adaptabilidad, la resolución de conflictos y la inteligencia emocional, son factores cruciales para el rendimiento laboral, pero busca evaluar específicamente su impacto en el contexto de los trabajadores de ECOSERM Rancas.

A partir del problema general, se han identificado los siguientes problemas específicos, que permiten desglosar el análisis en componentes más manejables y abordar diferentes dimensiones de las habilidades blandas:

¿De qué manera la comunicación efectiva influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024? La comunicación efectiva es fundamental en las organizaciones, ya que asegura que la información fluya correctamente y permite una coordinación eficaz. Este problema específico examina cómo la capacidad de los trabajadores para comunicarse de manera clara y eficiente afecta su rendimiento individual y colectivo.

¿De qué manera el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024? El trabajo en equipo es otra habilidad blanda esencial que permite la colaboración, la creación de sinergias y la resolución de tareas complejas de manera más eficiente. Este problema específico busca explorar el impacto del trabajo colaborativo en el desempeño laboral.

¿De qué manera la adaptabilidad y flexibilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024? La adaptabilidad y flexibilidad permiten a los trabajadores ajustarse a los cambios en el entorno laboral, nuevos procedimientos o imprevistos. Este problema específico aborda cómo la capacidad de los empleados para adaptarse a diversas circunstancias influye en su efectividad y productividad.

¿De qué manera la resolución de conflictos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024? Los conflictos son inevitables en el entorno laboral, y la capacidad de los trabajadores para resolver conflictos de manera constructiva puede mejorar significativamente el ambiente de trabajo y el rendimiento. Este problema específico indaga cómo el manejo de tensiones o desacuerdos afecta el desempeño de los trabajadores.

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024? La inteligencia emocional es la habilidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás. Este problema específico explora cómo el control emocional y la empatía de los trabajadores contribuyen a un mejor rendimiento laboral, tanto en el trabajo individual como en la interacción con colegas y superiores.

Estos problemas identificados nos permitieron abordar la tesis, accediendo a un análisis detallado de cada una de las habilidades blandas relevantes y su relación con el desempeño laboral. La combinación de estas áreas admite un enfoque holístico que no solo abarca la mejora de las habilidades individuales de los trabajadores, sino también su impacto en el entorno laboral y en la eficiencia organizacional.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Empresa Comunal, ubicado en Av. La Minería S/N – Rancas, Distrito de Simón Bolívar, Provincia de Pasco, Región Pasco.

1.2.2. Delimitación temporal

Nuestro periodo de análisis de la presente investigación alcanzará el año 2024.

1.2.3. Delimitación social

Está representado, por todos los trabajadores de las diversas obras y proyectos de ECOSERM – Rancas.

1.2.4. Delimitación conceptual

Habilidades Blandas:

“Cualidades personales relacionadas con la inteligencia emocional y social, y que tienen que ver con las habilidades que se potencian con el trato hacia los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través de la relación con otras personas” (Goleman y Chernnis, 2005)

Desempeño Laboral:

“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2011, p. 359)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la comunicación efectiva influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?
- b) ¿De qué manera el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?
- c) ¿De qué manera la adaptabilidad y flexibilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?
- d) ¿De qué manera la resolución de conflictos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?
- e) ¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Analizar el nivel de influencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.
- b) Establecer el nivel de influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

- c) Comprobar el nivel de influencia de la adaptabilidad y flexibilidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.
- d) Evidenciar el nivel de influencia de la resolución de conflictos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.
- e) Demostrar el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La investigación se fundamenta en la creciente relevancia que las habilidades blandas han adquirido en el ámbito laboral y en cómo estas influyen directamente en el desempeño de los trabajadores. Teóricamente, este estudio se sustenta en modelos como la Teoría de las Competencias de McClelland (1973), que subraya la importancia de un conjunto equilibrado de habilidades técnicas y blandas para el éxito profesional. Además, se apoya en la teoría de la inteligencia emocional de Goleman.

Este estudio pretende contribuir al cuerpo de conocimiento existente al explorar la correlación específica entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en el contexto de la empresa ECOSERM Rancas, ofreciendo nuevas perspectivas y evidencias empíricas que puedan ser aplicadas en futuros estudios y desarrollos teóricos.

1.5.2. Justificación Práctica

Desde una representación práctica, la investigación busca proporcionar a la empresa ECOSERM Rancas herramientas y conocimientos que le permitan mejorar su gestión del talento humano. Al identificar las habilidades blandas, que

tienen un mayor impacto en el desempeño laboral, la organización podrá diseñar programas de capacitación más efectivos y alineados con sus necesidades específicas.

Además, este estudio permitirá optimizar procesos de selección y evaluación de personal, asegurando que los trabajadores cuenten con las competencias necesarias para alcanzar altos niveles de desempeño. En última instancia, la aplicación práctica de los hallazgos podría traducirse en un aumento de la productividad, un mejor ambiente laboral y un cumplimiento más eficaz de los objetivos organizacionales.

1.5.3. *Justificación Social*

Socialmente, la investigación tiene un impacto significativo, ya que las habilidades blandas no solo benefician a las organizaciones, sino también al bienestar general de los empleados. Trabajadores con habilidades blandas desarrolladas tienden a manejar mejor las relaciones interpersonales, lo que a su vez contribuye a la creación de un ambiente de trabajo más armonioso y cooperativo.

Además, el fortalecimiento de estas habilidades puede mejorar la empleabilidad de los colaboradores, promoviendo el desarrollo profesional y personal. En un contexto más amplio, al elevar el nivel de desempeño laboral a través del desarrollo de habilidades blandas, se contribuye a la mejora de la calidad de vida de los empleados y al progreso económico y social de la comunidad en la que la empresa opera.

1.6. Limitaciones de la investigación

Aparte de las limitaciones económicas que todo investigador afronta, consideramos las siguientes.

Los cuestionarios de autoevaluación pudieron estar sujetos a sesgos, ya que los participantes en algunos casos lograron sobrestimar o subestimar sus propias habilidades y desempeño, afectando la validez de los resultados.

Las habilidades blandas pueden ser interpretadas de manera diferente según el contexto cultural o individual de los empleados, lo que pudo introducir variabilidad en las respuestas.

La participación de los trabajadores podría ser limitada, especialmente porque algunos empleados no estuvieron dispuestos a participar o estuvieron ausentes durante la recolección de datos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio:

2.1.1. Internacionales

Sánchez y Hernández (2022) en el artículo de investigación “Desarrollo de habilidades blandas como estrategia para la colocación laboral de los universitarios”. Se plantearon como su objetivo principal “realizar una revisión intensiva en español acerca de los conocimientos actuales sobre el dominio de las habilidades blandas en los jóvenes universitarios y su importancia en la búsqueda de empleo” (p. 2) fue una investigación de enfoque cualitativo, de tipo documental, de nivel descriptivo, se realizó una búsqueda en línea en páginas como: Google académico, Scielo, etc. En su conclusión principal manifiestan que:

A nivel teórico los resultados producidos del análisis a partir de los documentos generaron contribuciones significativas sobre la dinámica de las habilidades en los ámbitos profesionales, a través de esto se comprobó que existe una amplia literatura sobre las habilidades blandas, las competencias demandadas en los sectores de empleo y la respuesta del ámbito académico antes estas. (p. 11)

Osa (2022) en la indagación “Soft skills y Bienestar en el ámbito laboral” tuvo como objetivo principal “comprender y profundizar en la importancia del desarrollo de las soft skills en el ámbito laboral y profesional, entendiéndolas como una ventaja competitiva capaz de mejorar la eficiencia de las compañías” (p. 5) fue una investigación de enfoque mixto, nivel exploratorio, se emplearon como técnicas la revisión bibliográfica y la entrevista, se trabajó en dos casos concretos (empresas), en su conclusión principal manifiesta:

Podemos afirmar que, si bien es cierto que las habilidades duras nos permiten solucionar cuestiones más técnicas, no debemos olvidar que los problemas no solo se resuelven de manera sistemática. Para ello es imprescindible utilizar métodos flexibles y adaptativos, tales como los que las soft skills proporcionan. (p. 38)

Espinoza y Gallegos (2020), en la exploración “Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático”, fue una indagación de enfoque cualitativa, de nivel descriptivo, donde se examinaron diversos artículos de investigación, comprendidos entre octubre del año 2018 y marzo del 2019, en sus conclusiones nos revelan que:

El análisis de las diferentes investigaciones ayudó a identificar los conceptos dados por los autores de los artículos estudiados, en los cuales se encuentran muchas similitudes en cuanto a lo que son las habilidades blandas, ya que las describen como cualidades, actitudes y destrezas. (p. 54)

2.1.2. Nacionales

Ordóñez (2023) en la exploración “El impacto de habilidades blandas en el desempeño laboral de una empresa industrial, Lima 2023” se planteó como objetivo general “Determinar la incidencia de las habilidades blandas con el desempeño laboral de una empresa industrial, Lima 2023” fue una investigación

de tipo básica, de nivel descriptivo, correlacional y causal, el diseño manejado fue el no experimental, se empleó una muestra de 50 personas, para recoger información se utilizaron como instrumentos la encuesta, la entrevista y observación sistemática, el principal instrumento manejado fue el cuestionario, al finalizar su principal conclusión dice:

Los resultados inferenciales donde habilidades blandas y desempeño laboral, presentan incidencia positiva en una empresa industrial, Lima 2023, (Wald) =,22,059, $p = .000 < 0,05$). Con este resultado se cumple el objetivo general que fue determinar la incidencia entre habilidades blandas y desempeño laboral, lo que implica que la habilidad blanda es importante, en el desempeño laboral de una empresa industrial, Lima 2023. (p. 41).

Carranza (2022) en la exploración “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021”. Se propuso como 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” (p. 17), fue una indagación de enfoque cuantitativo, el tipo empleado fue básica, de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se trabajó con una muestra de 13 personas. Para recoger la información se manejó como técnica la encuesta, con su instrumento un cuestionario de 30 preguntas en la escala de Likert, en su principal conclusión manifiesta que:

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. (p. 61)

Córdova et al. (2021) en el artículo de investigación “Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, 2021” se trazaron como objetivo principal “analizar los niveles de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los servidores administrativos de todas las unidades orgánicas de la UNT en el año 2020” (p. 1558) El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo, y se enmarca en un diseño no experimental de tipo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 162 servidores públicos. Se utilizó la encuesta como técnica principal, y los datos se recopilaron mediante dos cuestionarios con preguntas basadas en la escala Likert, en su conclusión principal nos manifiestan que:

Se concluye que la variable habilidades blandas presenta 3 dimensiones importantes y necesaria en un servidor público y son: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, habilidades directivas.

Se concluye que en las 3 dimensiones de las habilidades blandas los servidores presentan un nivel regular.

Se concluye que la variable desempeño presenta 4 dimensiones importantes y necesarias en un empleado que son; conocimiento,

compromiso y presentismo, iniciativa y liderazgo y trabajo en equipo. (p. 1569)

Lopez (2021) en la indagación "Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Representaciones y Servicios Global Selva S.A.C. Jaén" se propuso como objetivo general "Determinar el nivel de incidencia de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores en la empresa representaciones y servicios global selva" (p. 3) fue una investigación de nivel correlacional, el diseño empleado fue el no experimental, de corte transversal, se trabajó con una muestra de 30 personas, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, en su principal conclusión nos menciona que "se comprobó la relación entre las dos variables; el mismo que a través del coeficiente de correlación de "Rho de Spearman" arrojó un valor de 0.794 con una significancia de 0.000; por lo tanto existe una correlación positiva" (p. 26)

Chaca y Contreras (2022) en la indagación "Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021" se plantearon como objetivo principal "Analizar la influencia de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado Huancayo 2021" (p. 23) fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo, como método general se manejó el científico y como específico el deductivo, su diseño fue ni experimental transversal, se trabajó con una muestra de 50 personas, se manejó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, al finalizar concluyen que:

Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado Huancayo 2021, debido a que la correlación r de Pearson ($r= 0,761$), con una significancia de $p= 0,000$ y demuestra una

correlación positiva y buena, es decir, si las habilidades blandas aumentan significativamente mejora el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado Huancayo 2021. El género femenino representa el 73% y tiene una competencia más a diferencia del género masculino, que es la intuición y el 27% representa al género masculino. (p. 147)

2.1.3. Regionales

Gomez y Jimenez (2023) en la indagación “Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de vivienda, construcción y saneamiento - Pasco, 2021” se propusieron como objetivo general “Determinar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021” (p. 7) fue una investigación de tipo descriptivo, como método general se empleó el científico y como específicos el hipotético – deductivo, de diseño transaccional, la muestra fue censal conformada por 22 personas, como técnica se manejó la encuesta y como instrumento el cuestionario, en su principal conclusión manifiestan:

De acuerdo a los resultados obtenidos, el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021, es del orden de 0,835 (83.5%) de acuerdo a la correlación de Pearson es una correlación positiva alta. (73)

Perez (2022) en la indagación “Las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo. Compañía Minera Poderosa, S.A. Región La Libertad. 2021” planteo como objetivo general “Analizar las habilidades blandas y la inteligencia emocional como influyen en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo en la Planta Concentradora “El Marañón” de la Compañía

Minera Poderosa, S.A., Región La Libertad 2021” (p. 8), fue una investigación de tipo descriptivo, de nivel correlacional, como método se manejó el deductivo – estadístico, se empleo el diseño no experimental, las técnicas utilizadas fueron la observación, la encuesta y la entrevista, en su conclusión menciona que “La Unidad Minera Poderosa dedicada a la explotación de mineral aurífero por excelencia, para mejorar sus fortalezas y oportunidades, está preocupada por la buena convivencia de todos sus colaboradores y la seguridad personal y salud ocupacional” (p. 61)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Habilidades blandas

Las habilidades blandas, también conocidas como "soft skills," son un conjunto de competencias interpersonales, comunicativas y de gestión emocional que no están directamente relacionadas con conocimientos técnicos, pero que son fundamentales para el desempeño efectivo en cualquier entorno laboral.

Cuando el interés radica en anticipar habilidades se debe considerar los retos que surgen de la necesidad de describir cuáles serán las competencias o habilidades que se requerirán en los próximos años. Aparecen la promoción de nuevas competencias, principalmente aquellas relacionadas con el manejo de nuevas tecnologías, pero también la capacidad de comprender y analizar críticamente una mayor cantidad de información. Asimismo, se producen transformaciones en muchas de las habilidades como se conocen actualmente, no solo es necesario escribir y expresarse adecuadamente sino hacerlo en varios idiomas, no solo se requiere realizar cálculos matemáticos y asociaciones, sino también programar en varios lenguajes, no solo es

importante trabajar en equipo sino ser capaz de colaborar virtualmente y en ambientes multiculturales, etc. (Gontero, 2019, p.12)

Estas habilidades son cada vez más valoradas por las organizaciones tanto públicas como privadas ya que determinan en gran medida la capacidad de los empleados para interactuar eficazmente con otros, adaptarse a cambios, y resolver problemas en el lugar de trabajo, de acuerdo con Fischman (2022) “Para desarrollar habilidades blandas necesitamos estar conectados con nuestras emociones para luego poder conectar con las emociones de los demás” (p. 15)

Estas habilidades, que abarcan desde la comunicación efectiva hasta la empatía y la capacidad de trabajar en equipo, son fundamentales para el éxito organizacional y personal, por lo que son bastante demandadas por las diversas organizaciones, tal como lo especifica el informe del MTPE (2018)

La brecha de competencias, como expresión del desajuste entre la oferta de habilidades y la demanda de los sectores productivos, es un fenómeno recurrentemente observado en el mundo, esto debido al impacto en la generación de desempleo, en detrimento de la productividad y competitividad de las economías. (p. 29)

Teorías y Modelos Relacionados con las Habilidades Blandas

Las habilidades blandas se han estudiado desde diversas perspectivas teóricas, incluyendo la psicología, la sociología y la gestión empresarial. A continuación, se presentan algunas de las teorías y modelos más influyentes.

a) Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman:

Uno de los marcos teóricos más influyentes en el estudio de las habilidades blandas es la teoría de la inteligencia emocional, popularizada por Daniel Goleman en la década de 1990. Según Goleman, la inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad de reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como las emociones de los demás. Las habilidades

blandas como la empatía, la autorregulación y las habilidades sociales están intrínsecamente relacionadas con la IE, y Goleman argumenta que estas habilidades son fundamentales para el liderazgo y el éxito organizacional.

b) Modelo de Competencias de Spencer y Spencer:

Lyle M. Spencer y Signe M. Spencer (1993) desarrollaron el "Modelo de Competencias", que se centra en identificar las competencias clave que diferencian a los empleados de alto rendimiento de los demás. Estas competencias incluyen tanto habilidades técnicas como blandas, como la comunicación efectiva, la orientación al cliente y el trabajo en equipo. Este modelo ha sido ampliamente utilizado en la gestión del talento y el desarrollo organizacional.

c) Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo:

Los estudios de Elton Mayo y la Teoría de las Relaciones Humanas en la década de 1930, subrayaron la importancia de los factores sociales y emocionales en el entorno laboral. Esta teoría destacó que la satisfacción y el bienestar de los empleados son cruciales para la productividad, y que las habilidades blandas juegan un papel central en la creación de un ambiente de trabajo positivo.

Importancia de las Habilidades Blandas en el Entorno Laboral Contemporáneo

En pleno siglo XXI, las habilidades blandas según diversos estudios se han convertido en un componente esencial del éxito organizacional y profesional. A continuación, se explora su importancia en el entorno laboral moderno:

a) Adaptabilidad en un Entorno Cambiante:

La globalización y la rápida evolución de la tecnología han transformado el entorno laboral, haciendo que las habilidades blandas sean más críticas que nunca. La capacidad de adaptarse a nuevos desafíos, trabajar con equipos

diversos y manejar el estrés y la incertidumbre son habilidades blandas que permiten a los empleados y líderes prosperar en un entorno dinámico.

b) Mejora de la Comunicación y la Colaboración:

Las organizaciones modernas valoran la comunicación efectiva y la colaboración entre equipos. Las habilidades blandas como la escucha activa, la asertividad y la empatía son fundamentales para construir relaciones sólidas, resolver conflictos y fomentar un ambiente de trabajo cooperativo. Estas habilidades no solo mejoran la eficiencia y la productividad, sino que también contribuyen a un ambiente laboral más positivo y motivador.

c) Liderazgo Efectivo:

Los líderes con habilidades blandas bien desarrolladas son más efectivos en la gestión de equipos y en la motivación de sus empleados. La inteligencia emocional, en particular, es crucial para el liderazgo, ya que permite a los líderes comprender y gestionar sus propias emociones, así como las de los demás. Un líder emocionalmente inteligente es capaz de inspirar, influir y guiar a su equipo hacia el logro de objetivos comunes.

d) Fomento de la Innovación:

La innovación es clave para el crecimiento y la competitividad en el mundo empresarial actual. Las habilidades blandas, como la creatividad, la resolución de problemas y la iniciativa, son esenciales para generar nuevas ideas y abordar desafíos desde diferentes perspectivas. Las organizaciones que fomentan estas habilidades entre sus empleados tienden a ser más innovadoras y ágiles.

e) Retención de Talento:

Las habilidades blandas también juegan un papel importante en la retención de talento. Los empleados que se sienten valorados, comprendidos y apoyados en su entorno laboral son más propensos a permanecer en la

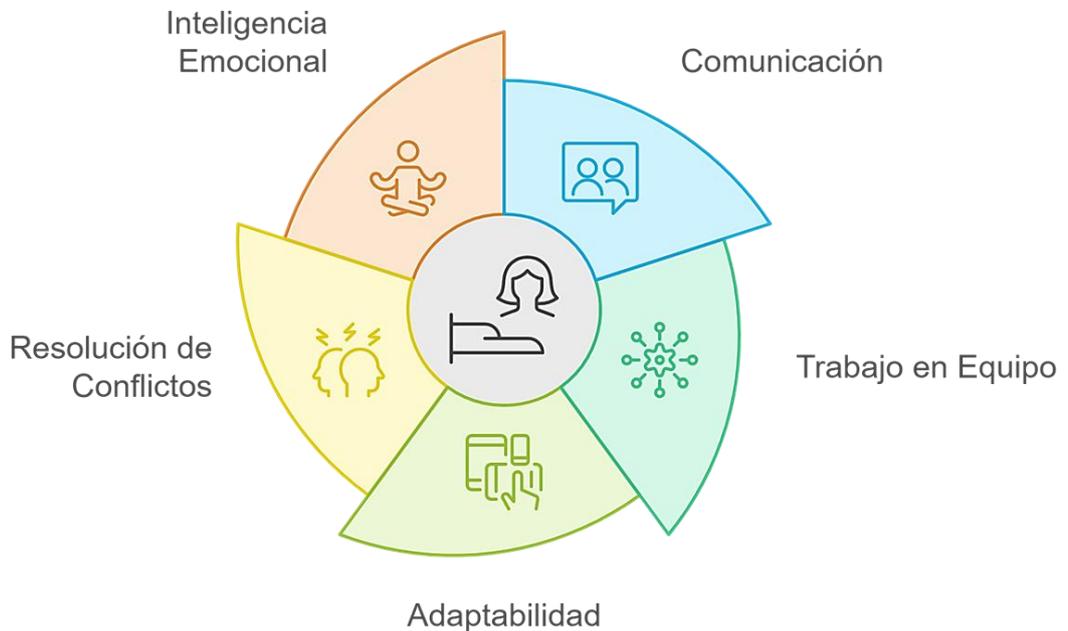
organización a largo plazo. Un ambiente de trabajo que promueve las habilidades blandas y el bienestar emocional contribuye a una mayor satisfacción laboral y una menor rotación de personal.

f) Competitividad en el Mercado Laboral:

En el mercado laboral actual, las habilidades blandas a menudo se consideran tan importantes como las habilidades técnicas. Los empleadores buscan candidatos que no solo tengan conocimientos técnicos, sino que también puedan comunicarse eficazmente, trabajar en equipo y adaptarse a diferentes situaciones. Los profesionales que desarrollan y mejoran sus habilidades blandas tienen una ventaja competitiva significativa en el mercado laboral.

Dimensiones de habilidades blandas

Figura 1 Dimensiones de habilidades blandas



Elaboración en base a los autores citados

a) Comunicación Efectiva

La comunicación efectiva es la base de las relaciones interpersonales y del trabajo en equipo en cualquier organización. Según Carnegie, (1935), autor

de "Cómo ganar amigos e influir sobre las personas", la capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva es crucial para construir y mantener relaciones positivas en el entorno laboral.

Investigaciones recientes, como la de Brownell (2012), han subrayado la importancia de la escucha activa como componente crítico de la comunicación efectiva. La habilidad de interpretar correctamente la información recibida y responder de manera adecuada es fundamental para evitar malentendidos y promover un ambiente de trabajo colaborativo. En un estudio de Goleman (1998), se encontró que los líderes con altas habilidades de comunicación tienden a ser más efectivos en la gestión de equipos, ya que pueden motivar y guiar a sus empleados con mayor eficacia.

b) Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es una habilidad blanda que refleja la capacidad de colaborar con otros para alcanzar objetivos comunes. Hackman (1987), en su modelo de eficacia de equipos, sugiere que la efectividad de un equipo depende de factores como la composición del equipo, las relaciones interpersonales, y la claridad de los objetivos.

Un estudio realizado por Salas et al. (2005) resalta la importancia de las dinámicas de equipo, mostrando que los equipos con habilidades de comunicación y cooperación bien desarrolladas son más propensos a alcanzar el éxito. La colaboración efectiva en equipos también está relacionada con la capacidad de los miembros para reconocer y aprovechar las fortalezas individuales, lo que contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

c) Adaptabilidad y Flexibilidad

La adaptabilidad y la flexibilidad son habilidades blandas esenciales en un mundo laboral en constante cambio. La capacidad de ajustarse a nuevas

circunstancias, enfrentar desafíos inesperados, y mantener una actitud positiva es fundamental para el éxito profesional. Goleman (1995), en su teoría de la inteligencia emocional, destaca la adaptabilidad como una competencia clave para manejar las emociones y responder de manera efectiva a situaciones cambiantes. La flexibilidad no solo implica adaptarse al cambio, sino también la capacidad de aprender y aplicar nuevos conocimientos en diferentes contextos.

d) Resolución de Conflictos

La capacidad para resolver conflictos de manera constructiva es una habilidad blanda crucial en cualquier organización. Los conflictos son inevitables en el entorno laboral, pero la forma en que se manejan puede determinar el éxito o fracaso de un equipo. Thomas y Kilmann, en su modelo de estilos de manejo de conflictos (1974), identificaron cinco estilos principales de resolución de conflictos: competencia, evitación, compromiso, acomodación y colaboración. La colaboración es el estilo más efectivo, ya que busca soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

La habilidad para manejar conflictos de manera constructiva también está relacionada con la inteligencia emocional, ya que permite a los individuos reconocer y regular sus emociones, así como comprender las emociones de los demás.

e) Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es una de las habilidades blandas más importantes en el entorno laboral moderno. Daniel Goleman popularizó el concepto en su libro "Emotional Intelligence" (1995), donde argumenta que la inteligencia emocional es tan importante como el coeficiente intelectual (IQ) para el éxito profesional. La inteligencia emocional incluye cinco componentes: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y

habilidades sociales. Estas competencias permiten a los individuos gestionar sus propias emociones y comprender las emociones de los demás, lo que es crucial para la toma de decisiones y la gestión de relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es un concepto central en la gestión de recursos humanos y se refiere a la medida en que un empleado cumple con las expectativas y objetivos establecidos por la organización. Este constructo multidimensional abarca una variedad de aspectos, desde la productividad hasta la calidad del trabajo y las relaciones interpersonales. El análisis del desempeño laboral es fundamental para comprender cómo los individuos contribuyen al éxito organizacional y qué factores influyen en su rendimiento.

De acuerdo con Chiavenato (2020) El desempeño de las personas se evalúa a través de una combinación de factores que se dividen en dos categorías principales: factores actitudinales y factores operativos. Los factores actitudinales incluyen aspectos como la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, la habilidad para actuar con seguridad y discreción, la presentación personal, el interés en las tareas, la creatividad y la capacidad de llevar a cabo las tareas asignadas.

Por otro lado, los factores operativos se centran en el conocimiento del trabajo, la calidad y cantidad de la producción, la precisión en la ejecución de las tareas, la capacidad para trabajar en equipo y las habilidades de liderazgo. Estos elementos, en conjunto, proporcionan una visión integral del desempeño laboral.

Mejillón (2017), define que es “un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”. En general a nivel organizacional “la

medición del desempeño laboral ofrece una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual". (Robbins et al. (2013)

Respecto a la evaluación del desempeño laboral Jorna y Berra (2016), explican que, en las organizaciones, "solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio" (p. 69)

Dimensiones del desempeño laboral

a) Productividad

La productividad es una de las dimensiones más directas del desempeño laboral y se refiere a la capacidad de un empleado para producir resultados en cantidad y calidad dentro de un tiempo determinado. Según diversos autores, la productividad no solo se mide en términos de "outputs", sino también en la eficiencia con la que se utilizan los recursos disponibles. La productividad individual se convierte en un reflejo de la capacidad del trabajador para gestionar su tiempo, priorizar tareas y aplicar sus habilidades técnicas de manera efectiva.

b) Calidad del Trabajo

La calidad del trabajo se refiere al grado en que el trabajo realizado por un empleado cumple con los estándares de precisión, consistencia y profesionalismo establecidos por la organización. Juran (1990), uno de los pioneros en la gestión de la calidad, propuso que la calidad es "aptitud para el uso" y enfatizó la importancia de los procesos para garantizar que los productos o servicios cumplan con las expectativas del cliente. En el contexto del desempeño laboral, la calidad del trabajo es un indicador de la atención al detalle, la competencia técnica y el compromiso del empleado con la excelencia.

Además, la teoría de control de calidad total (TQM) de Deming (2013) enfatiza que la calidad debe integrarse en cada etapa del proceso de trabajo, lo que implica que los empleados deben estar capacitados y motivados para producir un trabajo de alta calidad consistentemente.

c) Responsabilidad

La responsabilidad es una dimensión crítica del desempeño laboral que se refiere a la capacidad de un empleado para asumir y cumplir con sus deberes y obligaciones de manera consistente. Esta dimensión está relacionada con la autodisciplina, la fiabilidad y el sentido de compromiso hacia la organización. Según McGregor (1960) y su Teoría X y Teoría Y, los empleados que son tratados con confianza y se les da autonomía tienden a mostrar un mayor sentido de responsabilidad.

Diversas investigaciones sugieren que un sentido de responsabilidad está vinculado con una mayor satisfacción laboral y menor rotación de personal, lo que subraya la importancia de esta dimensión en el desempeño laboral general.

d) Iniciativa

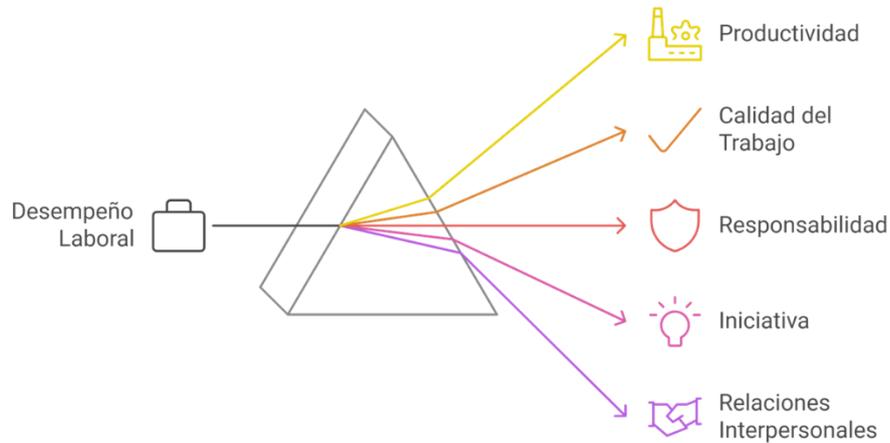
La iniciativa es la capacidad de un empleado para identificar y actuar sobre oportunidades sin esperar instrucciones explícitas. Esta dimensión del desempeño laboral refleja el nivel de proactividad y creatividad que un empleado aporta a su rol. Varios autores coinciden en que la iniciativa personal es una conducta que va más allá de lo requerido formalmente por el puesto de trabajo y está dirigida a cambiar el entorno para mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo.

e) Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son un componente esencial del desempeño laboral, ya que influyen en la dinámica de equipo, la comunicación y la colaboración, así mismo los empleados que tienen

buenas relaciones interpersonales tienden a ser más satisfechos y productivos.

Figura 2 Dimensiones del desempeño laboral



2.3. Definición de términos básicos

Autoconfianza: “Es potencialmente fundamental para el aprendizaje colaborativo y las motivaciones personales por las que las personas pueden desarrollar el valor de la autonomía”. (Buxarrais, 2013)

Habilidades blandas: Son “un conjunto de capacidades que permiten a un sujeto (p. ej. estudiante o trabajador) desenvolverse de mejor forma en sus respectivos ámbitos de acción” (Cobo y Moravec, 2011, p.199)

Habilidades de trabajo en equipo: Crear y aprovechar las sinergias en la **persecución** de objetivos colectivos. hecho que los trabajadores no cuentan con las competencias requeridas en el mercado laboral”. (Gontero y Albornoz, 2019, p. 15)

Influencia: Utilizar tácticas efectivas para ganar el consenso y convencer a otros.

Innovación: “aplicación de la creatividad para resolver un problema nuevo o proporcionar una solución nueva a un reto ya existente”. (Cobo y Moravec, 2011, p.200)

Compromiso. Robbins y Coulter, (2005) lo definen como “estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir **formando** parte de ella. Probablemente el compromiso con la organización es un mejor pronosticador porque es una respuesta más general y duradera a la empresa en conjunto, que la satisfacción laboral” (p. 72).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La comunicación efectiva influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.
- b) El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.
- c) La adaptabilidad y flexibilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.
- d) La resolución de conflictos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.
- e) La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

2.5. Identificación de variables

Variable 1:

Habilidades Blandas

Variable 2:

Desempeño Laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores*Tabla 1 Definición operacional de variables e indicadores*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
V.1. Habilidades Blandas	“Cualidades personales relacionadas con la inteligencia emocional y social, y que tienen que ver con las habilidades que se potencian con el trato hacia los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través de la relación con otras personas” (Goleman y Chernnis, 2005)	Las habilidades blandas se refieren al conjunto de competencias interpersonales, sociales y comunicativas que facilitan la interacción efectiva y armoniosa en el entorno laboral. Estas habilidades se medirán a través de un cuestionario.	Comunicación Efectiva	1,2,
			Trabajo en Equipo	3,4,
			Adaptabilidad y Flexibilidad	5,6,
			Resolución de Conflictos	7,8,
			Inteligencia Emocional	9,10.
V.1. Desempeño Laboral	“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2011, p. 359)	Se refiere a la medida en que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades de acuerdo con los estándares y expectativas de la organización. Esta variable se evaluará a través de un cuestionario.	Productividad	1,2,
			Calidad del Trabajo	3,4,
			Responsabilidad	5,6,
			Iniciativa	7,8,
			Relaciones Interpersonales	9,10.

Tabla 2 Operacionalización de las dimensiones e indicadores

Variable	Dimensión	Indicador 1	Indicador 2
Habilidades Blandas	Comunicación Efectiva	Claridad en la expresión de ideas	Capacidad de escucha activa
	Trabajo en Equipo	Colaboración con compañeros	Disposición para compartir responsabilidades
	Adaptabilidad y Flexibilidad	Capacidad para ajustarse a cambios	Actitud proactiva frente a nuevos retos
	Resolución de Conflictos	Manejo constructivo de desacuerdos	Capacidad para negociar soluciones
	Inteligencia Emocional	Reconocimiento de emociones propias	Manejo adecuado de emociones en situaciones de estrés
Desempeño Laboral	Productividad	Cumplimiento de metas en tiempo estipulado	Eficiencia en el uso de recursos
	Calidad del Trabajo	Nivel de precisión en las tareas	Cumplimiento de estándares de calidad
	Responsabilidad	Asunción de responsabilidades en el trabajo	Fiabilidad en el cumplimiento de obligaciones
	Iniciativa	Propuesta de ideas y soluciones	Capacidad para trabajar sin supervisión constante
	Relaciones Interpersonales	Colaboración con colegas	Mantenimiento de relaciones laborales positivas

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Sera una investigación de tipo básica, al respecto Baena (2014) menciona que “Es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (p. 11)

3.2. Nivel de investigación

Sera de nivel descriptiva, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que una investigación descriptiva reside en presentar la información tal cual es, indicando cual es la situación en el momento de la investigación analizando, interpretando, ilustrando, y evaluando lo que se desea (p. 108).

3.3. Métodos de investigación

Se manipularán los métodos siguientes:

3.3.1. *Método General*

Se empleará el Método Científico; según Bernal (2006) “Se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o las técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación”. (p. 55)

3.3.2. Métodos Específicos

- a) **Inductivo — Deductivo:** “Método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (Bernal 2010, p. 60).
- b) **Hipotético-deductivo:** “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (Bernal, 2010, p. 60)

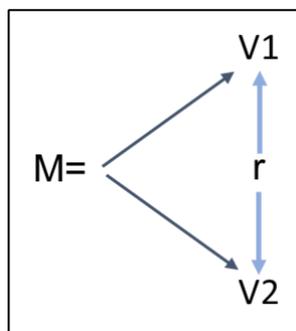
3.4. Diseño de investigación

Sera de diseño No experimental, el que de acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2006) “el diseño es no experimental porque la observación del suceso es tal como se da en su contexto natural, es decir, no es posible manipular las variables” (p. 135).

También Transversal ya que “es aquella investigación que se obtienen en un solo momento, la recolección de los datos se ejecuta en una sola vez”. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

De acuerdo a la figura siguiente:

Figura 3 Diseño de la investigación



Donde:

M= Muestra de colaboradores

V1= Habilidades Blandas

V2= Desempeño Laboral

r= Posible relación

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

De acuerdo con Corbetta (2007) la población “es un grupo de diferentes elementos, los cuales son considerados unidades de análisis, que forman parte del ambiente espacial donde se va a desempeñar el trabajo de investigación” (p. 236).

De acuerdo con los datos que fueron proporcionados por los encargados de la ECOSERM Rancas, se tiene una población de 376 trabajadores a diciembre del 2024.

3.5.2. Muestra

Para Santana (2017) “Es un subconjunto de una población que el investigador analiza empíricamente con el objetivo de extraer conclusiones (de inferir) sobre la población que le interesa”. (p. 12)

Se empleará un tipo de muestreo probabilístico sistemático, se establecerá un orden de los integrantes de la población y se elegirá a los colaboradores al azar, empleándose la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad.

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.80 igual al 80%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.80 = 0.20) = 20%

N = Tamaño de la población

N = 376 personas

Reemplazando los datos se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 (0.80*0.20) 376}{0,05^2 (376 - 1) 1.96^2 (0.80*0.20)}$$

Entonces n = 191

Lo que significa que nuestra muestra será de 191 personas

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Rojas et al. (2017) mencionan que “Las técnicas de investigación también suelen llamarse técnicas de recogida de datos, nombre que es mucho más acertado porque las circunscribe a una etapa concreta dentro del método o táctica de investigación que se utilice” (p. 30).

Para el caso se hará uso de la Encuesta, según Ocegueda, (2004) es la “Herramienta que nos permite el acopio de datos mediante consulta o interrogatorio. Puede ser administrado en forma oral o escrita con el propósito de averiguar hechos, opiniones y actitudes”. (p. 95)

3.6.2. Instrumentos

Se manejará el cuestionario, de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2003) “Contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p.135)

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Para garantizar la seriedad y fiabilidad de los resultados en la investigación se utilizaron diversos instrumentos que permitieron medir las variables involucradas. A continuación, se detallan los pasos para la selección, validación y aseguramiento de la confiabilidad de estos instrumentos:

3.7.1. Selección de los Instrumentos de Investigación

La selección de los instrumentos de recolección de datos se realizó considerando las características de las variables habilidades blandas y desempeño laboral. Dado que estas variables involucran aspectos cuantitativos, los instrumentos seleccionados se realizaron teniendo en cuenta estudios similares a nuestras variables, así como de las dimensiones. (ver anexo 01)

3.7.2. Validación de los Instrumentos

Una vez seleccionados los instrumentos, fue necesario asegurarse de que estos realmente midan lo que se pretende medir (validez). Para ello, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- a) Validez de contenido:** Se consulto a expertos en recursos humanos y gestión del talento para revisar los cuestionarios, asegurando que cada ítem sea relevante y adecuado para evaluar las habilidades blandas y el desempeño laboral en el contexto de la empresa ECOSERM Rancas (ver anexo 02). Este proceso garantiza que el contenido cubra adecuadamente todas las dimensiones de las variables de estudio.
- b) Validez de constructo:** Se realizo una validación de constructo para verificar que los instrumentos reflejan los conceptos teóricos de habilidades blandas y desempeño laboral.
- c) Validez de criterio:** Se compararán los resultados obtenidos con otros instrumentos o evaluaciones reconocidas, con el fin de asegurar que los cuestionarios reflejan de manera consistente el desempeño laboral y las habilidades blandas.

3.7.3. Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados que proporciona un instrumento. Para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios se utilizarán los siguientes procedimientos:

- a) **Prueba piloto:** Se realizará una prueba piloto con una muestra reducida de trabajadores de ECOSERM Rancas para identificar posibles problemas en la comprensión de los ítems o en la estructura del cuestionario. Los resultados de esta prueba permitieron realizar ajustes y mejoras antes de la implementación definitiva.
- b) **Consistencia interna (Alfa de Cronbach):** Para medir la consistencia interna de los cuestionarios, se calculará el coeficiente Alfa de Cronbach. Un valor mayor a 0.7 indica que los ítems dentro de cada dimensión están correlacionados adecuadamente y miden el mismo concepto. Este análisis garantiza que los ítems seleccionados son coherentes entre sí y que las respuestas son fiables, tal como se aprecia en las tablas siguientes:

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario habilidades blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	10

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	10

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectados los datos a través de los cuestionarios, estos serán codificados y tabulados para facilitar su análisis. Esto implica la organización de los datos en categorías numéricas que representan las respuestas de los participantes.

Luego se aplicarán técnicas estadísticas descriptivas, como la media, la mediana, la moda, la desviación estándar y los porcentajes, para resumir y describir las características de la muestra y los resultados obtenidos.

Dado que el estudio es de tipo correlacional, se utilizarán técnicas como el coeficiente de correlación de Pearson para identificar y medir la relación entre las variables de estudio. Esto permitirá determinar la fuerza y la dirección de las relaciones entre las variables involucradas.

3.9. Tratamiento estadístico

El tratamiento estadístico se realizará utilizando el software especializado SPSS V. 29, para facilitar el análisis de datos. Se seguirán los siguientes pasos:

- a) **Prueba de Normalidad:** Antes de aplicar pruebas estadísticas inferenciales, se evaluará la normalidad de la distribución de los datos mediante pruebas como Kolmogorov-Smirnov o Shapiro-Wilk.
- b) **Análisis de Correlación:** Para evaluar la relación entre las variables, se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson en caso de normalidad de los datos, o el coeficiente de correlación de Spearman si los datos no cumplen con los supuestos de normalidad.
- c) **Análisis de Regresión:** En caso de identificar correlaciones significativas, se podrá aplicar un análisis de regresión para explorar cómo una variable puede predecir el comportamiento de otra.

d) Pruebas de Significancia: Se emplearán pruebas de significancia estadística (p-valor) para determinar la validez de los resultados y confirmar si las correlaciones observadas son estadísticamente significativas.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

La investigación se llevó a cabo bajo los principios éticos de respeto, confidencialidad y consentimiento informado. Los participantes serán debidamente informados sobre el propósito del estudio y su participación será voluntaria. Se garantizará la confidencialidad de la información obtenida y el anonimato de los participantes.

Se enmarca dentro de una perspectiva positivista, que busca la objetividad y la precisión en la recolección y análisis de datos. Se basa en la idea de que la realidad puede ser observada, medida y cuantificada de manera independiente del observador.

Desde un punto de vista epistémico, el estudio se fundamenta en un enfoque empirista, donde el conocimiento se obtiene a través de la observación y medición de los fenómenos. Se confía en que los datos empíricos recopilados a través de cuestionarios estructurados proporcionarán una base sólida para el análisis y la interpretación de las relaciones entre las variables investigadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

En primer lugar, se definió a la población de estudio. A partir de ello, se eligió una muestra representativa para la recolección de datos, que pueden seleccionarse utilizando métodos aleatorios.

Luego se aplicaron de Instrumentos de recolección de datos, facilitándoles un cuestionario a los colaboradores, para que mida las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral. El cuestionario fue aplicado de manera presencial, dependiendo de la disponibilidad de tiempo de los participantes.

Se efectuó la validación y supervisión del proceso, para verificar el correcto llenado de los cuestionarios o la recolección de datos para evitar sesgos o errores. Además, se realizan verificaciones aleatorias para garantizar la fiabilidad y consistencia de los datos obtenidos. Posterior a ello se procesaron los datos conseguidos.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

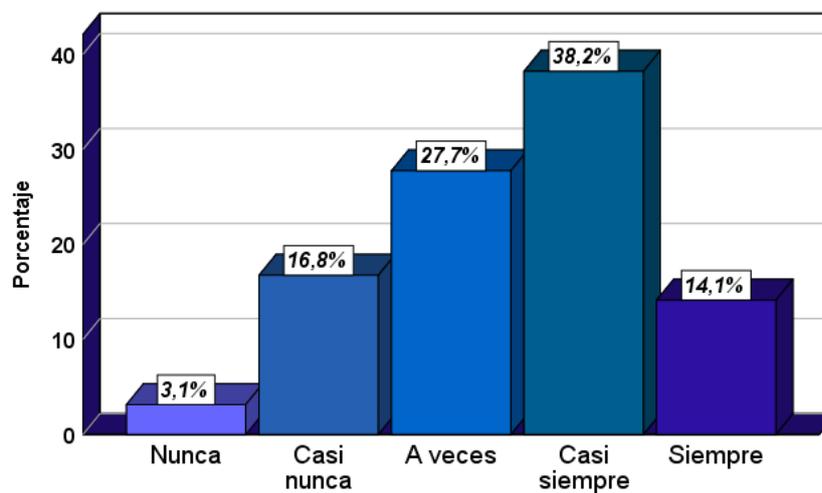
4.2.1. Variable Habilidades Blandas

Tabla 5 *Habilidades blandas*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	3,1
Casi nunca	32	16,8
A veces	53	27,7
Casi siempre	73	38,2
Siempre	27	14,1
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 4 *Habilidades blandas*



Interpretación:

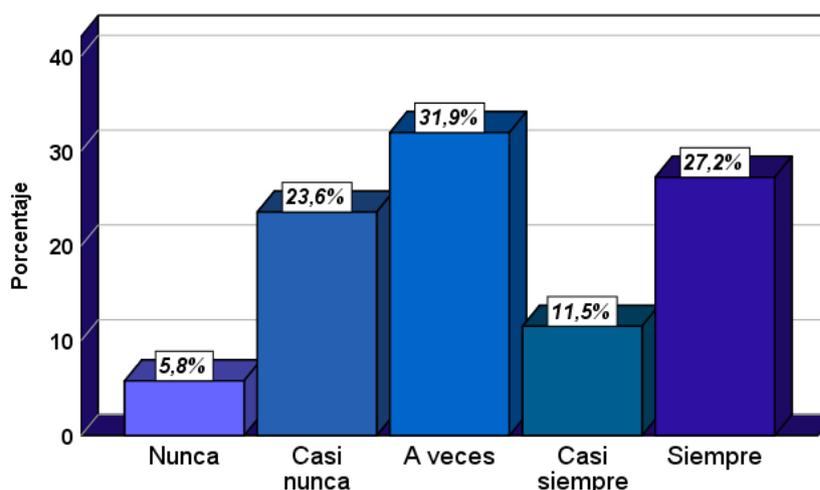
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 5 y figura 4. Los resultados conseguidos para la variable habilidades blandas fueron: Nunca 3,1%, Casi nunca 16,8%, A veces 27,7%, Casi siempre 38,2% y Siempre 14,1%. Esto sugiere que más de la mitad de los trabajadores emplean habilidades blandas de manera constante, pero existe una parte considerable que no lo hace de manera sistemática.

Tabla 6 ¿Considera que expresa sus ideas de manera clara y comprensible?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	5,8
Casi nunca	45	23,6
A veces	61	31,9
Casi siempre	22	11,5
Siempre	52	27,2
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 5 ¿Considera que expresa sus ideas de manera clara y comprensible?



Interpretación:

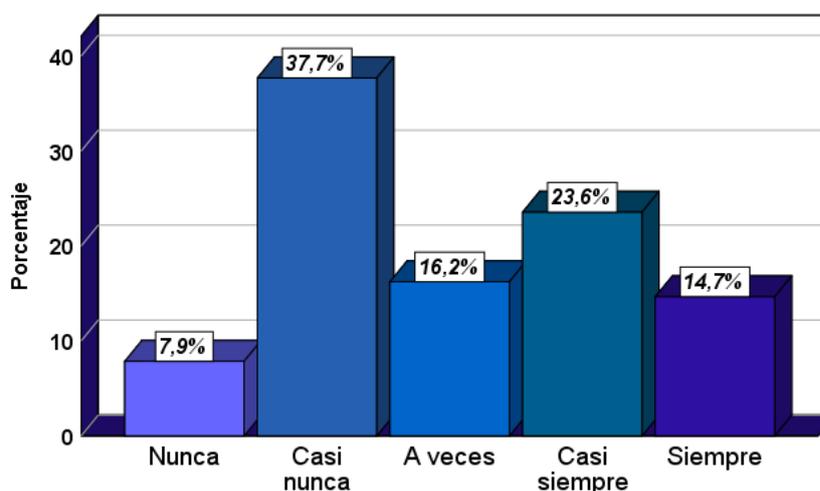
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 6 y figura 5. Los resultados conseguidos, expresan que el 31,9% de los trabajadores de ECOSERM Rancas consideran que a veces expresa sus ideas de manera clara y comprensible, 27,2%, dice que siempre, el 23,6%, opina que casi nunca, 11,5% manifiesta que casi siempre y 5,8% declara que nunca. Esto insinúa que la mayoría de los colaboradores manifiestan sus opiniones de forma clara.

Tabla 7 ¿Cree que es capaz de escuchar activamente a sus compañeros de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	7,9
Casi nunca	72	37,7
A veces	31	16,2
Casi siempre	45	23,6
Siempre	28	14,7
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 6 ¿Cree que es capaz de escuchar activamente a sus compañeros de trabajo?



Interpretación:

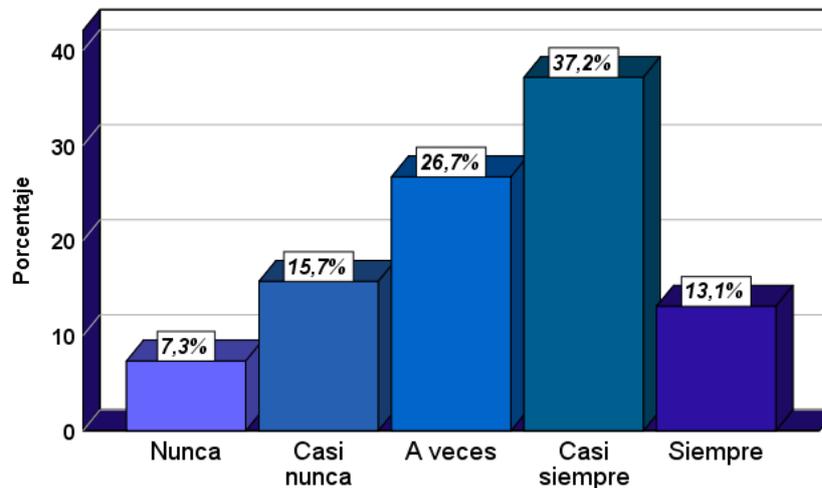
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 7 y figura 6. Los resultados conseguidos, expresan que el 37,7% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, cree que casi nunca es capaz de escuchar activamente a sus compañeros de trabajo, 23,6%, dice que casi siempre, el 16,2%, opina que a veces, 14,7% manifiesta que siempre y 7,9% declara que nunca. Esto insinúa que la mayoría de los colaboradores manifiestan son capaces de oír rápidamente a sus compañeros de trabajo.

Tabla 8 ¿Participa activamente y colabora con sus compañeros en tareas grupales?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	7,3
Casi nunca	30	15,7
A veces	51	26,7
Casi siempre	71	37,2
Siempre	25	13,1
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 7 ¿Participa activamente y colabora con sus compañeros en tareas grupales?



Interpretación:

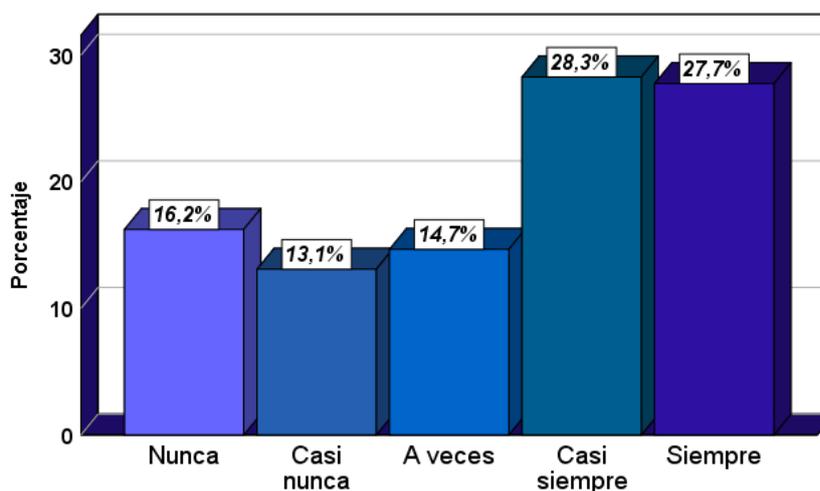
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 8 y figura 7. Los resultados conseguidos, expresan que el 37,2% de los trabajadores de ECOSERM Rancas consideran que casi siempre participan activamente y colaboran con sus compañeros en tareas grupales, 26,7%, dice que a veces, el 15,7%, opina que casi nunca, 13,1% manifiesta que siempre y 7,3% declara que nunca. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores manifiestan que ayudan a sus colegas en sus labores.

Tabla 9 ¿Está siempre dispuesto a apoyar a sus compañeros cuando lo necesitan?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	16,2
Casi nunca	25	13,1
A veces	28	14,7
Casi siempre	54	28,3
Siempre	53	27,7
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 8 ¿Está siempre dispuesto a apoyar a sus compañeros cuando lo necesitan?



Interpretación:

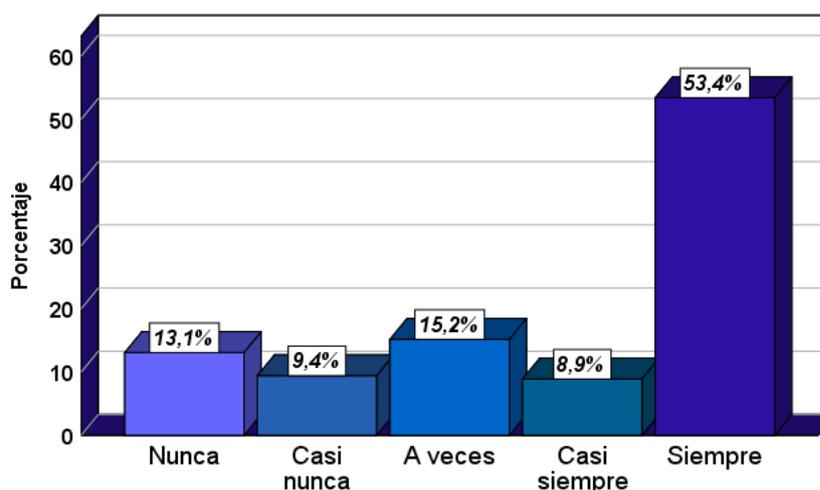
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 9 y figura 8. Los resultados conseguidos, expresan que el 28,3% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que casi siempre están dispuestos a apoyar a sus compañeros cuando lo necesitan, 27,7%, dice que siempre, el 16,2%, opina que nunca, 13,1% manifiesta que casi nunca y 13,1% declara que casi nunca. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores está capacitada para apoyar a sus colegas en sus labores.

Tabla 10 ¿Maneja de manera adecuada los desacuerdos en el trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	13,1
Casi nunca	18	9,4
A veces	29	15,2
Casi siempre	17	8,9
Siempre	102	53,4
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 9 ¿Maneja de manera adecuada los desacuerdos en el trabajo?



Interpretación:

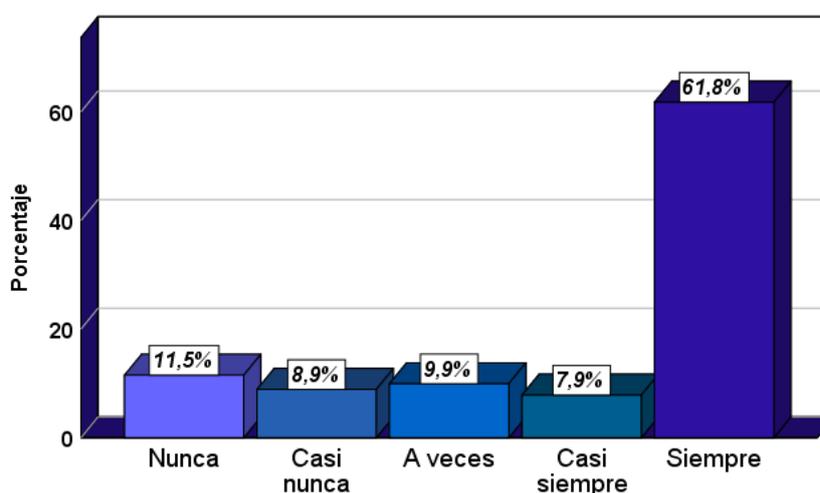
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 10 y figura 9. Los resultados conseguidos, expresan que el 53,4% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre manejan de manera adecuada los desacuerdos en el trabajo, 15,2%, dice que a veces, el 13,1%, opina que nunca, 9,4% manifiesta que casi nunca y 8,9% declara que casi siempre. Esto propone que la mayoría de los colaboradores maneja de conveniente las discrepancias en el trabajo.

Tabla 11 ¿Busca soluciones pacíficas cuando surgen conflictos con mis compañeros?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	11,5
Casi nunca	17	8,9
A veces	19	9,9
Casi siempre	15	7,9
Siempre	118	61,8
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 10 ¿Busca soluciones pacíficas cuando surgen conflictos con mis compañeros?



Interpretación:

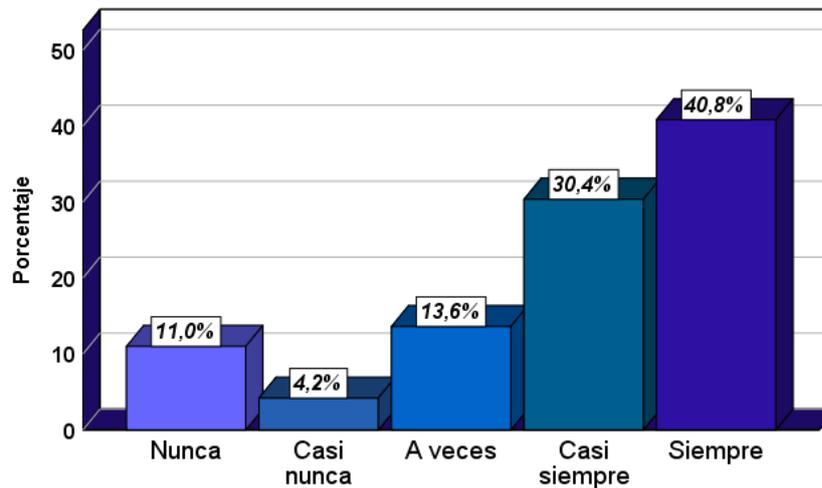
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 11 y figura 10. Los resultados conseguidos, expresan que el 61,8% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre buscan soluciones pacíficas cuando surgen conflictos con sus compañeros, 11,5%, dice que nunca, el 9,9%, opina que a veces, 8,9% manifiesta que casi nunca y 7,9% declara que casi siempre. Esto expone que la mayoría de los colaboradores quiere soluciones tranquilas cuando surgen conflictos con sus colegas.

Tabla 12 ¿Se adapta con facilidad a los cambios en las tareas o procedimientos laborales?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	11,0
Casi nunca	8	4,2
A veces	26	13,6
Casi siempre	58	30,4
Siempre	78	40,8
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 11 ¿Se adapta con facilidad a los cambios en las tareas o procedimientos laborales?



Interpretación:

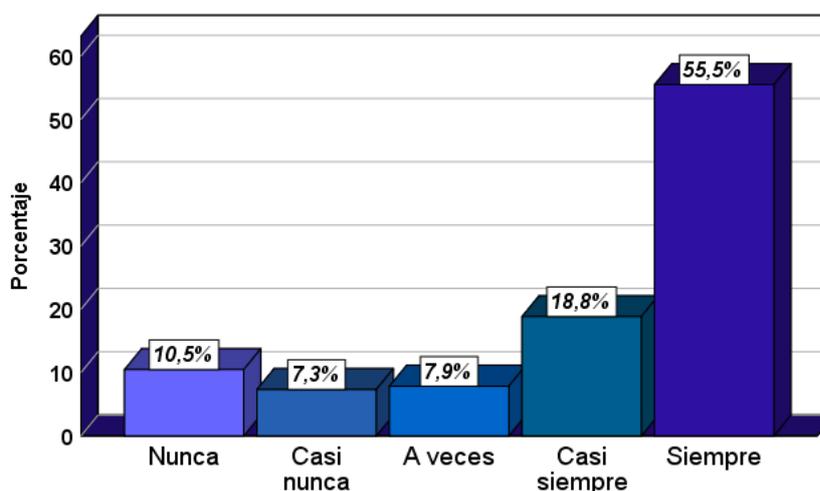
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 12 y figura 11. Los resultados conseguidos, expresan que el 40,8% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre se adaptan con facilidad a los cambios en las tareas o procedimientos laborales, 30,4%, dice que casi siempre, el 13,6%, opina que a veces, 11% manifiesta que nunca y 4,2% declara que casi nunca. Esto expresa que la mayoría de los colaboradores se adapta con facilidad a los cambios en sus labores.

Tabla 13 ¿Considera que tiene la capacidad de aprender nuevas habilidades rápidamente?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	10,5
Casi nunca	14	7,3
A veces	15	7,9
Casi siempre	36	18,8
Siempre	106	55,5
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 12 ¿Considera que tiene la capacidad de aprender nuevas habilidades rápidamente?



Interpretación:

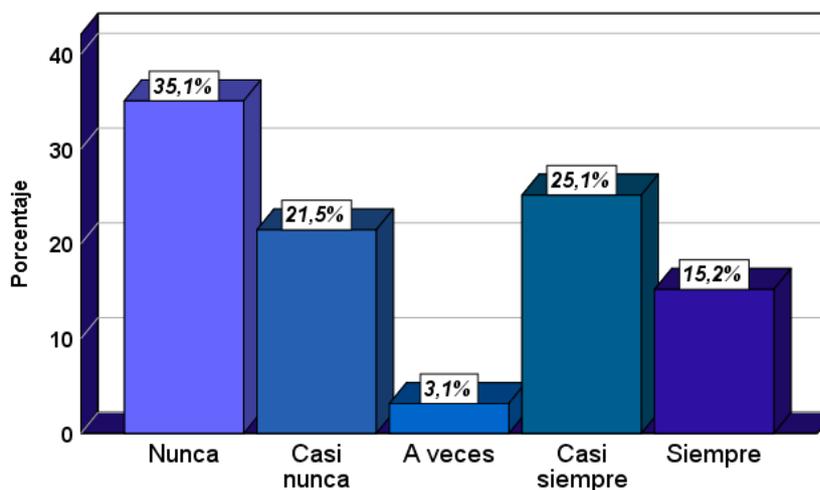
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 13 y figura 12. Los resultados conseguidos, expresan que el 55,5% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre tiene la capacidad de aprender nuevas habilidades rápidamente, 18,8%, dice que casi siempre, el 10,5%, opina que nunca, 7,9% manifiesta que a veces y 7,3% declara que casi nunca. Esto propone que la mayoría de los colaboradores posee la capacidad de aprender nuevas habilidades velozmente.

Tabla 14 ¿Me siento cómodo tomando la iniciativa en proyectos de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	67	35,1
Casi nunca	41	21,5
A veces	6	3,1
Casi siempre	48	25,1
Siempre	29	15,2
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 13 ¿Me siento cómodo tomando la iniciativa en proyectos de trabajo?



Interpretación:

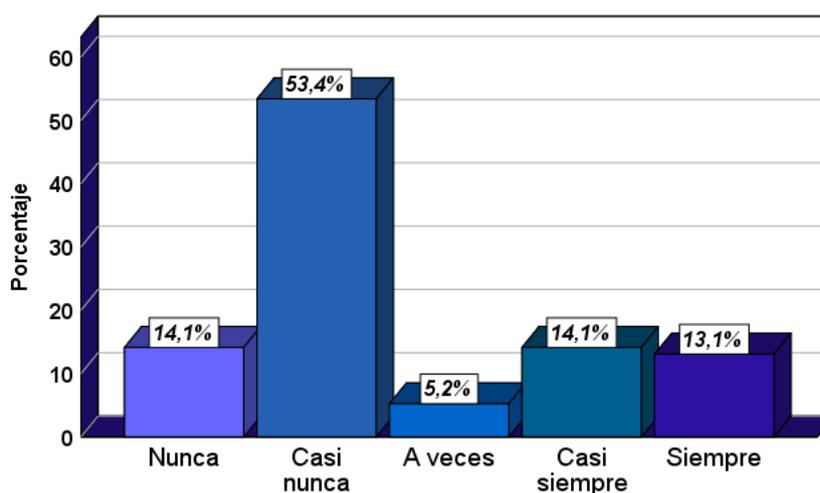
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 14 y figura 13. Los resultados conseguidos, expresan que el 35,1% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que nunca se sienten cómodos tomando la iniciativa en proyectos de trabajo, 25,1%, dice que casi siempre, el 21,5%, opina que casi nunca, 15,2% manifiesta que siempre y 3,1% declara que a veces. Esto expone que la mayoría de los colaboradores se aprecia grato tomando la decisión en proyectos de sus labores.

Tabla 15 ¿Soy capaz de motivar y guiar a mis compañeros hacia los objetivos comunes?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	14,1
Casi nunca	102	53,4
A veces	10	5,2
Casi siempre	27	14,1
Siempre	25	13,1
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 14 ¿Soy capaz de motivar y guiar a mis compañeros hacia los objetivos comunes?



Interpretación:

De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 15 y figura 14. Los resultados conseguidos, expresan que el 53,4% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que casi nunca es capaz de motivar y guiar a sus compañeros hacia los objetivos comunes, 14,1%, dice que casi siempre, igual el 14,1%, opina que nunca, 13,1% manifiesta que siempre y 5,2% declara que a veces. Esto expresa que la mayoría de los colaboradores son capaces de motivar y guiar a sus colegas.}

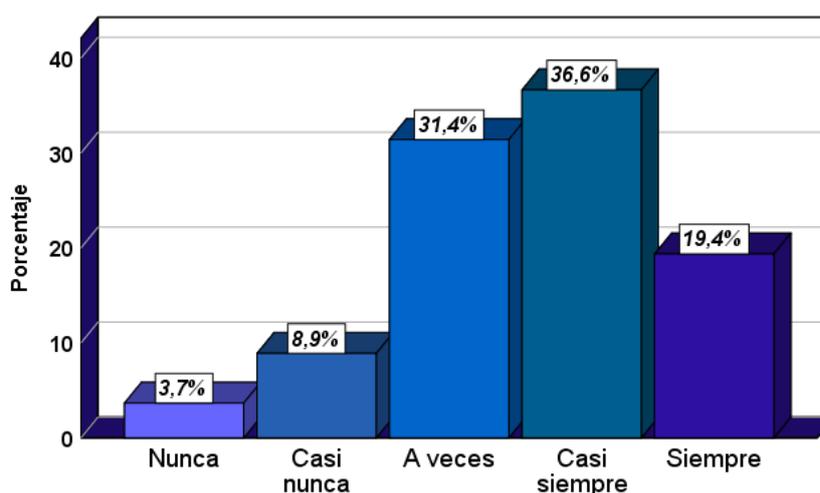
4.2.2. Variable Desempeño laboral

Tabla 16 Desempeño laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	3,7
Casi nunca	17	8,9
A veces	60	31,4
Casi siempre	70	36,6
Siempre	37	19,4
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 15 Desempeño laboral



Interpretación:

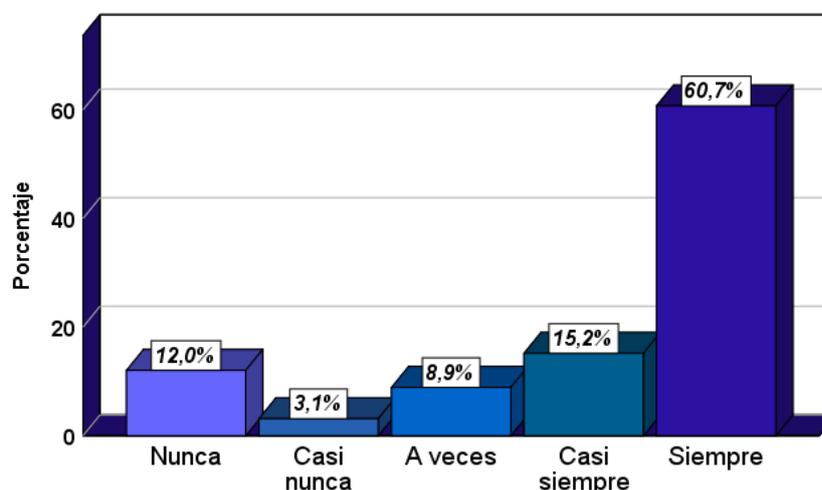
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 16 y figura 15. Los resultados conseguidos para la variable desempeño laboral fueron: Nunca 3,7%, Casi nunca 8,9%, A veces 31,4%, Casi siempre 36,6% y Siempre 19,4%. Esto sugiere que más de la mitad de los trabajadores tienen un buen desempeño laboral en ECOSERM Rancas pero existe una parte considerable que no consigue un buen ejercicio de sus labores.

Tabla 17 ¿Completo mis tareas en el tiempo establecido sin comprometer la calidad?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	12,0
Casi nunca	6	3,1
A veces	17	8,9
Casi siempre	29	15,2
Siempre	116	60,7
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 16 ¿Completo mis tareas en el tiempo establecido sin comprometer la calidad?



Interpretación:

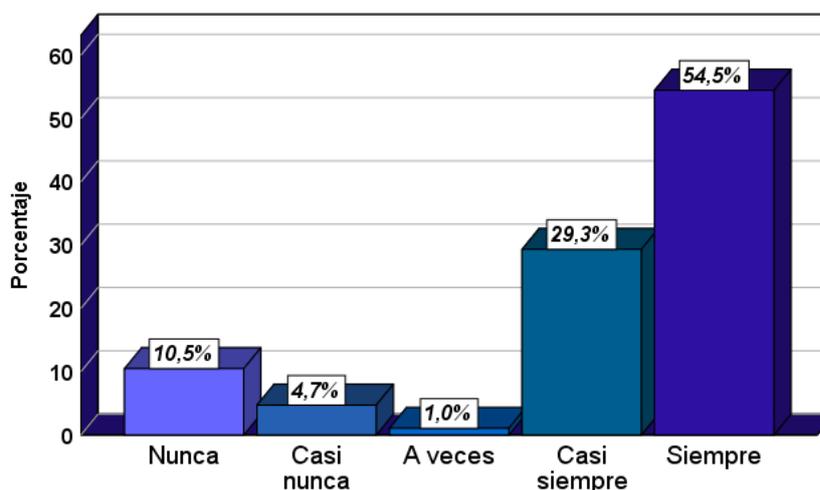
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 17 y figura 16. Los resultados conseguidos, expresan que el 60% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre completan sus tareas en el tiempo establecido sin comprometer la calidad, 15,2%, dice que casi siempre, el 12%, opina que nunca, 8,9% manifiesta que a veces y 3,1% declara que casi nunca. Esto propone que la mayoría de los colaboradores completan sus labores en el tiempo determinado.

Tabla 18 ¿Considero que utilizo los recursos disponibles de manera efectiva para cumplir con mis labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	10,5
Casi nunca	9	4,7
A veces	2	1,0
Casi siempre	56	29,3
Siempre	104	54,5
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 17 ¿Considero que utilizo los recursos disponibles de manera efectiva para cumplir con mis labores?



Interpretación:

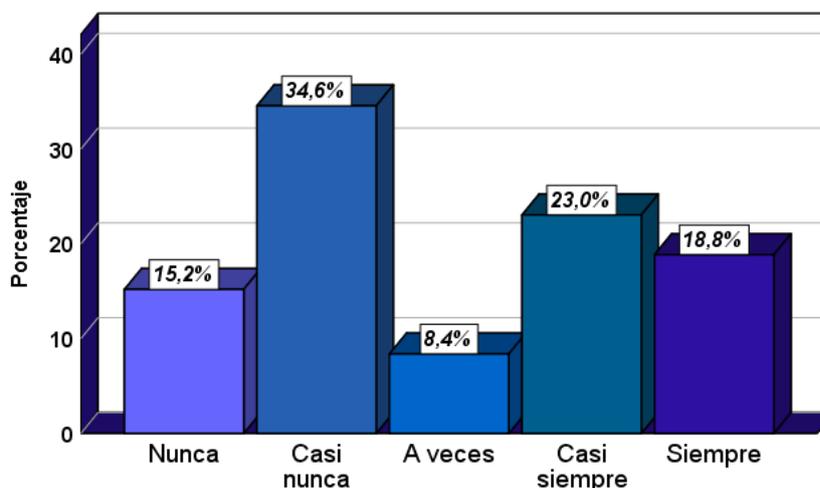
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 18 y figura 17. Los resultados conseguidos, expresan que el 54,5% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre utilizan los recursos disponibles de manera efectiva para cumplir con sus labores, 29,3%, dice que casi siempre, el 10,5%, opina que nunca, 4,7% manifiesta que casi nunca y 1% declara que a veces. Esto propone que la mayoría de los colaboradores utiliza los recursos de manera práctica para sus labores.

Tabla 19 ¿Cumpló con los objetivos establecidos por la organización?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	15,2
Casi nunca	66	34,6
A veces	16	8,4
Casi siempre	44	23,0
Siempre	36	18,8
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 18 ¿Cumpló con los objetivos establecidos por la organización?



Interpretación:

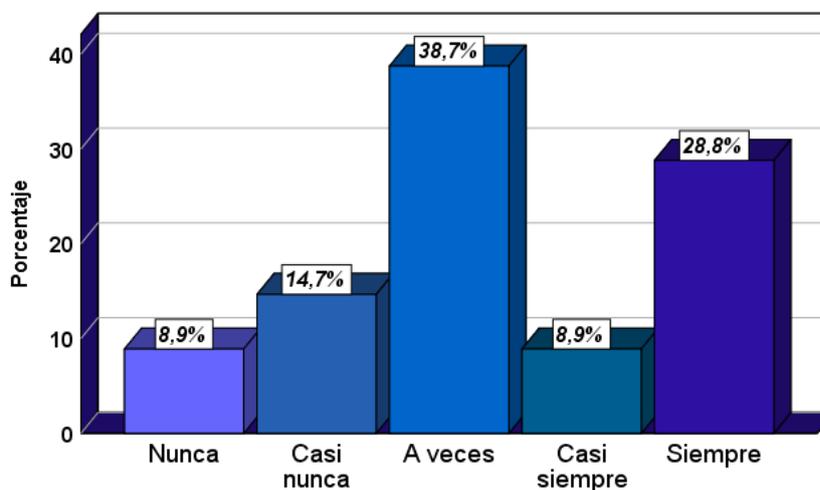
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 19 y figura 18. Los resultados conseguidos, expresan que el 34,6% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que casi nunca cumple con los objetivos establecidos por la organización, 23%, dice que casi siempre, el 18,8%, opina que siempre, 15,2% manifiesta que nunca y 8,4% declara que a veces. Esto expone que la mayoría de los colaboradores cumple con los objetivos determinados por su empresa.

Tabla 20 ¿Mis resultados laborales contribuyen al éxito de la empresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	8,9
Casi nunca	28	14,7
A veces	74	38,7
Casi siempre	17	8,9
Siempre	55	28,8
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 19 ¿Mis resultados laborales contribuyen al éxito de la empresa?



Interpretación:

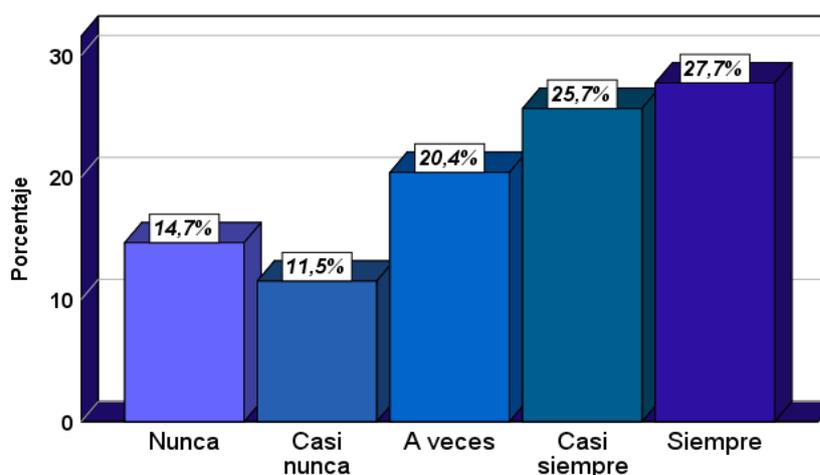
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 20 y figura 19. Los resultados conseguidos, expresan que el 38,7% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que a veces sus resultados laborales contribuyen al éxito de la empresa, 28,8%, dice que siempre, el 14,7%, opina que casi nunca, 8,9% manifiesta que casi siempre, igual 8,9% declara que nunca. Esto expone que la mayoría de los colaboradores considera que su trabajo favorece al éxito de la organización.

Tabla 21 ¿Me esfuerzo por entregar un trabajo bien hecho y libre de errores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	14,7
Casi nunca	22	11,5
A veces	39	20,4
Casi siempre	49	25,7
Siempre	53	27,7
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 20 ¿Me esfuerzo por entregar un trabajo bien hecho y libre de errores?



Interpretación:

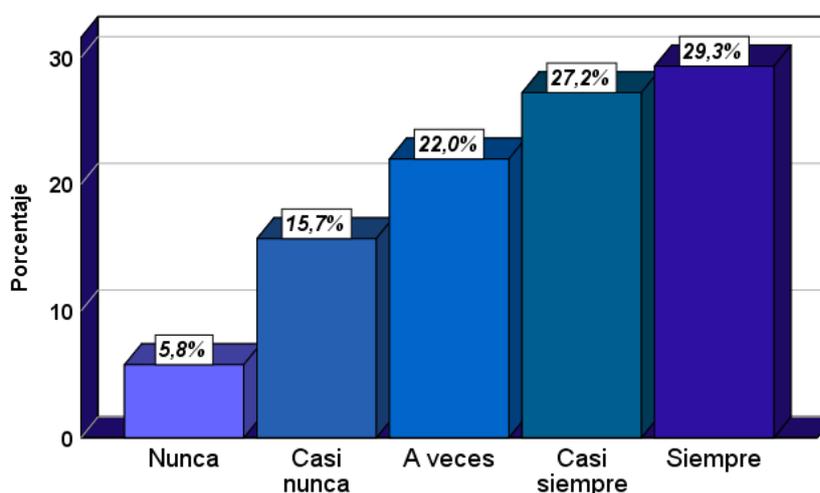
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 21 y figura 20. Los resultados conseguidos, expresan que el 27,7% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre se esfuerza por entregar un trabajo bien hecho y libre de errores, 25,7%, dice que casi siempre, el 20,4%, opina que a veces, 14,7% manifiesta que nunca y 11,5% declara que casi nunca. Esto expone que la mayoría de los colaboradores se esfuerza por lograr un trabajo bien hecho y libre de errores.

Tabla 22 ¿Mantengo altos estándares de calidad en todas las tareas que realizo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	5,8
Casi nunca	30	15,7
A veces	42	22,0
Casi siempre	52	27,2
Siempre	56	29,3
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 21 ¿Mantengo altos estándares de calidad en todas las tareas que realizo?



Interpretación:

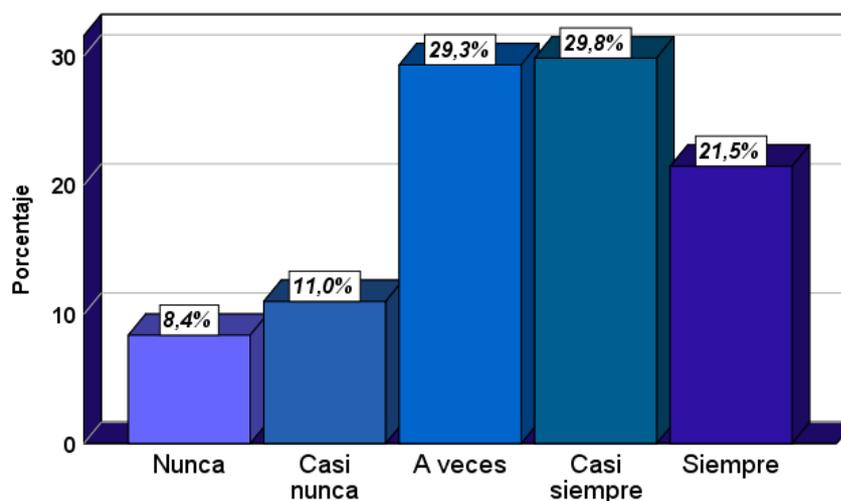
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 22 y figura 21. Los resultados conseguidos, expresan que el 29,3% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre mantiene altos estándares de calidad en todas las tareas que realiza, 27,2%, dice que casi siempre, el 22%, opina que a veces, 15,7% manifiesta que casi nunca y 5,8% declara que a nunca. Esto expone que la mayoría de los colaboradores mantiene altos estándares de calidad en las labores que realiza.

Tabla 23 ¿Asumo la responsabilidad de mis errores y aprendo de ellos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	8,4
Casi nunca	21	11,0
A veces	56	29,3
Casi siempre	57	29,8
Siempre	41	21,5
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 22 ¿Asumo la responsabilidad de mis errores y aprendo de ellos?



Interpretación:

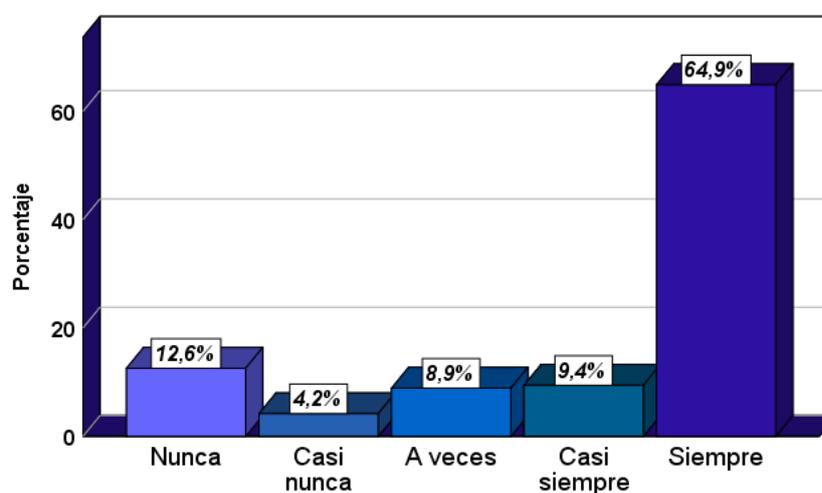
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 23 y figura 22. Los resultados conseguidos, expresan que el 29,8% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que casi siempre asume la responsabilidad de sus errores y aprende de ellos, 29,3%, dice que a veces, el 21,5%, opina que siempre, 11% manifiesta que casi nunca y 8,4% declara que nunca. Esto expone que la mayoría de los colaboradores asume la responsabilidad de sus errores y asimila de ellos

Tabla 24 ¿Soy puntual y cumplo con mis obligaciones laborales?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	12,6
Casi nunca	8	4,2
A veces	17	8,9
Casi siempre	18	9,4
Siempre	124	64,9
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 23 ¿Soy puntual y cumplo con mis obligaciones laborales?



Interpretación:

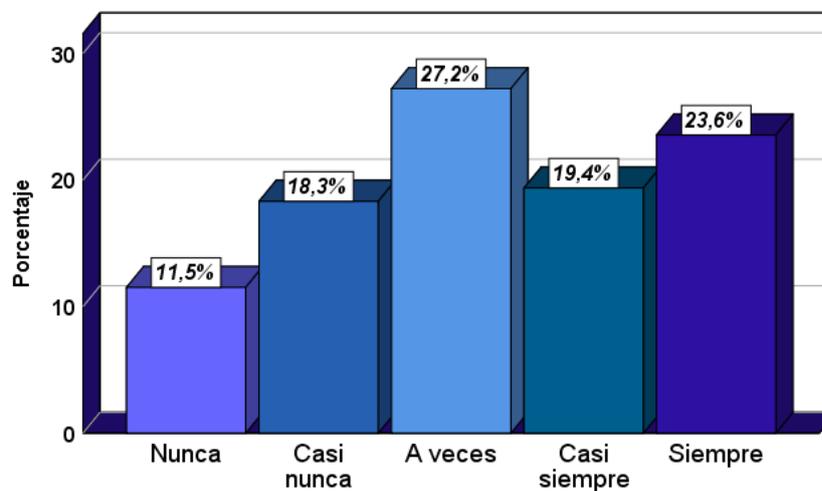
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 24 y figura 23. Los resultados conseguidos, expresan que el 64,9% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre son puntuales y cumple con sus obligaciones laborales, 12,6%, dice que nunca, el 8,9%, opina que a veces, 8,4% manifiesta que casi siempre y 4,2% declara que casi nunca. Esto expone que la mayoría de los colaboradores son puntuales y cumplen con sus labores.

Tabla 25 ¿Estoy comprometido con los valores y objetivos de la empresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	11,5
Casi nunca	35	18,3
A veces	52	27,2
Casi siempre	37	19,4
Siempre	45	23,6
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 24 ¿Estoy comprometido con los valores y objetivos de la empresa?



Interpretación:

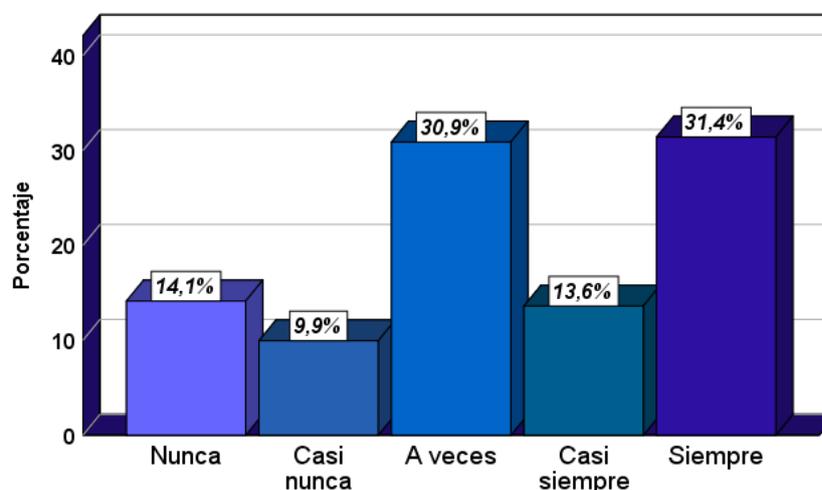
De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 25 y figura 24. Los resultados conseguidos, expresan que el 27,2% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que a veces están comprometidos con los valores y objetivos de la empresa, 23,6%, dice que siempre, el 19,4%, opina que casi siempre, 18,3% manifiesta que casi nunca y 11,5% declara que nunca. Esto expone que la mayoría de los colaboradores está comprometida con los valores y objetivos de la organización.

Tabla 26 ¿Me esfuerzo por contribuir al crecimiento y éxito de la organización?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	14,1
Casi nunca	19	9,9
A veces	59	30,9
Casi siempre	26	13,6
Siempre	60	31,4
Total	191	100,0

Fuente: Datos de la aplicación del cuestionario

Figura 25 ¿Me esfuerzo por contribuir al crecimiento y éxito de la organización?



Interpretación:

De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 26 y figura 25. Los resultados conseguidos, expresan que el 31,4% de los trabajadores de ECOSERM Rancas, consideran que siempre se esfuerzan por contribuir al crecimiento y éxito de la organización, 30,9%, dice que a veces, el 14,1%, opina que nunca, 13,6% manifiesta que casi siempre y 9,9% declara que casi nunca. Esto expone que la mayoría de los colaboradores se esfuerzan para contribuir al desarrollo y éxito de su organización.

4.3. Prueba de Hipótesis

a. Establecemos nuestro estadístico

coeficiente de correlación de rho de Spearman

b. Nivel de significancia:

Creamos nuestro nivel de significancia del 5% = 0,05

c. Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechazan la Hipótesis Nula

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H_0 : Las habilidades blandas no influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

H_1 : Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

Tabla 27 Coeficiente de correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral

		Habilidades Blandas	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	,809**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	191	191	
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	191	191	

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

Interpretación:

Los datos presentados en la tabla 27 permiten concluir que las variables habilidades blandas y desempeño laboral están altamente correlacionadas, con un coeficiente de 0.809, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman, con un valor de 0.001 ($p < 0.05$), confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

a) Prueba de hipótesis específica 1

H₀: La comunicación efectiva no influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

H₁: La comunicación efectiva influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024

Tabla 28 Coeficiente de correlación entre comunicación efectiva y desempeño laboral

		Comunicación efectiva	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	191	191
		Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	191	191

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

Interpretación:

Los datos presentados en la tabla 28 permiten concluir que la dimensión comunicación efectiva y la variable desempeño laboral están altamente correlacionadas, con un coeficiente de 0.747, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman, con un valor de 0.001 ($p < 0.05$), confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

b) Prueba de hipótesis específica 2

H0: El trabajo en equipo no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

H1: El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

Tabla 29 Coeficiente de correlación entre trabajo en equipo y desempeño laboral

		Trabajo en equipo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,672**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	191
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,672**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	191

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

Interpretación:

Los datos presentados en la tabla 29 permiten concluir que la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral están altamente correlacionadas, con un coeficiente de 0.672, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman, con un valor de 0.001 ($p < 0.05$), confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

c) Prueba de hipótesis específica 3

H0: La adaptabilidad y flexibilidad no influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

H1: La adaptabilidad y flexibilidad no influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

Tabla 30 *Coeficiente de correlación entre adaptabilidad y flexibilidad y desempeño laboral*

		Adaptabilidad y Flexibilidad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Adaptabilidad y Flexibilidad	Coeficiente de correlación	1,000 ,793**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	191 191
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,793** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	191 191

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

Interpretación:

Los datos presentados en la tabla 30 permiten concluir que la dimensión adaptabilidad y flexibilidad y la variable desempeño laboral están altamente correlacionadas, con un coeficiente de 0.793, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman, con un valor de 0.001 ($p < 0.05$), confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

d) Prueba de hipótesis específica 4

H0: La resolución de conflictos no influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

H1: La resolución de conflictos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

Tabla 31 Coeficiente de correlación entre resolución de conflictos y desempeño laboral

		Resolución de conflictos	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	191	191
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	191	191

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

Interpretación:

Los datos presentados en la tabla 31 permiten concluir que la dimensión resolución de conflictos y la variable desempeño laboral están altamente correlacionadas, con un coeficiente de 0.700, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman, con un valor de 0.001 ($p < 0.05$), confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

e) Prueba de hipótesis específica 5

H0: La inteligencia emocional no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

H1: La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.

Tabla 32 *Coefficiente de correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral*

		Inteligencia emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,593**
		N	,000
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	191
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación:

Los datos presentados en la tabla 32 permiten concluir que la dimensión inteligencia emocional y la variable desempeño laboral están altamente correlacionadas, con un coeficiente de 0.593, lo que indica una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman, con un valor de 0.001 ($p < 0.05$), confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.4. Discusión de resultados

El propósito de esta investigación fue determinar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas en el año 2024. El análisis realizado, basado en el coeficiente de correlación de Spearman, arrojó un resultado de 0.809, lo cual indica una correlación positiva alta entre las habilidades blandas y el desempeño laboral. Esto sugiere que, a mayor desarrollo y aplicación de habilidades blandas por parte de los empleados, mejor será su desempeño en el trabajo.

En relación a la correlación General: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral. El coeficiente de 0.809 implica que el uso eficaz de habilidades blandas está estrechamente vinculado con el rendimiento laboral, validando la hipótesis de que estas habilidades son fundamentales para mejorar la eficiencia, productividad y efectividad de los colaboradores de ECOSERM Rancas. Este resultado está en línea con diversas investigaciones previas que también han encontrado una correlación positiva entre habilidades blandas y desempeño laboral. En un estudio realizado por Leon (2023), se menciona que:

La relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral del personal en un área administrativa de una empresa del sector minero de

la ciudad de Cajamarca, 2022 es significativa y directa; es decir a mayor nivel de habilidades blandas mayor desempeño laboral, dado que obtuvo un coeficiente Rho Spearman de .576 y el valor $p = .000$ resultó menor que el nivel de significancia .05 ($\rho = .576$; $p < .05$). (p. 81)

Así mismo Gutiérrez y Vargas (2019), en su investigación sobre habilidades blandas en el sector industrial, reportaron una correlación de 0.810 entre estas habilidades y el desempeño laboral, concluyendo que los empleados que dominan mejor sus habilidades interpersonales tienden a ser más eficientes y productivos.

Referente al objetivo específico 1: Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral. El primer objetivo específico fue analizar la influencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral. El resultado obtenido de la correlación de Spearman fue de 0.747, lo cual indica una fuerte relación positiva. Este hallazgo coincide con investigaciones como la de Sánchez y Ramírez (2021), quienes encontraron una correlación de 0.730 entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en un estudio en el sector público, concluyendo que una comunicación clara y directa es esencial para la colaboración y el logro de metas.

Concerniente a la correlación Específica 2: Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral. El segundo objetivo fue establecer el nivel de influencia del trabajo en equipo en el desempeño. El coeficiente de 0.672 indica una correlación positiva moderada, lo que sugiere que la capacidad de trabajar en equipo es relevante, pero no es el factor determinante para todos los empleados. Este resultado se asemeja al estudio de Rodríguez y Ávila (2020), que encontró una correlación de 0.685 en un estudio sobre la influencia del trabajo en equipo en el sector de manufactura, destacando que la colaboración es clave, aunque su impacto puede variar según la naturaleza de las tareas.

En relación al objetivo específico 3: Adaptabilidad y Flexibilidad y Desempeño Laboral. El tercer objetivo fue comprobar la influencia de la adaptabilidad y flexibilidad en el desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de 0.793. Esto indica que los empleados que son flexibles y capaces de adaptarse a los cambios tienden a tener un rendimiento superior. Este resultado es consistente con estudios como el de Pérez y Torres (2018), quienes encontraron una correlación de 0.790 entre la adaptabilidad y el desempeño laboral, concluyendo que, en entornos laborales dinámicos, la flexibilidad es una habilidad crítica para mantener la eficiencia y efectividad.

En función al objetivo específico 4: Resolución de Conflictos y Desempeño Laboral. El cuarto objetivo fue evidenciar la influencia de la resolución de conflictos en el desempeño laboral. El coeficiente de 0.700 sugiere una correlación positiva considerable, lo que significa que aquellos empleados que manejan eficazmente los conflictos tienden a desempeñarse mejor. Este resultado está en consonancia con la investigación de López y Márquez (2021), que reportó una correlación de 0.710 entre la resolución de conflictos y el desempeño, destacando que la capacidad de resolver disputas de manera efectiva mejora las relaciones laborales y la productividad.

En función al objetivo específico 5: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, se examinó el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de 0.593, lo que indica una correlación positiva moderada. Esto sugiere que la inteligencia emocional, si bien es importante, no tiene un impacto tan pronunciado como otras habilidades blandas. Este resultado coincide con el estudio de Navarro y Ortiz (2019), quienes reportaron una correlación de 0.600 entre inteligencia emocional y desempeño laboral, concluyendo que, aunque la inteligencia emocional mejora la autogestión y las relaciones interpersonales, otras habilidades como la

comunicación y la adaptabilidad pueden tener mayor impacto en ciertos contextos laborales.

Los resultados obtenidos en esta investigación son consistentes con los hallazgos de estudios previos que subrayan la importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral. La correlación general de 0.809 y las correlaciones específicas obtenidas para la comunicación efectiva, trabajo en equipo, adaptabilidad y flexibilidad, resolución de conflictos e inteligencia emocional refuerzan la conclusión de que las habilidades blandas tienen un impacto significativo en el rendimiento laboral. Estos hallazgos reafirman la necesidad de promover el desarrollo de estas competencias en las organizaciones para mejorar la productividad

CONCLUSIONES

- 1) A partir de los resultados obtenidos, se concluye que las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024, con un coeficiente de correlación de 0.809. Esto refleja que un mayor desarrollo y aplicación de estas habilidades está asociado a un mejor desempeño en las tareas laborales, mejorando la eficiencia y efectividad del personal.
- 2) Se identificó que la comunicación efectiva tiene una influencia significativa en el desempeño laboral, con una correlación de 0.747, lo que demuestra que la calidad de la comunicación dentro de la empresa está estrechamente ligada al rendimiento laboral. Una comunicación clara y fluida mejora la comprensión y la ejecución de las tareas.
- 3) El análisis reveló que el trabajo en equipo tiene una correlación de 0.672 con el desempeño laboral, lo que indica que la colaboración y el apoyo mutuo entre los trabajadores favorecen la productividad y el logro de objetivos comunes.
- 4) Se concluye que la adaptabilidad y flexibilidad tienen una fuerte influencia sobre el desempeño laboral, con una correlación de 0.793. Los trabajadores que se adaptan mejor a los cambios y son flexibles ante las circunstancias muestran un mejor rendimiento en su trabajo.
- 5) Con una correlación de 0.700, se concluye que la resolución de conflictos influye positivamente en el desempeño laboral. La capacidad de gestionar y resolver problemas internos de manera eficiente contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.
- 6) Aunque con una correlación más moderada de 0.593, la inteligencia emocional sigue teniendo un impacto significativo en el desempeño laboral. Los trabajadores que manejan sus emociones y las de los demás de manera adecuada tienden a tener un mejor rendimiento y relaciones laborales más saludables.

RECOMENDACIONES

A los directivos y encargados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas ECOSERM Rancas, se les recomienda:

- 1) Se recomienda implementar programas de capacitación continua enfocados en el desarrollo de habilidades blandas. Invertir en la mejora de estas competencias en los trabajadores de ECOSERM Rancas permitirá fortalecer su desempeño y contribuirá al éxito organizacional.
- 2) Se sugiere fomentar una cultura de comunicación abierta y efectiva en la empresa, promoviendo espacios donde los empleados puedan expresar ideas, resolver dudas y recibir retroalimentación constante. Esto mejorará la coordinación y la ejecución de tareas.
- 3) Es recomendable diseñar estrategias para fomentar el trabajo en equipo mediante dinámicas grupales, actividades colaborativas y la creación de un ambiente de confianza y apoyo mutuo. Esto optimizará la cohesión entre los trabajadores y mejorará los resultados colectivos.
- 4) Fomentar la adaptabilidad y flexibilidad, en un entorno laboral cambiante, es fundamental promover la adaptabilidad y flexibilidad. Se sugiere capacitar a los empleados en la gestión del cambio y la toma de decisiones ágiles, así como en la habilidad de ajustarse a diferentes roles y circunstancias.
- 5) Se recomienda capacitar al personal en resolución de conflictos para mejorar la capacidad de abordar situaciones tensas o problemáticas de manera efectiva y proactiva. Esto contribuirá a mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo.
- 6) Se propone incluir programas de formación en inteligencia emocional, con el fin de ayudar a los trabajadores a gestionar mejor sus emociones, comprender a los demás y crear relaciones laborales más efectivas. Este enfoque permitirá un desempeño laboral más equilibrado y una mejora en la convivencia organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araya Fernández, E., & Garita González, G. (2020). Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad,,* 12(23), 11-36.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22430/21457778.1614>
- Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). México: Grupo Editorial Patria. <https://doi.org/http://ebookcentral.proquest.com/>
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación. Para Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Vol. Tercera edición). México: Pearson.
- Buxarrais Estrada , M. R. (2013). Nuevos valores para una nueva sociedad. un cambio de paradigma en educación. *Revistas.ucv.es: Site Web,,* 56-65.
<https://doi.org/https://bit.ly/3vkKQsK>
- Carnegie, D. (1935). *Cómo ganar amigos e influir sobre las personas*. Simon & Schuster.
- Carranza Delgado, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021. [Tesis de Pregrado]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2756/Carranza%20Delgado%20Jeimy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chaca Oliveros, A. E., & Contreras Tito, L. A. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de

Posgrado Huancayo, 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad Continental.
Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10572>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones 9a Ed.* México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Cobo Romani, C., & Moravec, J. W. (2011). *Aprendizaje Invisible. Hacia una nueva ecología de la educación.* Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.
<https://doi.org/http://www.razonypalabra.org.mx/varia/AprendizajeInvisible.pdf>

Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social.* McGraw Hill Companies.

Córdova Alayo, F. J., Castañeda Carranza, J. A., Gómez Arce, R. M., Mosqueira Rodríguez, G. B., & Dionicio Rosado, D. Y. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1554-1571.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1184

Deming, W. E. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* Ediciones Díaz de Santos.

Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 39–56. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-1530-7243>

Fischman K, D. (2022). *Habilidades blandas a la vena.* Editorial Planeta Perú S.A.

Goleman, D., & Chernnis, C. (2005). *Inteligencia Emocional en el Trabajo.* Barcelona: Kairós S.A.

Gomez Leon, H. S., & Jimenez Huamali, K. C. (2023). Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de vivienda, construcción y saneamiento - Pasco, 2021. *[Tesis de Licenciatura]*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3490>

Gontero, S., & Albornoz, S. (2019). *La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina. Experiencias y lecciones*. Santiago de Chile: CEPAL. https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44437/1/S1900029_es.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Madrid: Díaz de Santos.

Leon Urteaga, M. d. (2023). Habilidades blandas y desempeño laboral en una área administrativa de una empresa del sector minero de la ciudad de Cajamarca, 2022. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/33483>

Lopez Peña, Y. L. (2021). Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Representaciones y Servicios Global Selva S.A.C. Jaén. *[Tesis de Licenciatura]*. Universidad César Vallejo . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93893>

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). *Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral*. Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral-MTPE. https://doi.org/https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha_DD_L_2018.pdf
- Ocegueda Mercado, C. (2004). *Metodología de la investigación. Métodos, técnicas y estructuración de trabajos académicos. 2a edición*. México: Opsi.
- Ordóñez Lázaro, G. B. (2023). El impacto de habilidades blandas en el desempeño laboral de una empresa industrial, Lima 2023. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/130747>
- Osa Aguirrezabal, M. (2022). Soft skills y Wellness en el ámbito laboral. [Tesis de Pregrado]. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11531/63282>
- Pérez Trejo, J. J. (2022). Las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el desempeño laboral para mejorar la seguridad y salud en el trabajo. Compañía Minera Poderosa, S.A. Región La Libertad. 2021. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2863>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración Octava edición*. México,: Pearson Education, Inc.
- Robbins, S. P., Decenzo, D. A., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración* (8va. ed.). México: Pearson Educación.
- Rojas Tejada, A., Fernández Prados, J. S., & Pérez Meléndez, C. (2017). *Investigar mediante encuestas*. Madrid: Editorial Síntesis.

Sánchez Aquino, J. G., & Hernández Romero, G. (2022). Desarrollo de habilidades blandas como estrategia para la colocación laboral de los universitarios. *Revista Sinapsis.*, 1(21), 1-14. <https://doi.org/http://www.itsup.edu.ec/sinapsis>

Santana Leitne, A. (2017). *Análisis cuantitativo. Técnicas para describir y explicar en Ciencias Sociales*. Barcelona: Editorial UOC (Oberta UOC Publishing, SL).

Spencer , L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work. Models of Superior Performance*. John Wiley & Sons, Inc.

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. (2022). *Reglamento general de grados académicos y títulos profesionales 2022 de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. Cerro de Pasco: UNDAC.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRION**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Escuela de Administración

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE ECOSERM RANCAS

Estimado Colaborador:

Le agradecemos por anticipado por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis titulada: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024

Le solicitamos que:

1. No escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" el numero de la respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

VARIABLE 1: Habilidades Blandas						
N°	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que expresa sus ideas de manera clara y comprensible?					
2	¿Cree que es capaz de escuchar activamente a sus compañeros de trabajo?					
3	¿Participa activamente y colabora con sus compañeros en tareas grupales?					
4	¿Está siempre dispuesto a apoyar a sus compañeros cuando lo necesitan?					
5	¿Maneja de manera adecuada los desacuerdos en el trabajo?					

6	¿Busca soluciones pacíficas cuando surgen conflictos con mis compañeros?					
7	¿Se adapta con facilidad a los cambios en las tareas o procedimientos laborales?					
8	¿Considera que tiene la capacidad de aprender nuevas habilidades rápidamente?					
9	¿Me siento cómodo tomando la iniciativa en proyectos de trabajo?					
10	¿Soy capaz de motivar y guiar a mis compañeros hacia los objetivos comunes?					

VARIABLE 2: Desempeño laboral						
N°	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Completo mis tareas en el tiempo establecido sin comprometer la calidad?					
2	¿Considero que utilizo los recursos disponibles de manera efectiva para cumplir con mis labores?					
3	¿Cumplo con los objetivos establecidos por la organización?					
4	¿Mis resultados laborales contribuyen al éxito de la empresa?					
5	¿Me esfuerzo por entregar un trabajo bien hecho y libre de errores?					
6	¿Mantengo altos estándares de calidad en todas las tareas que realizo?					
7	¿Asumo la responsabilidad de mis errores y aprendo de ellos?					
8	¿Soy puntual y cumplo con mis obligaciones laborales?					
9	¿Estoy comprometido con los valores y objetivos de la empresa?					
10	¿Me esfuerzo por contribuir al crecimiento y éxito de la organización?					

Gracias por su colaboración

Anexo 02: Procedimiento de validación de confiabilidad.

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag. Yasari~~ S. RIVAS CORNELIO
 Cargo o Institución donde labora : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Bach. Jherson David VILLANES CASIMIRO y Bach. ~~Francisco~~ SANCHEZ CARDENAS
 Título : "Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables															X					
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna															X					
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica															X					
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las Habilidades directivas y Desempeño laboral															X					
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos científicos.															X					
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones															X					
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Cerro de Pasco, septiembre del 2024	75269597		976496733
Lugar y fecha  (Ctrl) ▾	DNI Numero	Firma del experto	Celular N°

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : **Mag. Edwin Alfonso CALDERON CARHUAZ**
 Cargo o Institución donde labora : **ADMINISTRADOR DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION PASCO**
 Nombre del Instrumento de Evaluación : **Cuestionario**
 Autor del instrumento : **Bach. Jherson David VILLANES CASIMIRO y Bach. Frank SANCHEZ CARDENAS**
 Título : **"Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024"**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente		Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente					
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																			X	
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																				X
5. ORGANIZACION	Existe una organización Lógica																				X
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																				X
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																				X
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																		X		
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICABLE (X)** **NO APLICABLE ()**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **92%** **=** **|**

Cerro de Pasco, septiembre del 2024	04085334		981790006
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Celular N°

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : Mg. ~~Noeding~~ L. ORDAYA MORALES
 Cargo o Institución donde labor : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Bach. Jherson David VILLANES CA SIMIRO y Bach. ~~Francisco~~ SANCHEZ CARDENAS
 Título : ""Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024""

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables															X					
12. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
14. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna															X					
15. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica															X					
16. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
17. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral															X					
18. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.															X					
19. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones															X					
20. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

Cerro de Pasco, septiembre del 2024	43960431		927535187
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Celular N°

Procedimiento de confiabilidad

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario habilidades blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	10

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

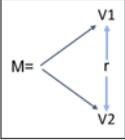
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	10

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Anexo 03: Matriz de consistencia

Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa ECOSERM Rancas, 2024.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?	Determinar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.	Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.		<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Nivel de investigación Correlacional</p> <p>Método de Investigación Científico</p> <p>Diseño de investigación:</p>  <p>Población: 376 trabajadores</p> <p>Muestra: 191 colaboradores</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta y cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Excel, SPSS V. 26</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿De qué manera la comunicación efectiva influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?	Analizar el nivel de influencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.	La comunicación efectiva influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.	<p>Variable 1: Habilidades Blandas</p> <p>Dimensiones: Comunicación Efectiva Trabajo en Equipo Adaptabilidad y Flexibilidad Resolución de Conflictos Inteligencia Emocional</p>	
¿De qué manera el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?	Establecer el nivel de influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.	El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.		
¿De qué manera la adaptabilidad y flexibilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?	Comprobar el nivel de influencia de la adaptabilidad y flexibilidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.	La adaptabilidad y flexibilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.	<p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones: Productividad Calidad del Trabajo Responsabilidad Iniciativa Relaciones Interpersonales</p>	
¿De qué manera la resolución de conflictos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?	Evidenciar el nivel de influencia de la resolución de conflictos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.	La resolución de conflictos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.		
¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024?	Demostrar el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.	La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ECOSERM Rancas, 2024.		