

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL CLIMA LABORAL DE LA
MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Ali Uriel Flores Pimentel

Asesor:

Mg. William Moisés Cruzado Pérez

Lima - Perú

2021



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mauricio Acevedo Carrillo, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Flores Pimentel Ali Uriel

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Las habilidades blandas y el clima laboral de la municipalidad de Los Olivos, 2019” para aspirar al título profesional de: Administrador de empresas por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Mg. William Moisés Cruzado Pérez
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados Han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: Flores Pimentel Ali Uriel para aspirar al título profesional con la tesis denominada: "LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL CLIMA LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, AÑO 2019"

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi madre, gracias al apoyo incondicional que me ha brindado durante toda mi vida, y así gracias a ella he podido lograr un objetivo más.

Esta tesis está dedicada a todas las personas que, al igual que yo, quieren mejorar su país y desarrollan proyectos de investigación que pueden ser la solución a problemas graves que persisten en esta sociedad llena de corrupción y conformismo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por cuidarme a donde voy y por bendecirme cada día. Estoy agradecido con mis padres por el amor y apoyo incondicional que entregan, además por guiarme y educarme durante toda mi vida, esforzándose en que mis hermanos y yo crezcamos con buenos valores y correctamente encaminados, es por ellos que he llegado a cumplir mis metas y sueños.

Agradezco a los excelentes maestros que gracias al destino se cruzaron en mi camino para brindarme sus conocimientos y para aprender de sus experiencias, siempre estando dispuestos a sacrificar su tiempo de descanso para aconsejarme en cómo hacer un mejor trabajo.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS	57
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población por órganos.....	26
Tabla 2. Matriz de Operacionalización.....	28
Tabla 3. Alfa de Cronbach del Cuestionario de Habilidades Blandas y Clima Laboral	30
Tabla 4. Distribución de la Variable Habilidades Blandas.....	31
Tabla 5. Distribución de los encuestados según la Dimensión Proactividad	32
Tabla 6. Distribución de los encuestados según la Dimensión Trabajo Bajo Presión.....	33
Tabla 7. Distribución de los encuestados según la Dimensión Responsabilidad Social Personal	34
Tabla 8. Distribución de los encuestados según la Dimensión Trabajo en Equipo.....	35
Tabla 9. Distribución de los encuestados según la Dimensión Comunicación	36
Tabla 10. . Distribución de los encuestados según la Variable Clima Laboral	37
Tabla 11. Distribución de los encuestado según la Dimensión Comunicación Interpersonal	38
Tabla 12. Distribución de los encuestado según la Dimensión Autonomía en la Toma de Decisiones.....	39
Tabla 13. Distribución de los encuestado según la Dimensión Motivación Laboral	40
Tabla 14. Correlación de Hipótesis General.....	41
Tabla 15. Correlación de Hipótesis Específica 1	42
Tabla 16. Correlación de Hipótesis Específica 2.....	43
Tabla 17. Correlación de Hipótesis Específica 3.....	44
Tabla 18. Correlación de Hipótesis Específica 4.....	45
Tabla 19. Correlación de Hipótesis Específica 5.....	46
Tabla 20. Matriz de consistencia	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentajes de la Variable 1 Habilidades Blandas.....	31
Figura 2. Porcentajes de la Dimensión Proactividad.....	32
Figura 3. Porcentajes de la Dimensión Trabajo bajo Presión.....	33
Figura 4. Porcentajes de la Dimensión Responsabilidad Social Personal.....	34
Figura 5. Porcentajes de la Dimensión Trabajo en Equipo	35
Figura 6. Porcentajes de la Dimensión Comunicación.....	36
Figura 7. Porcentajes de la Variable 2 Clima Laboral.....	37
Figura 8. Porcentajes de la Dimensión Comunicación Interpersonal.....	38
Figura 9. Porcentajes de la Dimensión Toma de Decisiones	39
Figura 10. Porcentajes de la Dimensión Motivación Laboral	40

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos- 2019, para lo cual se consideró una clasificación metodológica que obedece a un estudio de enfoque cuantitativo, alcance explicativo, nivel básico y diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple se pudo obtener una muestra igual a 267 colaboradores a la cual se le aplicó un cuestionario con 28 items. Se consideraron 3 fases en la presentación de resultados las cuales fueron: el análisis de confiabilidad, análisis descriptivo y análisis inferencial; dándose este último a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Finalmente se pudo concluir en que existe una relación entre las Habilidades Blandas y el Clima Laboral de la Municipalidad estudiada, representado por un coeficiente de correlación igual a 0.371.

Palabras clave: Habilidades Blandas, Clima Laboral, Proactividad, Trabajo Bajo Presión, Responsabilidad social, Trabajo en Equipo, Comunicación. Autonomía, Toma de Decisiones, Motivación.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las empresas buscan profesionales requieren tener habilidades blandas como son ética en el trabajo, voluntad, amabilidad, actitud positiva e integridad como parte de sus características personales, pero es común encontrar personal con conocimientos en el campo profesional ya que sin embargo carecen de empatía, trabajo en equipo, inteligencia emocional, etc. (Carbonell, 2018).

De acuerdo con los expertos del Institute for the Future (IFTF) for the University of Phoenix Research, en el año 2020 se identificaron 10 habilidades consideradas necesarias e imprescindibles en el éxito de cualquier profesional, independientemente del rubro en donde se desarrolle, refiriendo a la toma de decisiones con sentido, inteligencia social, pensamiento innovador, culturalidad, universo “big data”, alfabetización mediática, transdisciplinariedad, mentalidad creativa, gestión del conocimiento y colaboración virtual (Sodexo, 2020).

Las habilidades de los trabajadores en América Latina se clasifican en tres, la primera habilidades básicas enfocadas en la alfabetización a nivel primaria y secundaria; el segundo es la habilidad técnica, relacionada a los conocimientos, experiencia, grados superiores en educación y finalmente las habilidades socioemocionales, enfocadas a distintas habilidades emocionales para poder resolver problemas, comunicación, conflictos, etc. (Fiszbein, Cumsille, & Cosentino, 2016).

Asimismo, en el plano nacional, según un estudio realizado por Manpower, siete de diez empresas no encuentra jóvenes con habilidades blandas siendo el desarrollo que no se encuentra implementada en el sistema educativo tradicional, por el contrario, se pretende que se aprenda con el tiempo y las experiencias (Bless, 2018).

Además, según el portal de negocios y emprendimiento PQS (2020), en el contexto actual causado por la emergencia sanitaria del COVID-19, resulta pertinente reflexionar acerca de la generación de habilidades que impacten de manera positiva en el desarrollo, tanto profesional como personal. Es así que entre las soft skills con mayor demanda en las organizaciones destacan el trabajo en equipo, la empatía, la creatividad, entre otras; en donde se estima que, los profesionales que desarrollen y dominen dichas competencias suelen ser 12% más productivos en comparación a los que no.

Siguiendo con dicha línea, Natalia Devia, directora general de Natal de Vida Consultorías, refiere a que dentro de una realidad volátil como la de hoy en día, las organizaciones demandan personas con capacidad de adaptación rápida frente a los cambios, acoplándose así a nuevos procesos, manteniendo una postura flexible y realista; es así que, la resiliencia y adaptabilidad son catalogados como las habilidades más sobresalientes dentro del contexto actual, así como también el liderazgo y la empatía, debido a que son no negociables dentro de la labor de un líder frente a escenarios y tareas complicadas (Universidad ESAN, 2020).

Dentro de las habilidades de un líder efectivo, destaca una comunicación clara en favor de alentar a su equipo y demostrar proactividad en sobreponerse a instancias turbulentas, siendo importante la premisa de que no resulta necesario ser ejecutivo o pertenecer a niveles estratégicos para desarrollar habilidades de liderazgo. (Universidad ESAN, 2020).

Ahora bien, abordando la problemática relacionada con el clima laboral, específicamente en entidades públicas, Pedraza & Bernal (2018) destacan que los profesionales que laboran en los sectores privados, califican a este factor dentro de un

nivel más elevado en comparación a los del sector público, debido a que generalmente, dichas entidades desarrollan una identidad y oportunidad de crecimiento, en donde en muchas ocasiones depende exclusivamente a su propio desempeño, lo que mayormente no sucede en instituciones públicas, siendo factores como la antigüedad o vínculos profesionales, factores prioritarios al aspirar a un ascenso o aumento de beneficios.

Gonzáles, Ramírez, Terán & Palomino (2021) mencionan que la comunicación es un componente importante en las instituciones públicas, debido a que las falencias en dicho punto pueden desencadenar un deterioro significativo en el clima organizacional, al no expresarse la información de forma integral en la organización. A causa de ello, resulta importante reconocer lo positivo que resulta manejar una comunicación horizontal como estrategia para la conservación de un clima adecuado; en donde la confianza entre colaboradores toma un rol relevante, que al no estar presente genera divisionismo y deterioro de las relaciones dentro del trabajo.

Abordando el ámbito nacional, el empleo en el sector público en el Perú, se caracteriza primordialmente por su alto grado de heterogeneidad en los diversos sistemas, procesos de contratación, regímenes salariales, incentivos, criterios de productividad y desempeño. Es así que, dicha heterogeneidad, podría ocasionar eventos negativos en los niveles de productividad, por lo que es recomendable examinar y evaluar los criterios asociados con la cultura organizacional, valores individuales y organizacionales, así como también las prácticas de recursos humanos y su relación con la productividad individual y organizacional en el contexto específico del sector estatal del país. (Gabel, Yamada, Dolan, 2016).

Justificación

Siguiendo con la línea de lo expuesto, al abordar el contexto local, se refiere al ambiente laboral en la Municipalidad Los Olivos en todos los aspectos, en donde se observó que los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitadas y no hay un buen desenvolvimiento de los trabajadores, puesto que no se está realizando con óptimas condiciones necesarias para un buen desenvolvimiento.

Asimismo, los ambientes donde laboran, no son lo suficientemente apropiados y correctos, en donde puedan ejercer su actividad laboral. Esto genera que la satisfacción de los trabajadores no sea la adecuada, de manera en que esto influye en el desempeño laboral, esto hace que la gestión de la Municipalidad de Los Olivos se estanque y en consecuencia la población reciba una mala atención.

Por otro lado, existen conflictos por un mal manejo de recursos humanos, evidenciándose poca tolerancia a la frustración afectando el rendimiento de los trabajadores, cabe resaltar que algunos trabajadores carecen de empatía hacia los usuarios, falta de compromiso de las responsabilidades y las tareas retrasando actividades planificadas.

Es importante señalar que, a pesar de que existe una resolución ejecutiva acerca de una guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional dentro de las organizaciones del estado, se ha evidenciado que el clima laboral y los procesos de selección basándose en competencias no resultan totalmente efectivos, siendo una realidad que afecta principalmente la postura de los colaboradores frente a sus actividades, premisa que es avalada por un 86% de peruanos que renunciarían a su trabajo por un mal clima laboral (El Comercio, 2018); por lo que, el presente estudio se justifica a partir de un escenario con características negativas a causa del fenómeno

de estudio señalado líneas arriba, centrándose específicamente en la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Rodríguez & García (2016) plantearon como diagnosticar el clima laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para que contribuya a la mejora del desempeño de las funciones de los servidores públicos. Se realizó una encuesta a los trabajadores del sector público que laboran en dicha entidad, donde se pudo identificar que aun hay problemas de clima laboral que afectan a la ejecución de los procesos y debilita la comunicación interna generando la interpretación inadecuada de la información; posterior a ello se ejecutó el análisis cualitativo de la encuesta de clima laboral y a partir de dichos resultados se realizó la lluvia de ideas para determinar los principales problemas y las sub-causas que les tributan, una vez culminado este proceso, se procedió a elaborar el diagrama causa efecto donde se presentaron las principales causas y sub-causas basadas en algunos aspectos como la comunicación, actualización profesional, liderazgo, condiciones laborales, los valores y costumbres.

Moreno (2017) realizó una investigación enfocada en identificar factores que influyen en el clima organizacional de las entidades del estado, alineadas con los planes de acción sobre liderazgo, cultura y mejoras de las relaciones laborales. El estudio concluye que toda entidad pública exitosa es aquella que consigue balancear el logro de sus objetivos institucionales con el bienestar de sus funcionarios, promoviendo su crecimiento, una convivencia armónica, un clima organizacional es el desarrollo de los mismos como trabajo en equipo, haciendo posible que se mantenga

una mejora continua y con enfoque permanente hacia el crecimiento de la entidad y su gente, obteniendo un buen resultado que se han propuesto.

Vázquez (2017) se enfocó en determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, buscando específicamente: diagnosticar el clima laboral, plantear unas propuestas de mejora y determinar el nivel de productividad en el clima laboral de la Municipalidad de Ciudad Eten. Es así que se plantea la hipótesis que consistía en que el clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad, basándose en los estudios realizados por Campbell, quien defiende esta teoría. Esta investigación es de tipo cuantitativo y propositivo, por lo que ha sido necesario recolectar información mediante cuestionarios, aplicado a cada trabajador administrativo, es así que mediante la correlación de Pearson se logró conocer la influencia del clima laboral sobre la productividad, teniendo en cuenta la necesidad de diseñar el plan de mejora del clima laboral.

González (2019) planteó como objetivo identificar la relación existente entre las competencias laborales, el clima organizacional y el desempeño organizacional de los colaboradores de mandos medios de una institución de educación superior privada, con el fin de establecer un modelo de intervención que favorezca la productividad. De acuerdo a la Escala de Clima Social Organizacional de Moos a 10 colaboradores de la institución, se determinó que existe una percepción positiva del clima organizacional, el cual se ha favorecido por distintos factores como las características positivas de la relación, jefe-colaborador, la normatividad institucional, así como el trabajo novedoso o cambiante que prevalece en el ambiente laboral, como si fuera necesario establecer cambios.

Mejía, Herrera & Zambrano (2019) realizaron una investigación que se centra en cuatro aristas de estudio las cuales refieren a la de tipo productivas, directivas, de capital humano y de rentabilidad, tiene objetivo de estudiar el impacto de las competencias gerenciales. En el clima organizacional de las empresas del sector de calzado de la Provincia de Tungurahua su metodología se basó en un enfoque mixto, cuya modalidad es bibliográfica y de camp. Entre las primeras conclusiones se tiene que la informalidad que se manejan las empresas del sector del calzado es evidenciada por la falta de división entre lo que es el espacio laboral y familiar, puesto que el trabajo se realiza en una parte de sus casas como patios o locales comerciales en el mismo espacio de vivienda.

Antecedentes nacionales

Silva (2016) en su estudio tuvo como objetivo, determinar la brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de Relaciones Industriales y las requeridas por las empresas de Yanahuara – Arequipa en el segundo trimestre, 2016. Así mismo, la investigación tuvo una metodología de tipo descriptivo, cuantitativo. La muestra fue 34 empresas y 202 estudiantes a los cuales se le aplicaron dos cuestionarios. El estudio concluyó que, existe un porcentaje bien marcado de bajo desarrollo en algunas habilidades blandas más que otras, esto significa un nivel menor al del promedio de los profesionales del área., además, las habilidades "blandas" es la mayor debilidades para los estudiantes, viéndose en la investigación las coincidencias que existente entre lo que los estudiantes perciben con lo que está ocurriendo afuera con las empresas.

Mendivil (2017), realizó una investigación que tuvo como objetivo general, determinar el efecto de la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la

satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04 - Comas 2015, la población estuvo integrado por 60 trabajadores. El método empleado en la investigación fue hipotético deductivo, de tipo descriptiva explicativa, diseño no experimental de corte transversal, que recogió información en un periodo determinado, utilizó como instrumento el cuestionario de competencia laboral, que estuvo conformado por 30 preguntas en la escala de Likert, asimismo, el cuestionario de clima organizacional estuvo elaborado con 27 preguntas, y satisfacción laboral con 26 preguntas. La investigación determina que si existe evidencia para confirmar la relación de la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04 - Comas.

Sotomayor (2017) titulado “Competencias directivas y clima organizacional en instituciones educativas del distrito El Agustino – 2015”, tuvo como objetivo demostrar la relación entre Competencias directivas y clima organizacional. Para mejorar la información requerida, se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante los criterios de opinión de expertos y alfa de Cronbach, la técnica que se utilizó fue la encuesta, dos cuestionarios validados y graduados en la escala de Likert para las variables se utilizó como instrumento: Competencias directivas y clima organizacional. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional. El método que se utilizó es el hipotético deductivo. El estudio del tipo de investigación es básico de enfoque cuantitativo. Se tomó como muestra 133 entre docentes, de la Institución Educativa de gestión pública del distrito El Agustino. La unidad informante contestó los cuestionarios “Competencias directivas y clima organizacional” construidos específicamente para medir cada variable. Se utilizó la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados demuestran que la Competencias directivas, está relacionada con el

clima organizacional, pues según la correlación de Rho Spearman $\rho = 0,667$ que significa que existe un alto nivel de correlación positiva entre las variables, y el valor y $**p$ - valor = $0.000 < 0.01$, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación, es decir, a un óptimo nivel de competencia directiva que le corresponde un alto nivel de clima organizacional en instituciones educativas del distrito El Agustino – 2015.

Barreto & Izquierdo (2017) estudió la importancia del Coaching en el desarrollo de las habilidades blandas del personal de la empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo año 2016. El estudio fue desarrollado con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo siendo la muestra 100 personas a las cuales se le aplicaron una encuesta y entrevista, el estudio concluyó que, las habilidades blandas que presentan actualmente son un 83% consideran que generan frecuentemente nuevas y creativas alternativas de solución a los problemas, además el 85% que utilizan un enfoque sistémico para anticiparse a los problemas, un 64% que establecen una dirección con visión de futuro, por otro lado el 80% que permiten continuamente dar sentido al trabajo de sus colaboradores, animando, ilusionando y motivando a conseguir los objetivos.

Pumacayo (2018) realizó una investigación titulada: Habilidades Blandas Y Su Relación Con El Clima Organizacional De Los Docentes En La Institución Educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018; el cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación de las habilidades blandas de los docentes con el clima organizacional de la I.E. Politécnico Rafael Loayza Guevara, 2018. Se empleó la metodología del tipo de investigación correlacional, teniendo como población 65 docentes. Toda la información se realizó empleando la técnica de la encuesta con su instrumento que es el cuestionario, se procesó y analizó la información utilizando programas estadísticos. La hipótesis se comprobó mediante la prueba paramétrica de

correlación de Spearman. Esta investigación demuestra que la relación es directa, teniendo como coeficiente de correlación 0,586 entre la variable Habilidades Blandas y Clima Organizacional en la I.E. Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018.

Franco (2018) realizó un estudio acerca de las habilidades blandas y el clima organizacional, con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la UGEL N° 02 de La Esperanza Trujillo 2018. El tipo de diseño de investigación es no experimental, porque se realizó sin manipular ninguna de las dos variables, de corte transversal, ya que la investigación se ubica en un tiempo específico y correlacional. La población está formada por 36 colaboradores y la muestra es hallada mediante un muestreo censal. Luego de realizar toda la investigación se concluyó que existe una relación directa entre las variables las habilidades blandas y el clima organizacional siendo está altamente significativa con un valor de ($P=0.006 < 0.01$), cuya fuerza de asociación es moderada, con un valor de coeficiente de correlación de ($r_s=0.446$),

Carrasco (2018) en su investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre el Clima Organizacional y las Habilidades Sociales de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “Inca Garcilaso de la Vega”-Cusco. Metodológicamente esta investigación es de tipo básico descriptivo, cuyo diseño planteado es no experimental, correlacional transversal, obteniéndose un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.801 y 0.735 respectivamente. La población es de 32 docentes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico condicional. Los resultados refirieron a la relación que existe entre el Clima Organizacional y Habilidades Sociales en los docentes, se observa que en la dimensión de comunicación entre los agentes educativos y habilidades sociales básicas se tiene 0,000 debido a que su valor es constante, entre la dimensión de conflicto y cooperación y habilidades

sociales básicas 9,324 y el grado de libertad de 1,36; en estructura y organización con habilidades sociales básicas se tiene 0,970 e igual grado de libertad, de cuyos resultado se manifiesta que se prueba que existe una relación significativa entre las dimensiones mencionadas

Granda (2018) en su estudio tuvo como objetivo principal explicar las Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización, la investigación tuvo una metodología No experimental, con alcance cuantitativo y alcance correlacional, como muestra utilizo 43 clientes. El instrumento aplicado fue una encuesta basada en los 5 componentes de la calidad. El estudio concluyó que, es importante evaluar las habilidades blandas, competencias emocionales y gestión de relaciones para desarrollar habilidades en favor al usuario clientes, incentivar al personal a desarrollar habilidades blandas proporciona a las organizaciones ventajas competitivas.

Clarencia (2018) en su trabajo: Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las habilidades blandas en la interacción en el aula de docentes. El estudio presentó una metodología, de método hipotético deductivo, diseño cuasiexperimental, enfoque cuantitativo en la cual se utilizó una escala de interacción. Se concluyó que, Las habilidades blandas influyen significativamente en la mejora de la interacción en el aula de los docentes de la institución educativa, además hallaron que los profesores identificaron como necesidad las competencias relacionales y comunicativas, competencias interpersonales y emocionales.

Bases Teóricas

VARIABLES	AUTOR	AÑO	CONCEPTO
Habilidades blandas	Martha Alles	2010	Las competencias hacen referencias a las características de personalidad, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo tiene diferentes características en empresas y/o mercados distintos. En la perspectiva de la Gestión de Recursos Humanos por Competencias, ese conjunto de “dotes intelectuales” se conforma por dos subconjuntos: los conocimientos y las competencias; sin embargo, estas son las que determinarán un desempeño superior.
	Ruth Arroyo Tovar	2012	Las habilidades blandas o también llamadas transversales son destrezas netamente subjetivas que pueden ser adoptadas desde el nacimiento o desarrolladas con el tiempo, algunas de estas habilidades son: la disciplina, saber leer, escuchar, relacionarse, cumplirobjetivos, resolucion de problemas,tolerancia y liderar.
	Alfonso Jiménez	2013	Las competencias son elementos que desarrolla cada individuo y son imprescindibles para desarrollar con éxito una actividad. Está relacionado con su manera de ser, su manera de pensar y actuar. Aunque también podríamos decir que son el conjunto de conocimientos, habilidades, cualidades, aptitudes, que tienen las personas y que les predispone a realizar un conjunto de actividades con un buen nivel de desempeño. Las competencias pueden ser de distinto tipo. Las competencias no son aplicables en todas las ocasiones. Son específicas de cada industria, de cada actividad, de cada tarea.
	Vera	2016	Las habilidades blandas son verdaderamente importantes y necesarias en la formación técnica y profesional pues ofrecen un valor y ventaja competitiva, estas habilidades o destrezas pertenecen a la personalidad o actitudes que fomentan funciones eficientes en las organizaciones, las más importantes son: la comunicación efectiva, el pensamiento crítico y la resolución de problemas, trabajo en equipo, aprendizaje, emprendimiento y liderazgo
	Xina	2018	Las habilidades blandas son mas complicadas para definir aunque sean difícil de evaluar con pruebas objetivas pero si es un reto adquirir una habilidad de este tipo, estas características o atributos de una personas siendo estas una combinacion de habilidades sociales para mejroar las interrelaciones en las organizaciones . De igual foma refiere que las competencias transversales stan clasificadas a nivel cognitivo, afectivo, comunicativo con la finalidad de establecer un performance adecuado a toda persona.
Clima laboral	Gan & Triginé,	2012	El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo, las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, y satisfacción de cada persona con la labor que realiza

Jáuregui & Louffat	2019	<p>Señalan que las percepciones del colaborador sobre el clima son diferentes debido a las características propias de cada individuo, como la personalidad, los estilos cognitivos, la capacidad, la inteligencia, la edad, entre otros. Por tanto, en la medida que una organización esté conformada por personas con una gama de estas características, se espera una mayor diversidad de percepciones, las cuales refieren a:</p> <p><i>Perspectiva psicológica:</i> La percepción del clima es un proceso psicológico que interviene en el proceso organizacional.</p> <p><i>Perspectiva integradora:</i> Las variables que miden la percepción del entorno laboral se relacionan con el contexto organizacional, la estructura, los valores y las normas, el control, el liderazgo, la autonomía, la formalización, entre otros.</p> <p><i>Perspectiva integradora:</i> Las variables que miden la percepción del entorno laboral se relacionan con el contexto organizacional, la estructura, los valores y las normas, el control, el liderazgo, la autonomía, la formalización, entre otros.</p>
Bordas	2016	<p>Refiere que el clima laboral surge del pensamiento organizativo existen tres perspectivas las cuales son las perspectivas realistas, fenomenológica, subjetiva, e interaccionista, este contexto tiene un conjunto de factores tangibles e intangibles que motivan al desempeño de las empresas</p>

Por todo lo antes mencionado, la investigación tiene el objetivo de analizar la relación de las habilidades blandas en el clima laboral de la Municipalidad de los Olivos, año 2019.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre habilidades blandas y clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?

1.2.1. Problemas específicos

¿Existe relación entre la Proactividad y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?

¿Existe relación entre el trabajo bajo presión y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?

¿Existe relación entre la responsabilidad social y personal en el clima laboral de la
Municipalidad de Los Olivos, 2019?

¿Existe relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral de la Municipalidad de
Los Olivos, 2019?

¿Existe relación entre la comunicación y el clima laboral de la Municipalidad de Los
Olivos- 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de la
Municipalidad de Los Olivos, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar si la proactividad tiene relación con el clima laboral de la Municipalidad
de Los Olivos, 2019.

Determinar si el trabajo bajo presión tiene relación con el clima laboral de la
Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Determinar si la responsabilidad social y personal tiene relación con el clima laboral
de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Determinar si el trabajo en equipo tiene relación con el clima laboral de la
Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Determinar si la comunicación tiene relación con el clima laboral de la Municipalidad
de Los Olivos, 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1: Las habilidades blandas se relacionan en el clima laboral en la
Municipalidad Los Olivos, 2019.

H0: Las habilidades blandas no se relacionan en el clima laboral en la
Municipalidad Los Olivos, 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa de la proactividad y el clima laboral de la Municipalidad
de Los Olivos, 2019.

Existe relación directa del trabajo bajo presión y el clima laboral de la
Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Existe relación directa de la responsabilidad social y el clima laboral de la
Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Existe relación directa del trabajo en equipo y el clima laboral de la
Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Existe relación directa de la comunicación y el clima laboral de la Municipalidad
de Los Olivos, 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Corresponde al enfoque cuantitativo, que se centraliza en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

Basándonos en los tipos de investigación mencionados por Hernández (2018), el presente estudio responde al tipo de investigación correlacional, ya que tiene como objetivo principal determinar el posible grado de relación entre ambas variables de estudio.

El diseño que se utiliza en la presente investigación es de tipo no experimental, transaccional correlacional; no experimental porque se observan situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la Municipalidad del distrito de Los Olivos, 2019; las cuales no fueron provocadas intencionalmente; puesto que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población de esta investigación está conformada por un total de 872 trabajadores distribuidos en todos los niveles, que prestan servicios en la Municipalidad de Los Olivos, quienes vienen laborando en las diferentes unidades, los cuales tienen diferentes niveles de instrucción (profesionales, auxiliares y técnicos). Como se puede ver en el cuadro siguiente:

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

N= (población)

Z= (nivel de confianza)

P= (probabilidad de que ocurra un evento p)

Q= (probabilidad de que ocurra un evento q)

E= (margen de error)

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 872 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (872 - 1) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)} = 267$$

Se obtuvo una muestra de 267 colaboradores de la empresa.

Tabla 1. *Distribución de la población por órganos*

ÓRGANO	CAMPOS	POBLACIÓN
DE ALTA DIRECCIÓN	Órgano de Control Institucional	3
	Procuraduría Pública Municipal	1
	SECRETARIA GENERAL	2
	Jefatura de Gestión Documental y Archivo	8
DE APOYO	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	3
	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	31
	Subgerencia de Recursos Humanos	14
	Subgerencia de Tesorería	3
	Subgerencia de Contabilidad	1
	Subgerencia de Logística,	3
	Subgerencia de Servicios Generales y Maestranza	31
	Subgerencia de Atención al Ciudadano	12
	Subgerencia de Imagen Institucional	3
	GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
DE ASESORÍA	GERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1
	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano	3
	Subgerencia de Infraestructura y obras públicas	9
	GERENCIA DE PARTICIPACIÓN VECINAL	1
	Subgerencia de Programas Sociales	21
	GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	20
	Subgerencia de Transporte	2
	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS	15
	Subgerencia de Recaudación	4
	Subgerencia de Fiscalización Tributaria	2
	GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL	1
	Jefatura de Áreas Verdes	388
	Jefatura de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Sólidos	199
	GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	2
	Subgerencia de Licencias Comerciales	2
	Subgerencia de Fiscalización y Control Urbano	21
	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO	28
DE LÍNEA	Jefatura de Educación y Cultura	17
	Jefatura de Deporte y Juventudes	4
	Subgerencia de Prevención y Promoción de la Salud	16
Total General de colaboradores		872

Fuente: Datos de la Municipalidad/ elaboración propia

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica de investigación es la encuesta que consiste en una interrogación escrita que se realizará a las personas de la Municipalidad de Los Olivos, con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación. (Hernandez 2018)

Instrumentos de recolección

El presente estudio de investigación hará uso de un cuestionario que comprende la variable independiente las habilidades blandas y las variables dependiente clima laboral.

2.4. Procedimiento

El estudio en el procesamiento de los datos, realizará tres estadísticas para analizar los resultados, el primero de ellos es el análisis de confiabilidad, el cual se realiza mediante el Alfa de Cronbach con ello se analizara la confiabilidad del instrumento, por otro lado, también se analizara la estadística descriptiva, en el cual se realizan las tablas y figuras para conocer las proporciones de las respuestas de los encuestados, finalmente se realizara el análisis inferencial en la cual se demostrará las hipótesis y se tomara la decisión de cual se acepta y cual se rechaza.

2.5. Ética

La investigación tiene lineamientos éticos para respetar la autoría de las bases teóricas, es por ello que este estudio cumple con las características de ética y transparencia. Asimismo, se respetó el anonimato de las personas que participaron en la encuesta.

Tabla 2. *Matriz de Operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA LIKERT
HABILIDADES BLANDAS	Las habilidades blandas son verdaderamente importantes y necesarias en la formación técnica y profesional pues ofrecen un valor y ventaja competitiva, estas habilidades o destrezas pertenecen a la personalidad o actitudes que fomentan funciones eficientes en las organizaciones, las más importantes son: la comunicación efectiva, el pensamiento crítico y la resolución de problemas, trabajo en equipo, aprendizaje, emprendimiento y liderazgo (Vera, 2016).	PROACTIVIDAD: la proactividad es el desarrollo autoconsciente de acciones creativas para la generación de las mejores oportunidades posibles, con sometimiento permanente de todo el proceso a la más razonable, rigurosa y eficaz refutación (Molini, 2018, p.7)	Dinamismo personal	P1	5. Excelente 4. Muy bueno 3. Bueno 2. Regular 1. deficiente
			Confianza	P2	
			Perseverancia	P3	
		TRABAJO BAJO PRESIÓN: El Trabajo Bajo Presión, es la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia (González, 2009, p. 1)	Control de emociones	P4	
			Buena actitud	P5	
			Tolerancia	P6	
		RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PERSONAL: Refiere a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad (Duque, Cardona & Rendón, 2013, p. 197.)	Toma de decisiones	P7	
			Identidad	P8	
		TRABAJO EN EQUIPO: La competencia de trabajo en equipo incluye el conocimiento, principios y conceptos de las tareas y del funcionamiento de un equipo eficaz, el conjunto de habilidades y comportamientos necesarios para realizar las tareas eficazmente, sin olvidar las actitudes apropiadas o pertinentes por parte de cada miembro del equipo que promueven el funcionamiento del equipo eficaz (Tolleres, Coiduras, Isus, Carrera, París & Cela, 2011, p. 331).	Compromiso	P9	
			Compromiso social	P10	
		COMUNICACIÓN: La comunicación es un proceso complejo marcado por muchos factores (cultura, cercanía de los interlocutores, estados de ánimo) en el que, a pesar de haber diferencias entre las distintas personas, existen elementos comunes que son los que permiten que se dé el	Liderazgo	P11	
			Trabajo colaborativo	P12	
			Compromiso institucional	P13	
			Fluidez	P14	
			Coherencia de ideas	P15	
			Atención pertinente	P16	

		proceso comunicativo (de la Cruz, 2012, p.20).			
CLIMA LABORAL	Al respecto, Jáuregui & Louffat (2019) señalan que las percepciones del colaborador sobre el clima son diferentes debido a las características propias de cada individuo, como la personalidad, los estilos cognitivos, la capacidad, la inteligencia, la edad, entre otros. Por tanto, en la medida que una organización esté conformada por personas con una gama de estas características, se espera una mayor diversidad de percepciones	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: La comunicación interpersonal es una interacción social entre personas en la cual se forman, construyen, desarrollan y realizan las relaciones interpersonales (Zayas, 2008, p. 61.)	Relación interpersonal	P17	5. Excelente 4. Muy bueno 3. Bueno 2. Regular 1. deficiente
			Canales de comunicación	P18	
			Decodificación de mensaje	P19	
			Conocimiento	P20	
		AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES: La autonomía laboral es la libertad que se le otorga al empleado para controlar determinados aspectos de su actividad profesional en la empresa (Bustamante, 2010, p. 190).	Toma de decisiones	P21	
			Conocer exigencias	P22	
			Responsabilidad	P23	
			Cumplimiento	P24	
		MOTIVACIÓN LABORAL: La motivación como la interacción de las personas con la situación que perciben y al grado de esfuerzos que estos aplican para el cumplimiento de los objetivos individuales y organizacionales (Robbins y Judge, 2009, p. 175).	Beneficios sociales	P25	
			Remuneración	P26	
			Ambiente	P27	
			Aspiraciones promovidas	P28	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis de confiabilidad

Tabla 3. Alfa de Cronbach del Cuestionario de Habilidades Blandas y Clima Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	267	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		267	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	28

INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla N° 3, el resultado obtenido respecto al nivel confiabilidad representado por el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.908, debido a ello es posible señalar que los resultados obtenidos al aplicar el instrumento seleccionado presentan una confiabilidad alta.

3.2. Análisis descriptivo

Tabla 4. *Distribución de la Variable Habilidades Blandas*

HABILIDADES_BLANDAS				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MEDIO	22	32,8	32,8
	ALTO	45	67,2	67,2
	Total	67	100,0	100,0

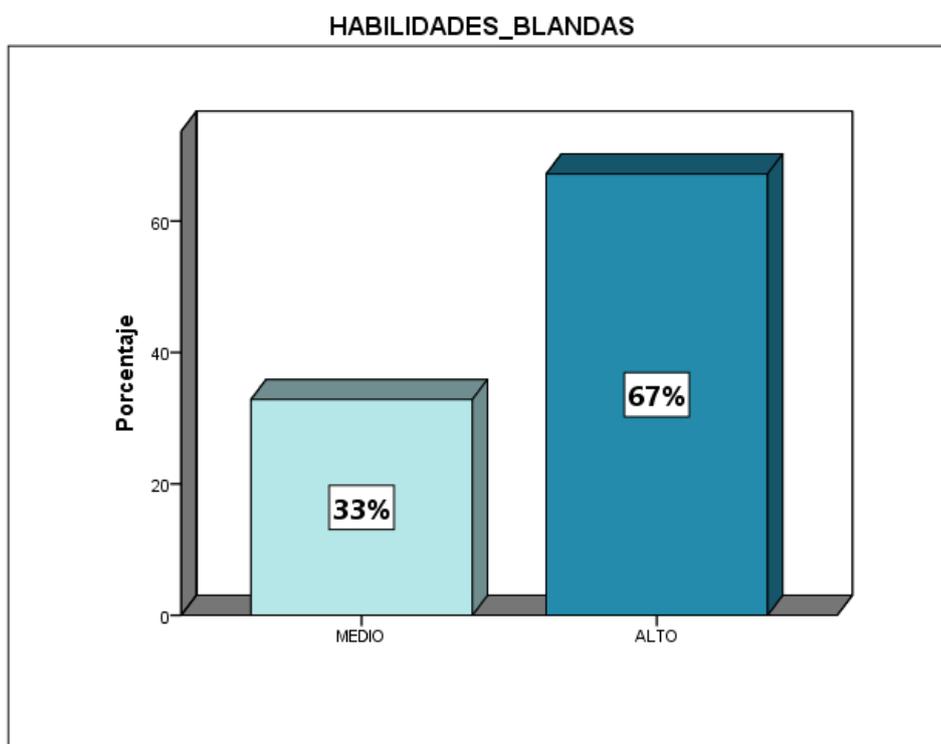


Figura 1. Porcentajes de la Variable 1 Habilidades Blandas

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la Tabla N 4, las habilidades blandas se encuentran dentro de una escala alta, representado por el 67% de colaboradores encuestados, en donde se involucran factores como la proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad social-personal, trabajo en equipo y comunicación. Asimismo, es importante señalar que el 33% de encuestados califican a las habilidades blandas del capital humano de la organización como media o regular.

Tabla 5. *Distribución de los encuestados según la Dimensión Proactividad*

PROACTIVIDAD				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MEDIO	22	32,8	32,8
	ALTO	45	67,2	67,2
	Total	67	100,0	100,0

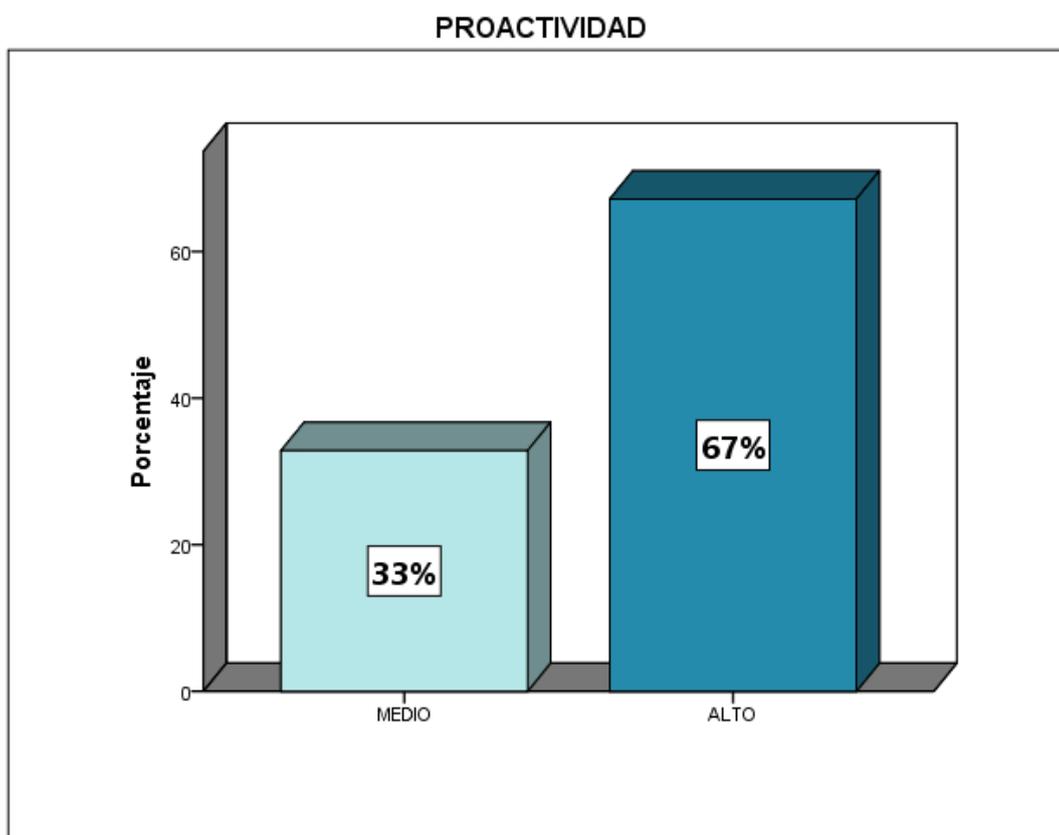


Figura 2. *Porcentajes de la Dimensión Proactividad*

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla N°5 Acorde con los resultados obtenidos referentes a la primera dimensión de las habilidades blandas, los colaboradores encuestados calificaron como alta a la Proactividad del capital humano de la organización, representado por un 67%. Temas como la confianza en sí mismo, dinamismo personal y adaptación son los que comprenden dicha apreciación. Asimismo, el 33% sostuvo que la proactividad de la fuerza laboral se encuentra en nivel medio.

Tabla 6. *Distribución de los encuestados según la Dimensión Trabajo Bajo Presión*

TRABAJO_BAJO_PRESION				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MEDIO	26	38,8	38,8
	ALTO	41	61,2	61,2
	Total	67	100,0	100,0

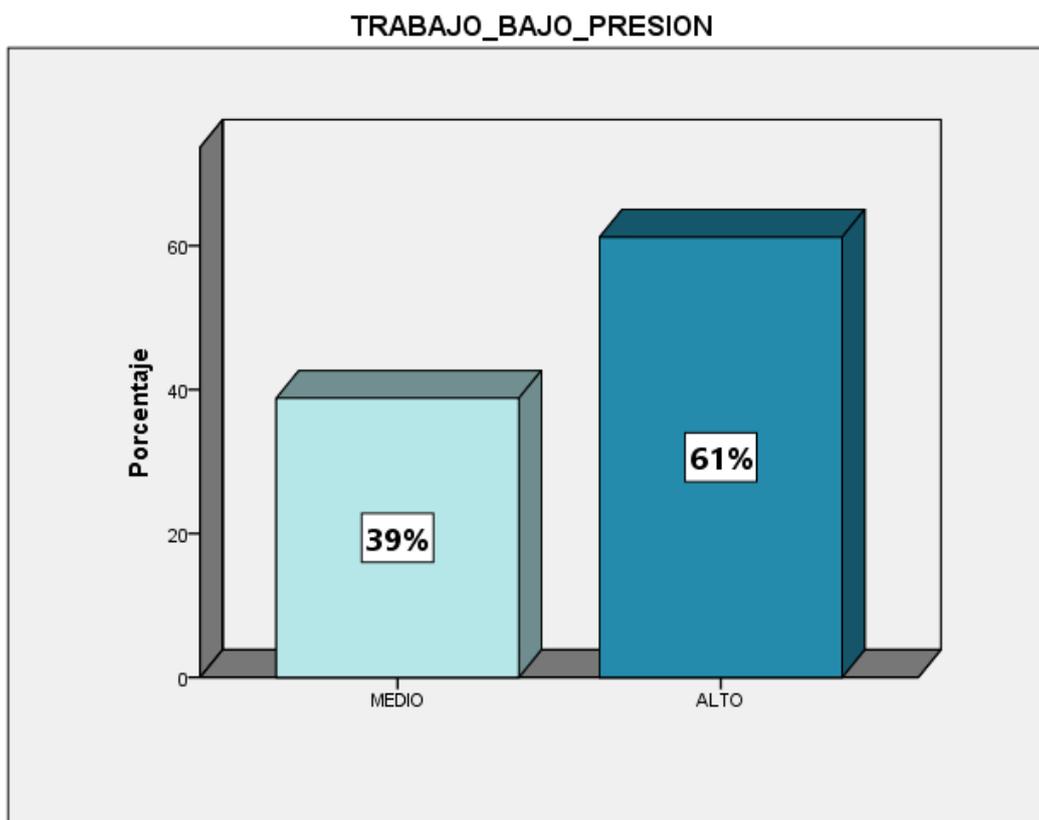


Figura 3. Porcentajes de la Dimensión Trabajo bajo Presión

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 6, en lo que respecta al trabajo presión en donde convergen factores como el control emocional, tolerancia y toma de decisiones; el 61% de colaboradores encuestados calificaron de manera positiva dicha competencia en cuestión. Por otro lado, el 39% de encuestados calificaron al trabajo bajo presión dentro de la organización dentro de una escala media o regular.

Tabla 7. *Distribución de los encuestados según la Dimensión Responsabilidad Social Personal*

RESPONSABILIDAD SOCIAL PERSONAL				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	BAJO	4	6,0	6,0
	MEDIO	14	20,9	20,9
	ALTO	49	73,1	73,1
	Total	67	100,0	100,0

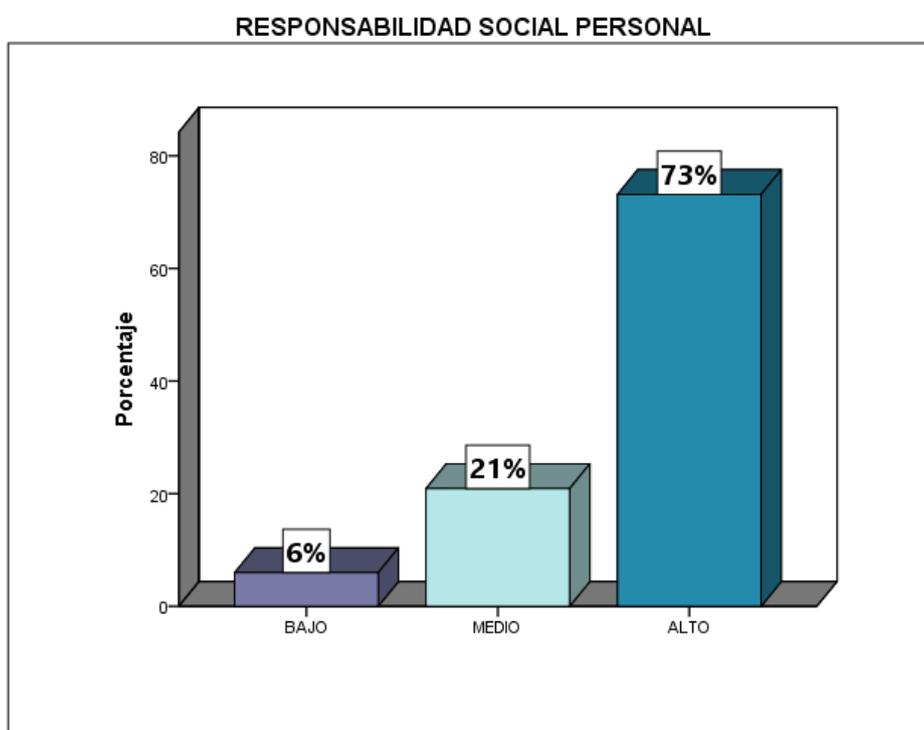


Figura 4. Porcentajes de la Dimensión Responsabilidad Social Personal

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 7, en relación a la Responsabilidad Social y Personal de los colaboradores de la municipalidad en cuestión, el 73% considera que esta habilidad blanda está en un nivel alto considerando puntos como la identificación y compromiso con la organización. Además, el 21% sostuvo que esta habilidad blanda se encuentra en un nivel medio, mientras que solo el 6% la cataloga dentro de un nivel bajo

Tabla 8. Distribución de los encuestados según la Dimensión Trabajo en Equipo

TRABAJO EQUIPO				Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido
Válido	MEDIO	8	11,9	11,9
	ALTO	59	88,1	88,1
	Total	67	100,0	100,0

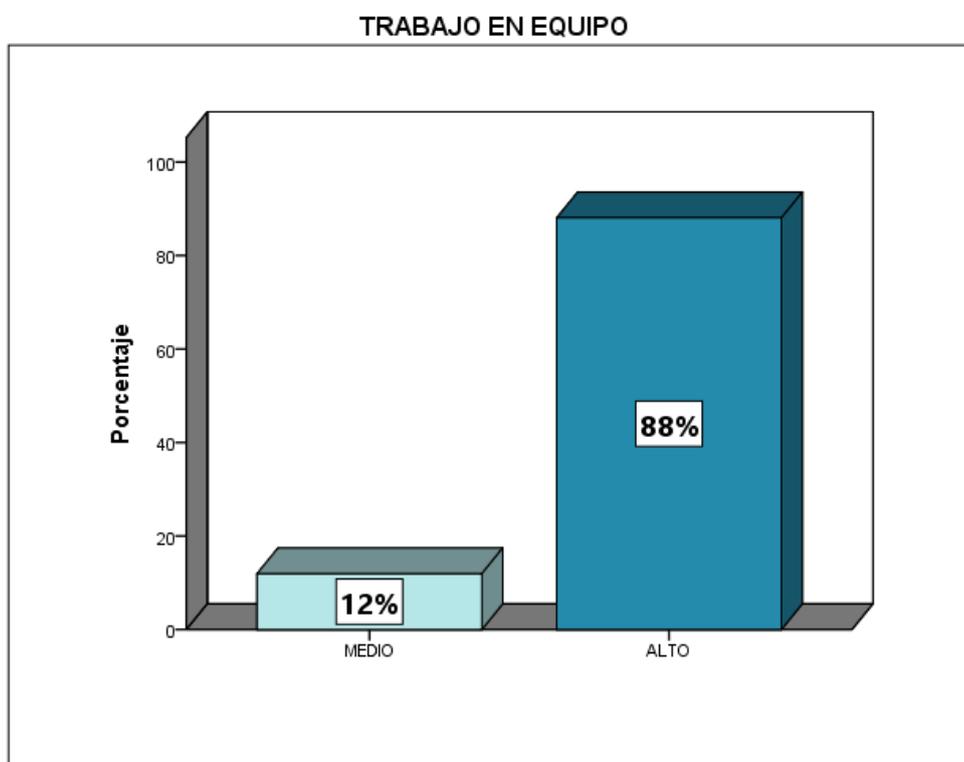


Figura 5. Porcentajes de la Dimensión Trabajo en Equipo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 8, ningún colaborador que participó en la encuesta sostuvo que la competencia o habilidad blanda Trabajo en Equipo se encuentra en un nivel bajo. Por otro lado, el 88% sostuvo que el Trabajo en Equipo posee un nivel alto dentro de la organización, considerando aspectos como el liderazgo individual, trabajo cooperativo y compromiso con el equipo de trabajo e institución. Finalmente, solo el 12% califica esta habilidad dentro de un rango medio.

Tabla 9. *Distribución de los encuestados según la Dimensión Comunicación*

COMUNICACION				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MEDIO	13	19,4	19,4
	ALTO	54	80,6	80,6
	Total	67	100,0	100,0

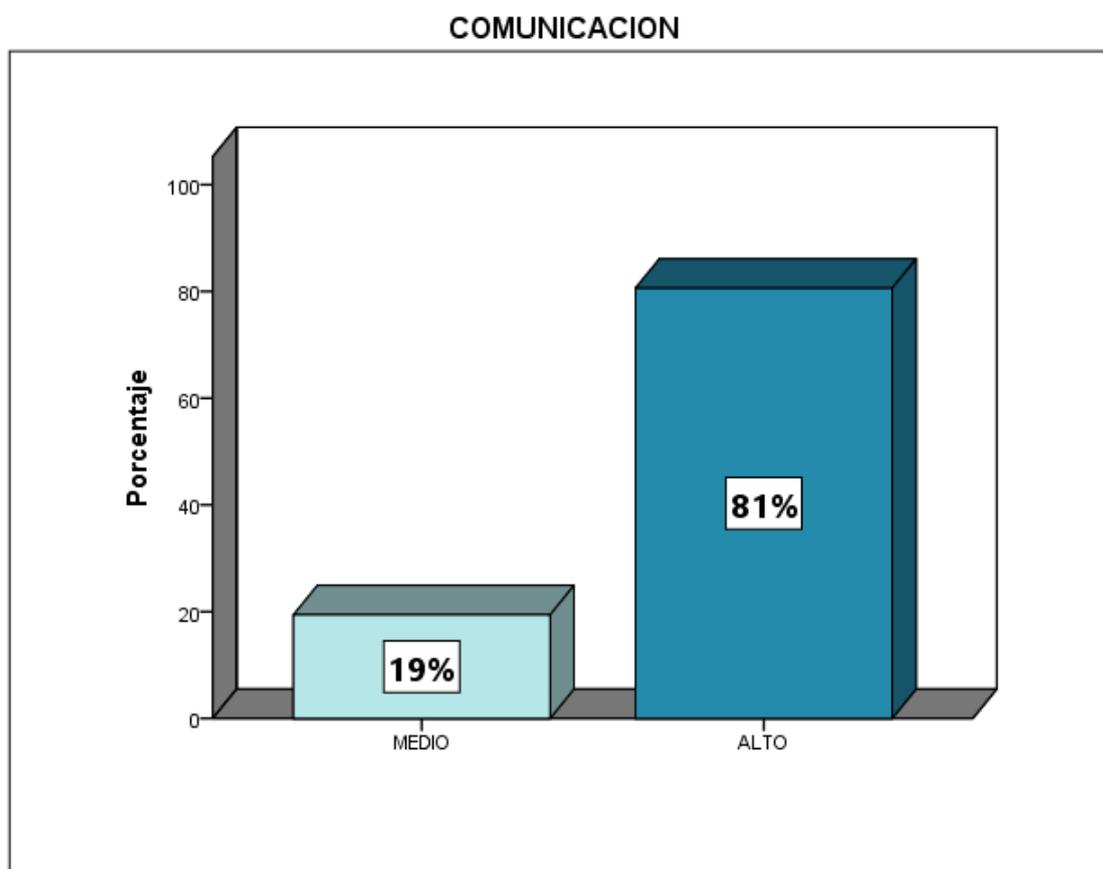


Figura 6. *Porcentajes de la Dimensión Comunicación*

INTERPRETACIÓN

Acorde con la tabla 9, se pudo evidenciar que la comunicación entre colaboradores de la Municipalidad en Cuestión se encuentra en un nivel alto, representado por un 81% de colaboradores que la califican de esta forma considerando puntos como la coherencia, pertinencia y fluidez. Asimismo, solo el 19% califica esta habilidad como media o regular. Finalmente, ningún colaborador encuestado sostuvo que esta competencia posee un nivel bajo

Tabla 10. *Distribución de los encuestados según la Variable Clima Laboral*

CLIMA_LABORAL				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	REGULAR	34	50,7	50,7
	BUENO	33	49,3	49,3
	Total	67	100,0	100,0

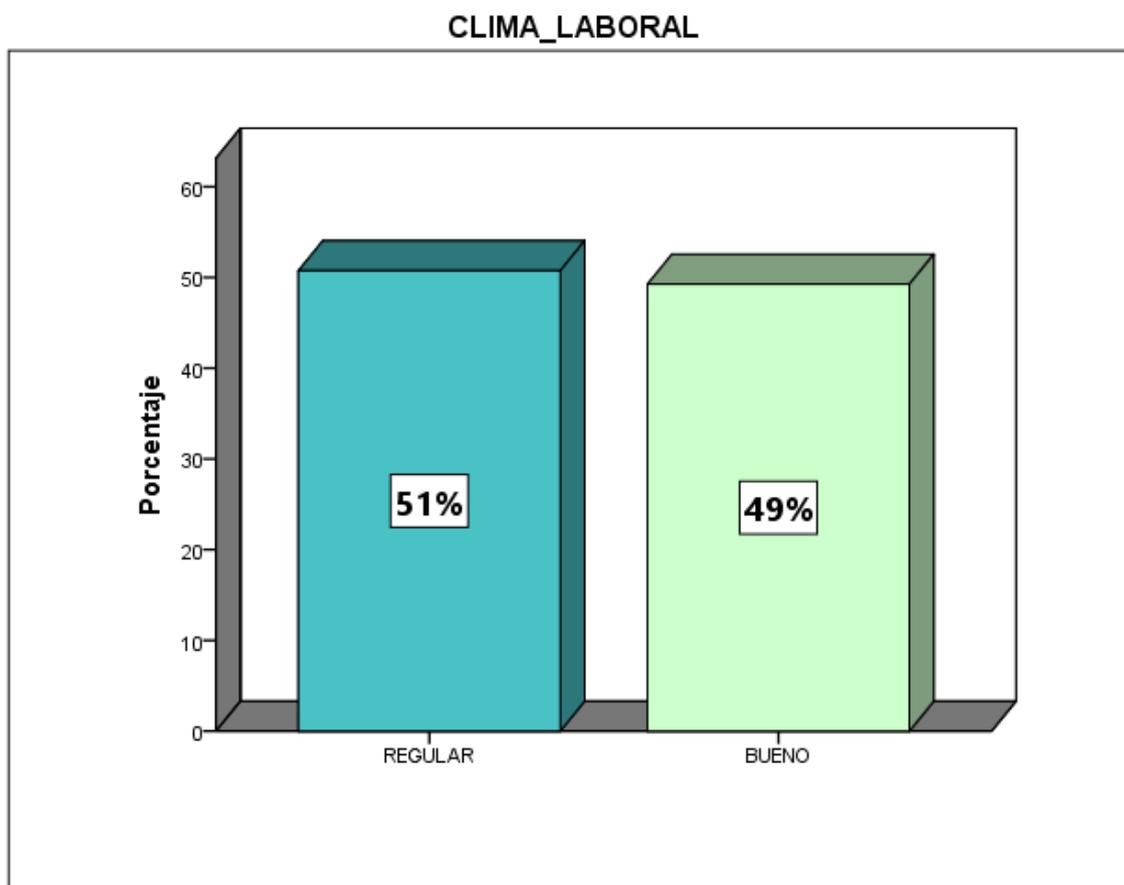


Figura 7. Porcentajes de la Variable 2 Clima Laboral

INTEPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 10, la variable Clima Laboral se encuentra con un nivel regular, en donde se involucran dimensiones como la comunicación interpersonal, autonomía en la toma de decisiones y la motivación laboral. Por otro lado, como se visualiza en el gráfico, el Clima Laboral es catalogado como bueno por el 49% de colaboradores encuestados.

Tabla 11. *Distribución de los encuestado según la Dimensión Comunicación Interpersonal*

		COMUNICACION_INTERPERSONAL		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	REGULAR	38	56,7	56,7
	BUENO	29	43,3	43,3
	Total	67	100,0	100,0

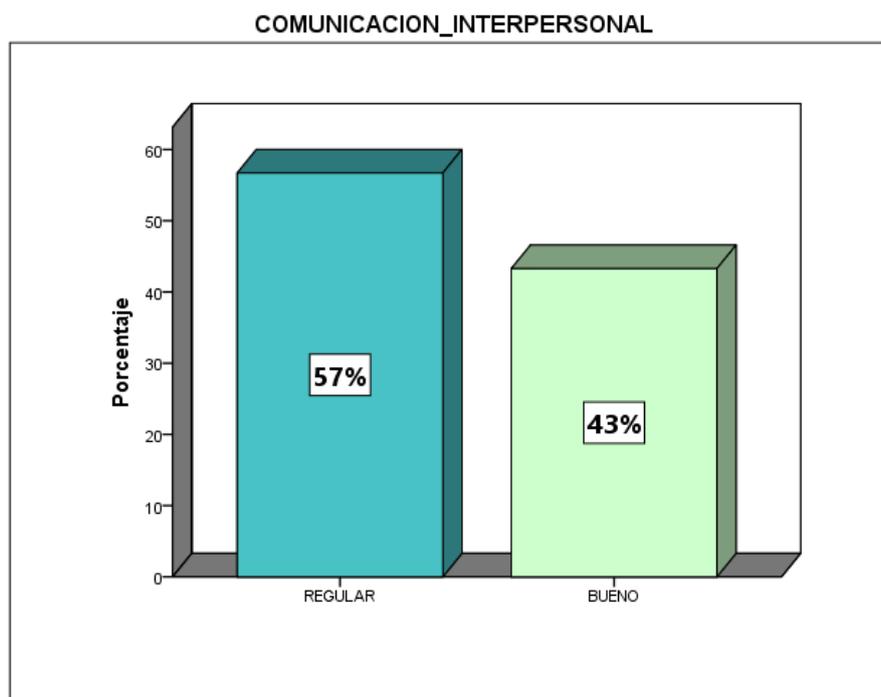


Figura 8. Porcentajes de la Dimensión Comunicación Interpersonal

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 11, la comunicación interpersonal dentro de la organización se encuentra en un nivel regular, representada por el 57% de encuestados, en donde las relaciones, canales de comunicación y conocimiento del personal son los puntos que integran esta percepción. Por otro lado, el 43% de encuestados califican este factor como Bueno. Finalmente, ningún colaborador encuestado afirmó que la comunicación interpersonal se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 12. *Distribución de los encuestado según la Dimensión Autonomía en la Toma de Decisiones*

AUTONOMIA_TOMA_DESICIONES				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	REGULAR	14	20,9	20,9
	BUENO	53	79,1	79,1
	Total	67	100,0	100,0

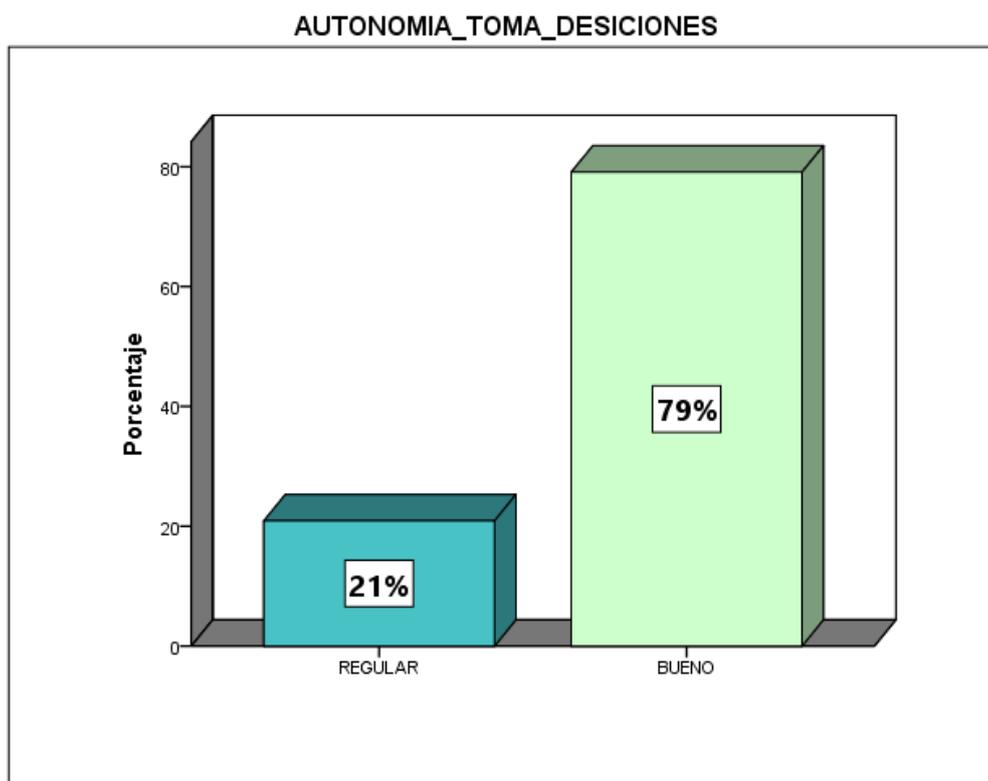


Figura 9. Porcentajes de la Dimensión Toma de Decisiones

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 12, la Autonomía en la Toma de Decisiones de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno, representado por el 79% de encuestados, considerando factores como la responsabilidad, cumplimiento y conocimiento de exigencias. Asimismo, solo el 21% califica a esta dimensión como regular. Finalmente, ningún colaborador de la organización califica como malo a este punto.

Tabla 13. *Distribución de los encuestado según la Dimensión Motivación Laboral*

		MOTIVACION_LABORAL		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MALO	13	19,4	19,4
	REGULAR	46	68,7	68,7
	BUENO	8	11,9	11,9
	Total	67	100,0	100,0

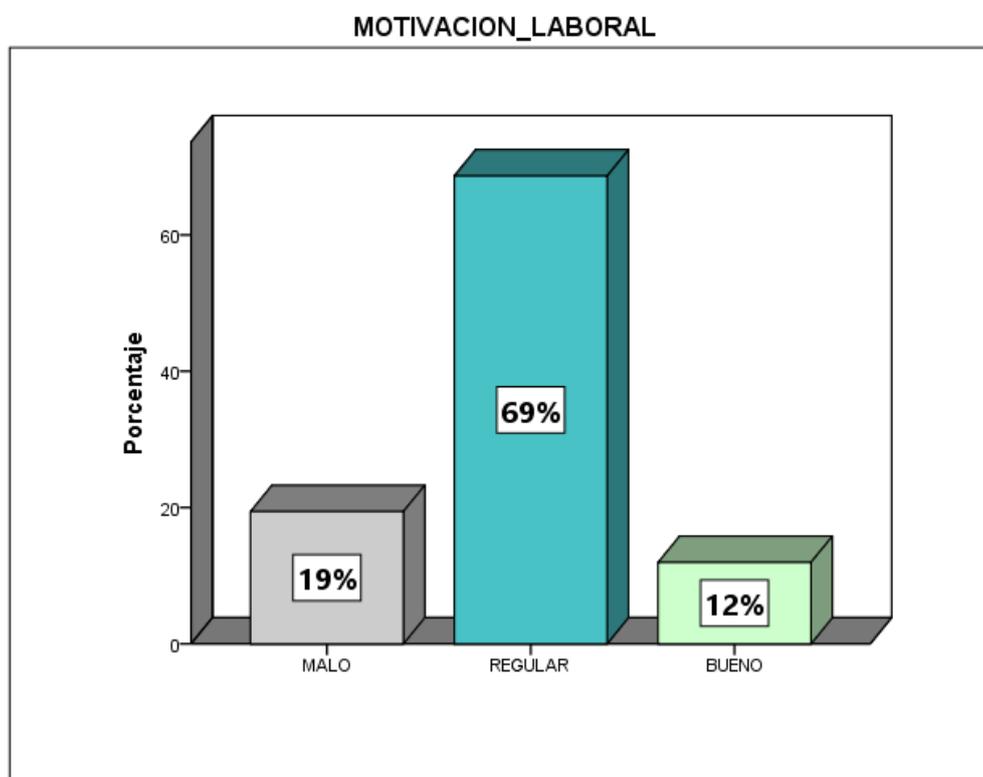


Figura 10. Porcentajes de la Dimensión Motivación Laboral

INTERPRETACIÓN:

Finalmente, en relación a la Motivación Laboral de los colaboradores de la Municipalidad estudiada, según la tabla 13, el 69% de encuestados señalaron que su nivel de motivación se encuentra en un nivel regular, teniendo en cuenta a los beneficios, remuneración, condiciones laborales y posibilidad de promoción. Asimismo, el 19% de colaboradores señalaron que su nivel de motivación es mala, mientras que solo el 12% en encuestados sostuvieron que se encuentra en un nivel alto.

3.3. Correlación de Hipótesis

3.3.1. Prueba de Hipótesis General:

Hi: Las habilidades blandas influyen en el clima organizacional en la Municipalidad Los Olivos, 2019.

Ho: Las habilidades blandas no influyen en el clima organizacional en la Municipalidad Los Olivos, 2019.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Criterios: Sig. e < sig. i \rightarrow se rechaza la H0

Sig. e > sig. i \rightarrow se acepta H0

Tabla 14. *Correlación de Hipótesis General*

Correlaciones

				HABILIDA DES_BLAN DAS	CLIMA_LA BORAL
Rho Spearman	de HABILIDADES_BLANDAS	Coefficiente de correlación	de	1,000	,371**
		Sig. (bilateral)		.	,002
		N		267	267
	CLIMA_LABORAL	Coefficiente de correlación	de	,371**	1,000
		Sig. (bilateral)		,002	.
		N		267	267

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

INTERPRETACIÓN:

En base a la tabla 14, mediante de la prueba no paramétrica Rho Spearman, se logró determinar el grado de significancia, el cual es 0.002, debido a esto es posible aceptar la hipótesis alterna, ya que esta cifra es inferior a 0.05. Por consiguiente, las habilidades blandas sí se relacionan con el Clima Laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.371, lo que permite afirmar que existe una correlación positiva débil.

3.3.2. Pruebas de Hipótesis Específicas:

3.3.2.1. Hipótesis Específica 1

H1: La Proactividad influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Ho: La Proactividad no influye en el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios: Sig. e < sig. i \rightarrow se rechaza la H0

Sig. e > sig. i \rightarrow se acepta H0

Tabla 15. *Correlación de Hipótesis Específica 1*

				PROACTIVI DAD	CLIMA_LAB ORAL
Rho de Spearman	PROACTIVIDA D	Coefficiente de correlación	de	1,000	,371**
		Sig. (bilateral)		.	,002
		N		267	267
	CLIMA_LABO RAL	Coefficiente de correlación	de	,371**	1,000
		Sig. (bilateral)		,002	.
		N		267	267

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

INTERPRETACIÓN:

En base a la tabla 15, mediante de la prueba no paramétrica Rho Spearman, se logró determinar el grado de significancia, el cual es 0.002 , debido a esto es posible aceptar la hipótesis alterna, ya que esta cifra es inferior a 0.05. Por consiguiente, la Proactividad sí se relaciona con el Clima Laboral. de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.371, lo que permite afirmar que existe una correlación positiva débil.

3.3.2.2. Hipótesis Específica 2

H2: El Trabajo bajo presión influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

H0: El Trabajo bajo presión no influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios: Sig. e < sig. i → se rechaza la H0

Sig. e > sig. i → se acepta H0

Tabla 16. *Correlación de Hipótesis Específica 2*

		Correlaciones		
			TRABAJO_B AJO_PRESIO N	CLIMA_LAB ORAL
Rho de Spearman	TRABAJO_BAJO_PRESI ON	Coeficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	267	267
	CLIMA_LABORAL	Coeficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	267	267

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

INTERPRETACIÓN:

En base a la tabla 16, mediante de la prueba no paramétrica Rho Spearman, se logró determinar el grado de significancia, el cual es 0.004, debido a esto es posible aceptar la hipótesis alterna, ya que esta cifra es inferior a 0.05. Por consiguiente, el Trabajo bajo Presión sí se relaciona con el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.351, lo que permite afirmar que existe una correlación positiva débil.

3.3.2.3. Hipótesis Específica 3

H3: La Responsabilidad Social y Personal influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos- 2019.

H0: La Responsabilidad Social y Personal no influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos- 2019.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios: Sig. e < sig. i \rightarrow se rechaza la H0

Sig. e > sig. i \rightarrow se acepta H0

Tabla 17. *Correlación de Hipótesis Específica 3*

Correlaciones

			RESPONSABI LIDAD_SOCI AL_PERSON AL	CLIMA_LAB ORAL
Rho de Spearman	RESPONSABILIDAD_S OCIAL_PERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,278*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	267	267
	CLIMA_LABORAL	Coefficiente de correlación	,278*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	267	267

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

INTERPRETACIÓN:

En base a la tabla 17, mediante de la prueba no paramétrica Rho Spearman, se logró determinar el grado de significancia, el cual es 0.023, debido a esto es posible aceptar la hipótesis alterna, ya que esta cifra es inferior a 0.05. Por consiguiente, la Responsabilidad Social y Personal sí se relaciona con el Clima Laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.278, lo que permite afirmar que existe una correlación positiva débil.

3.3.2.4. Hipótesis Específica 4

H4: El Trabajo en equipo influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Ho: El Trabajo en equipo no influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios: Sig. e < sig. i → se rechaza la H0

Sig. e > sig. i → se acepta H0

Tabla 18. *Correlación de Hipótesis Específica 4*

			TRABAJO_E QUIPO	CLIMA_LAB ORAL
Rho de Spearman	TRABAJO_EQUIP O	Coeficiente de correlación	1,000	,363**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	267	267
	CLIMA_LABORA L	Coeficiente de correlación	,363**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	267	267

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

INTERPRETACIÓN:

En base a la tabla 18, mediante de la prueba no paramétrica Rho Spearman, se logró determinar el grado de significancia, el cual es 0.003, debido a esto es posible aceptar la hipótesis alterna, ya que esta cifra es inferior a 0.05. Por consiguiente, el Trabajo en Equipo sí se relaciona con el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.363, lo que permite afirmar que existe una correlación positiva débil.

3.3.2.5. Hipótesis Específica 5

H5: La Comunicación influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Ho: La Comunicación influye en el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios: Sig. e < sig. i → se rechaza la H0

Sig. e > sig. i → se acepta H0

Tabla 19. *Correlación de Hipótesis Específica 5*

			Correlaciones	
			COMUNICAC ION	CLIMA_LAB ORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIO N	Coefficiente de correlación	1,000	,260*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	267	267
	CLIMA_LABOR AL	Coefficiente de correlación	,260*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	267	267

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

INTERPRETACIÓN

En base a la tabla 19, mediante de la prueba no paramétrica Rho Spearman, se logró determinar el grado de significancia, el cual es 0.33, debido a esto es posible aceptar la hipótesis alterna, ya que esta cifra es inferior a 0.05. Por consiguiente, la Comunicación sí se relaciona con el Clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.260, lo que permite afirmar que existe una correlación positiva débil.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

A partir de los hallazgos del presente estudio, se evidenciaron los siguientes resultados.

En relación a la variable independiente, las habilidades blandas en los colaboradores de la municipalidad estudiada se encuentran en un nivel alto representado por un 67% de encuestados en donde se consideraron puntos como la proactividad, el trabajo bajo presión, responsabilidad social personal, trabajo en equipo y comunicación. Asimismo, el 33% calificó como regular a este tipo de habilidades como atributos de cada colaborador.

Por otro lado, al observar los resultados de la variable dependiente, se evidenció que existe una paridad entre el porcentaje de colaboradores que indican que el Clima laboral que perciben es regular y el de los que la consideran como bueno, siendo 51% y 49% respectivamente.

Se pudo determinar que existe una relación entre ambas variables de estudio a través de una prueba no paramétrica (Rho de Spearman); sin embargo, se obtuvo un coeficiente de correlación de nivel débil, lo que puede ser explicado por una disimilitud entre porcentajes respecto a las habilidades blandas y el clima laboral. Es pertinente señalar que las respuestas del cuestionario se basan a una postura subjetiva, y más aún cuando se realiza en base a una autoevaluación, como es el caso.

De acuerdo con la investigación de Granda (2018), se abordó el tema de las habilidades blandas como una fuente de ventaja competitiva en las organizaciones, debido a un eficiente servicio ofrecido gracias a una fuerza laboral con determinadas características, lo cual indudablemente es el reflejo de un clima laboral óptimo. Asimismo, Barreto & Izquierdo (2017) en su investigación titulada la Importancia del Coaching en el Desarrollo de las Habilidades Blandas del personal de la Empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo año 2016,

postulan al Coaching como una herramienta muy beneficiosa para trabajar en las habilidades blandas de los trabajadores, indicando la complejidad en el trabajo respecto a este tipo de habilidades en profesionales ya experimentados.

Respecto a la primera dimensión que comprenden las habilidades blandas, el factor Proactividad se encuentra en un nivel alto, representado por el 67% de colaboradores, en donde se abordaron puntos como el dinamismo personal, confianza y perseverancia como características en los colaboradores; mientras que el 33% señalaron que dicha habilidad blanda se encuentra en un nivel medio.

De acuerdo con la hipótesis específica 1, la cual planteó que la Proactividad sí se relaciona con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, su pudo aceptar dicha premisa contando con un coeficiente de correlación $Rho=0.371$, lo que refiere a una correlación positiva débil.

Al contrastar los hallazgos referentes a la hipótesis específica 1, de acuerdo con el estudio realizado por Salessi & Omar (2017) mencionaron que en términos generales la proactividad ha sido vista como un factor relacionado con un mayor grado de satisfacción, compromiso y desempeño de los trabajadores; sin embargo, menciona que este tipo de comportamientos podrían dar lugar a resultados negativos como una vía de agotamiento, es decir, este tipo de postura en los trabajadores de alguna entidad podría traducirse en un agotamiento de recursos, lo que generaría cierta tensión en el trabajo y sobrecarga de tareas. Asimismo, el autor se hace mención que estos escenarios podrían ser controlados de manera positiva considerando una buena retroalimentación recibida por los comportamientos proactivos y el tipo de motivación para conducirse de manera proactiva.

Respecto a la segunda dimensión como parte de las habilidades blandas, el factor Trabajo Bajo Presión se encuentra en un nivel alto, representado por el 61% de colaboradores, en donde se abordaron puntos como el control de emociones, buena actitud, tolerancia y toma

de decisiones; como características en los colaboradores; mientras que el 39% señalaron que dicha habilidad blanda se encuentra en un nivel medio.

De acuerdo con la hipótesis específica 2, la cual planteó que el Trabajo bajo Presión se relaciona con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, su pudo aceptar dicha premisa contando con un coeficiente de correlación $Rho=0.351$, lo que refiere a una correlación positiva débil.

Sánchez (2017) en su estudio empírico titulado Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia, aborda el fenómeno trabajo bajo presión desde una perspectiva positiva para los trabajadores, a diferencia de la postura del común denominador de empleados que consideran este punto como negativo o incómodo al momento de realizar sus funciones. Este autor menciona que esta condición debe darse de forma respetuosa, consensuada y retadora; de tal manera que la fuerza laboral se considere parte de los objetivos y metas organizaciones. Además, el autor menciona que los recursos y el tiempo son limitantes que más salen a flote; sin embargo, en medida de que se presente un liderazgo que sea consciente de los límites laborales, podrá generarse un mejor índice productivo en la organización.

En relación a la tercera dimensión como parte de las habilidades blandas, el factor Responsabilidad Social y Personal se encuentra en un nivel alto, representado por el 73% de colaboradores, en donde se abordaron puntos como la identidad y compromiso social como características en los colaboradores; mientras que el 21% señalaron que dicha habilidad blanda se encuentra en un nivel medio, así como también solo el 6% la calificó como baja.

De acuerdo con la hipótesis específica 3, la cual planteó que la Responsabilidad Social Personal se relaciona con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, su pudo aceptar dicha premisa contando con un coeficiente de correlación $Rho=0.278$, lo que refiere a una correlación positiva débil.

Franco (2018) realizó un estudio acerca de las habilidades blandas y el clima organizacional, con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la UGEL N° 02 de La Esperanza Trujillo 2018, señala a la Responsabilidad social o también conocida como RSE no solo debe ser entendida como un punto que mejora la imagen corporativa de alguna entidad frente a la sociedad, sino también debe consistir en una preocupación por el bienestar de los colaboradores que la comprenden. Es así que esta investigación arrojó que el 56% de trabajadores encuestados consideran que la Responsabilidad Social influye positivamente en el clima organizacional, premisa que guarda similitud con la hipótesis específica 3.

Respecto a la cuarta dimensión como parte de las habilidades blandas, el factor Trabajo en Equipo se encuentra en un nivel alto, representado por el 88% de colaboradores, en donde se abordaron puntos como el liderazgo, trabajo colaborativo y compromiso institucional; mientras que el solo el 12% señalaron que dicha habilidad blanda se encuentra en un nivel medio.

De acuerdo con la hipótesis específica 4, la cual planteó que el Trabajo en Equipo se relaciona con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, su pudo aceptar dicha premisa contando con un coeficiente de correlación $Rho=0.363$, lo que refiere a una correlación positiva débil.

Es pertinente mencionar la investigación realizada por Salazar (2017) en donde profundizó acerca de la relación de clima organizacional y el trabajo en equipo dentro de un contexto similar al que posee el presente estudio, tratándose de trabajadores del gobierno regional del departamento de Ancash, se pudo determinar que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio consiguiendo un grado de correlación igual a 0.95, lo que refiere a una relación muy fuerte, a diferencia del que se obtuvo en esta investigación ($Rho=0.363$). Dicha disimilitud podría ser explicada a partir de determinadas diferencias en las tareas

asignadas a los trabajadores, a pesar de que ambos escenarios presentan características en común al tratarse de entidades gubernamentales.

Finalmente, en relación a la quinta dimensión como parte de las habilidades blandas, el factor Comunicación se encuentra en un nivel alto, representado por el 81% de colaboradores, en donde se abordaron puntos como la fluidez, coherencia de ideas y atención pertinente; como características en los colaboradores; mientras que solo el 19% señalaron que dicha habilidad blanda se encuentra en un nivel medio.

De acuerdo con la hipótesis específica 5, la cual planteó que La Comunicación se relaciona con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, su pudo aceptar dicha premisa contando con un coeficiente de correlación $Rho=0.260$, lo que refiere a una correlación positiva débil.

González (2019) planteó como objetivo identificar la relación existente entre las competencias laborales, el clima organizacional y el desempeño organizacional de los colaboradores de mandos medios de una institución de educación superior privada, a pesar de diferir respecto a la metodología del presente estudio, ya que aborda esta problemática desde un plano descriptivo, pudo concluir que la comunicación interna favorece indiscutiblemente al clima laboral. El autor menciona diferentes factores que comprenden la premisa mencionada, siendo la claridad en el mensaje, los medios y la manera en que se comunica un mensaje. Asimismo, menciona la importancia de la existencia de una comunicación cada vez más horizontal, en donde los colaboradores de distintos niveles jerárquicos dentro la organización puede intercambiar puntos de vista en pro de la compañía en donde laboran; así como también sentirse empoderados y con conocimiento respecto a los valores, metas, visión, misión, códigos, políticas, estrategias, entre otros; con la finalidad de que se sientan parte de la organización y eleven su nivel de compromiso.

Para concluir, respecto a las limitaciones del presente estudio, la falta de antecedentes nacionales e internacionales que aborden estas dos variables de manera conjunta fue la principal limitante durante la investigación. Asimismo, es válido señalar la baja predisposición de algunos colaboradores al ser consultados para participar en la encuesta, así como también inconvenientes respecto a su tiempo disponible para ser parte del cuestionario.

4.2 Conclusiones

- Respecto a la hipótesis general, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se pudo determinar la existencia de una relación entre las habilidades blandas y el clima laboral en la Municipalidad de los Olivos, a partir de un valor sig. menor a 0.05; así como también, se evidenció una correlación positiva débil representado por un coeficiente de correlación igual a 0.371.
- En relación a la hipótesis específica 1, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se pudo determinar la existencia de la relación entre la Proactividad y el clima laboral en la Municipalidad de los Olivos, a partir de un valor sig. menor a 0.05; así como también, se evidenció una correlación positiva débil representado por un coeficiente de correlación igual a 0.371.
- En base a la hipótesis específica 2, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se pudo determinar la relación entre el Trabajo bajo presión y el clima laboral en la Municipalidad de los Olivos, a partir de un valor sig. menor a 0.05; así como también, se evidenció una correlación positiva débil representado por un coeficiente de correlación igual a 0.351.
- Acorde con la hipótesis específica 3, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se pudo determinar la existencia de la relación entre la Responsabilidad Social y Personal y el clima laboral en la Municipalidad de los Olivos, a partir de un

valor sig. menor a 0.05; así como también, se evidenció una correlación positiva débil representado por un coeficiente de correlación igual a 0.278.

- En relación a la hipótesis específica 4, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se pudo determinar la existencia de la relación del Trabajo en Equipo y el clima laboral en la Municipalidad de los Olivos, a partir de un valor sig. menor a 0.05; así como también, se evidenció una correlación positiva débil representado por un coeficiente de correlación igual a 0.363.
- Respecto a la hipótesis específica 5, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se pudo determinar la existencia de la relación de la Comunicación y el clima laboral en la Municipalidad de los Olivos, a partir de un valor sig. menor a 0.05; así como también, se evidenció una correlación positiva débil representado por un coeficiente de correlación igual a 0.260.

Tabla 20. Matriz de consistencia

“INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL CLIMA LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, AÑO 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Existe relación entre habilidades blandas y clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?	Determinar si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	H1: Las habilidades blandas se relacionan con el clima laboral en la Municipalidad Los Olivos,2019.	HABILIDADES BLANDAS
			Proactividad
		H0: Las habilidades blandas no se relacionan con el clima laboral en la Municipalidad Los Olivos,2019.	Trabajo en equipo
			responsabilidad social y personal
			Trabajo en equipo
Comunicación			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA	CLIMA LABORAL
¿Existe relación entre la Proactividad y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?	Determinar si la proactividad tiene relación con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Existe relación directa de la proactividad y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Comunicación interpersonal
			Autonomía para la toma de decisiones
			Motivación laboral
¿Existe relación entre el trabajo bajo presión y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?	Determinar si el trabajo bajo presión tiene relación con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Existe relación directa del trabajo bajo presión y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	METODOLOGÍA
			Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional
¿Existe relación entre la responsabilidad social y personal en el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?	Determinar si la responsabilidad social y personal tiene relación con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Existe relación directa de la responsabilidad social y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Diseño: No experimental Instrumentos: Encuesta
¿Existe relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?	Determinar si el trabajo en equipo tiene relación con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Existe relación directa del trabajo en equipo y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Muestra 267 colaboradores
¿Existe relación entre la comunicación y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos- 2019?	Determinar si la comunicación tiene relación con el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Existe relación directa de la comunicación y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LAS HABILIDADES BLANDAS Y CLIMA LABORAL

Estimado Asesores:

La presente encuesta es para un trabajo de investigación, relacionado con **las habilidades blandas y clima laboral**. Agradezco anticipadamente tu valiosa colaboración llenando de manera sincera y objetiva la siguiente encuesta.

INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionarás será solo de conocimiento del investigador, por tanto, evalúa a tus directivos en forma objetiva y veraz respondiendo a las interrogantes, en función a la siguiente escala de valoración:

NIVELES	ESCALA DE VALORACIÓN
5	Siempre
4	Casi Siempre
3	A veces
2	Casi Nunca
1	Nunca

Nº ITEMS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
				1	2	3	4	5
1	HABILIDADES BLANDAS	PROACTIVIDAD	Tengo dinamismo personal que permite adaptarme a mi entorno.					
2			Tengo confianza en mí mismo para superar desafíos.					
3			Tengo la perseverancia ante los desafíos que se presentan en mi trabajo.					
4		TRABAJO BAJO PRESIÓN	Controlo mis emociones para afrontar problemas que se presentan en mi trabajo.					
5			Tengo buena actitud ante una respuesta no esperada en mi trabajo.					
6			Tengo tolerancia ante las decisiones tomadas en mi trabajo.					
7			Tomo de decisiones al iniciar mis actividades.					
8		RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PERSONAL	Me identifico con la organización en la que trabajo.					
9			Tengo compromiso individual con las actividades que realizo en beneficio de la institución.					
10			Tengo compromiso social a favor de la comunidad.					
11		TRABAJO EN EQUIPO.	Liderazgo individual ante los desafíos en el trabajo.					
12			Trabajo cooperativo con mis compañeros de trabajo.					
13			Tengo compromiso con el equipo y la institución.					
14		COMUNICACIÓN	Tengo fluidez a la hora de expresar mis ideas.					
15			Tengo coherencia entre las ideas que expreso y la realidad					
16			Atención pertinente y oportuna en la interacción.					

N° ITEMS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
				1	2	3	4	5
17	CLIMA LABORAL	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	La relación interpersonal es positiva.					
18			Los canales de comunicación son favorables y me permite interactuar.					
19			La decodificación de los mensajes en la comunicación me ayuda a comprender y actuar.					
20			Los conocimientos del personal me ayudan tener una buena interacción.					
21		AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES	Tomo de decisiones en el cargo que desempeño.					
22			Conozco las exigencias del cargo en mi trabajo					
23			Soy responsable en mi cargo.					
24			Cumplo el horario del trabajo establecido.					
25		MOTIVACIÓN LABORAL	Los beneficios de salud son favorables.					
26			La remuneración salarial cubre mis necesidades básicas.					
27			El ambiente donde realiza el trabajo es adecuado.					
28			La institución donde laboro promueve mis aspiraciones.					

REFERENCIAS

- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales, desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. (Vols. Disponible: <https://books.google.com.pe/books?id=uQqlAQAAQBAJ&pg=PA35&dq=habilidad+des+blandas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwuij7Gur9XhAhWjdN8KHe3fDpsQ6AEINjAD#v=onepage&q=habilidades%20blandas&f=false>). Bogota: ECOE Ediciones.
- Barreto, J., & Izquierdo, C. (2017). *La importancia del Coaching en el desarrollo de las habilidades blandas del personal de la empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo año 2016*. Trujillo, Perú: (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego.
- Bless, K. (15 de 01 de 2018). Habilidades blandas: ¿qué necesitan los jóvenes para tener éxito dentro de las empresas? (D. <https://gestion.pe/tendencias/habilidades-blandas-necesitan-jovenes-exito-empresas-224917>, Ed.) pág. p.1.
- Bordas , M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. (D. <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwikvcfwoNjhAhVPSN8KHVBLCqwQ6AEIJzAA#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>, Ed.) España: Publicaciones Uned.
- Carbonell, A. (21 de 09 de 2018). Estudio de Harvard sobre Habilidades blandas para profesionales. (D. <http://blog.lasleyesdelexito.com/estudio-de-harvard-habilidades-blandas-profesionales/>, Ed.) Lima, Lima, Perú.
- Carrasco, W. (2018). *Clima organizacional y desarrollo de habilidades sociales de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa "Inca Garcilaso de la Vega"- Cusco*. Cusco: Universidad César Vallejo.
- Clarencia, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa "Ricardo Palma" de Acopampa, Carhuaz-2017*. Peru: (Tesis de Doctorado) Universidad Cesar Vallejo.
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cosentino, C. (2016). *El desafío del desarrollo de habilidades en América Latina*:. Washington, Disponible: <https://www.mathematica-mpr.com/-/media/publications/pdfs/international/2016/skillsdevchallengespanishversion.pdf?la=en>: Diálogo Interamericano y Mathematica Policy Research.
- Franco, L. (2018). *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la esperanza Trujillo 2018*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Gabel, R., Yamada, G., & Dolan, S. (2016). Lo que vale el trabajo en el sector público: estudio exploratorio del significado de los valores organizacionales en el sector público en Perú. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 83-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231328684006.pdf>
- Gan, F., & Triginè, J. (2012). *Clima Laboral*. (D. <https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es->

- 419&sa=X&ved=0ahUKEwikvcfwoNjhAhVPSN8KHVBLCqwQ6AEILTAB#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false, Ed.) Edicioens Diaz de Santos.
- Garza, J. (12 de 07 de 2018). Débiles habilidades blandas alejan a ticos de multinacionales. Costa Rica.
- Gonzáles, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Revista Ciencia Latina*, 1157-1170.
- González, Y. (2019). Competencias laborales y clima organizacional como predictores del desempeño organizacional en una institución de educación superior privada. *Revista de Ciencia Administrativa*, 8-16.
- Grados, A. (3 de 10 de 2016). *Andina*. Recuperado el 16 de 04 de 19, de Disponible: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-para-mejorar-empleabilidad-633666.aspx>
- Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. Ecuador: (Tesis de Licenciatura). Universidad Andina Simon Bolivar.
- Mejía, C., Herrera, J., & Zambrano, S. (2019). Competencias gerenciales en el clima organizacional de las empresas del sector de calzado . *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 129-157.
- Mendivil, V. (2017). *La competencia laboral y el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04 -comas 2015*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16118/Tello_MV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, J. (2017). *Clima Organizacional en una empresa del Estado*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16206/Pe%C3%B1a%20Salas%20Emilcer%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Munera, I. (09 de 09 de 2018). El reinado de las 'habilidades blandas' en el mercado laboral: empatía, flexibilidad, trabajo en equipo. (D. <https://www.elmundo.es/economia/2018/09/09/5b92b61d22601dbd6b8b4592.html>, Ed.) España, España, España.
- Pedraza, N., & Bernal, I. (2017). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 16-29. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>
- PQS. (2020). *¿Cómo desarrollar habilidades blandas en tiempos de pandemia?* Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/como-desarrollar-habilidades-blandas-en-tiempos-de-pandemia/>
- Pumacayo, R. (2018). *Habilidades blandas y su relación con el clima organizacional de los docentes en la institución educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018*. Arequipa: UNSA.

- Quispe, M. (2015). *Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del hipermercado tottus s.a. pacasmayo: 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramos, H. (Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81624969004.pdf> de 2012). Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco. *Industrial Data*, pp. 35-44.
- Rodríguez, G., & García, J. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Uniandes EPISTEME*, 249-262.
- Sánchez, C. (2017). Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia.
- Silva, J. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara Arequipa, 2016*. Arequipa, Peru: (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Sodexo. (2020). *10 habilidades profesionales para 2020*. Obtenido de <https://www.sodexo.es/blog/10-habilidades-profesionales-para-2020/>
- Sotomayor, L. (2017). *Competencias directivas y clima organizacional en instituciones educativas del distrito el Agustino – 2015*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Tito, M. (Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579> de 2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *Revista Innova Research Journal*, pp. 59-76.
- Universidad ESAN. (2020). *Habilidades blandas más demandadas post pandemia*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/11/habilidades-blandas-mas-demandadas-post-pandemia/>
- Vargas, F., & Carzoglio, L. (Disponible: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/brechahabilidades_cinterfor2017_seg_0.pdf de 2017). La brecha de habilidades para el trabajo en America Latina: Revision y analisis en la region. *Revista Organizacion Internacional del Trabajo.*, pp. 1-26.
- Vasquez, J. (2016). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016*. Etén: Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Vera, F. (Disponibles: <http://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137> de 2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akademeia*, pp. 53-73.
- Xina, M. (2018). *Como mejorar tus proyectos colaborativos (Strengthening Collaborative)*. (Disponible:<https://books.google.com.pe/books?id=gEJgDwAAQBAJ&pg=PA25&dq=habilidades+blandas&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwi_3NuWn9jhAhXSJt8KHbDGDxcQ6AEITTAH#v=onepage&q=habilidades%20blandas&f=false, Ed.) Publishing Group.

ANEXOS



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
LOS OLIVOS

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Los Olivos, 06 de Noviembre de 2018.

CARTA N° 0589-2018-MDLO/GAF/SGRHH

Señor:
ALI URIEL FLORES PIMENTEL
Jr. Los Castaños N° 1201 Urb. Angélica Gamarra
Distrito de Los Olivos
Presente.-

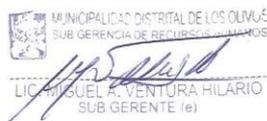
Referencia: Documento Simple N° S-24833-2018.

De mi consideración:

Por intermedio del presente documento aprovecho la ocasión para expresar mis cordiales saludos y a la vez hacer de su conocimiento que de acuerdo a la solicitud de permiso para la aplicación de su Instrumento de Investigación, ha sido admitida y aprobada en nuestra institución para que proceda con la ejecución del trabajo de investigación respecto a su Tesis titulado: **"HABILIDADES BLANDAS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS 2018"**.

Si otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
LIC. MIGUEL A. VENTURA HILARIO
SUB GERENTE (e)

Av. Carlos A. Izaguirre N° 813, Los Olivos - Lima 39
Central Telefónica: 613 8282 - www.portal.munilosolivos.org.pe

ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Cosme Silva, Omar

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 30/05/2019

TITULO DE LA INVESTIGACION

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	✓		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	✓		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	✓		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
TOTAL				

Sugerencias: Aplicación inmediata

Firma del Experto:


Nombres y Apellidos
Omar Cosme Silva

ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ACEVEDO CARRILLO, MANUEL

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: 08/05/19

TITULO DE LA INVESTIGACION

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
TOTAL				

Sugerencias: APLICACION EN MEDICION

Firma del Experto:



Nombres y Apellidos
MANUEL ACEVEDO CARRILLO