



# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

“HABILIDADES BLANDAS IDEALES Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EMPRESAS PROVEEDORAS DEL SECTOR MINERO EN LIMA 2019”

Tesis para optar el grado de **Maestro** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Autor:**

Martin Karlo Verastegui Ponce

**Asesor:**

Mag. Víctor Loayza Carbajal

Perú

2022

### Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero Lima periodo 2019. El estudio consideró como población a 76 empresas registradas en la base de empresas proveedoras y contratistas mineras del Perú, de la población se consideró una muestra representativa de 31 colaboradores, la muestra fue referencial al acceso de información que permitieron ciertos colaboradores por considerarse un factor confidencial empresarial. El estudio presenta un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo que relaciona las variables habilidades blandas y desempeño laboral. Para este estudio se planteó como dimensiones seis habilidades blandas ideales comprobando la relación que existe entre estas habilidades y el desempeño laboral como variables de estudio a los colaboradores, demostrándose que las habilidades blandas ideales de comunicación asertiva, adaptabilidad, innovación y trabajo colaborativo tienen relación con la productividad personal demostrándose la hipótesis propuesta en la investigación, además el estudio rescató la importancia de establecer un plan de mejora basado en la formulación, capacitación y promoción de habilidades blandas ideales para promover un correcto desempeño laboral en los colaboradores de las empresas proveedoras del sector minero en Lima periodo 2019.

**Palabras Clave:** Gestión del talento, competencias, desempeño, inteligencia emocional, comunicación efectiva.

**Abstract**

The main objective of this study is to determine the relationship between ideal soft skills and the work performance of administrative staff in supplier companies in the Lima mining sector in 2019. The study considered as a population of 76 companies registered in the base of suppliers and mining contractors of Perú, of the population was considered a representative sample of 31 interviewees the sample was referential to the permission of some collaborators because it was considered a confidential business factor. The study presents a non-experimental design, with a quantitative approach that relates the variables soft skills and job performance.

For this study, six ideal soft skills were proposed as dimensions, verifying the relationship between these skills and work performance as study variables for workers., it is concluded that ideal soft skills of assertive communication, adaptability, innovation, and collaborative work are related to personal productivity, demonstrating the hypothesis proposed in the research.

In addition, the study rescued the importance of establishing an improvement plan based on the formulation, training, and promotion of ideal soft skills to promote a correct work performance in the collaborators of the supplier companies of the mining sector in Lima period 2019.

**Keywords:** Talent management, skills, performance, emotional intelligence, effective communication.

**Dedicatoria**

A mi madre y padre quien con mucho amor y esfuerzo han logrado orientar mis prioridades al logro de mis objetivos, siempre inculcando el valor verdadero del estudio y haciendo que estudiar sea una pasión, muchas gracias.

Martín.

## Agradecimiento

Expreso mi gratitud y afecto a:

Mi Madre que día a día me acompaña, mi padre que desde el cielo me guía, a mi hermano que es un amigo y muy especialmente a mi esposa y mis hijos quienes son mi razón para seguir adelante cada día.

Martín

## Tabla de contenidos

Resumen .....	II
Abstract.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Tabla de contenidos .....	VI
Índice de tablas.....	VIII
Índice de figuras .....	IX
I. INTRODUCCIÓN .....	10
I.1. Realidad Problemática .....	10
I.2.1. Pregunta General.....	12
I.2.2. Preguntas Específicas .....	12
I.3. Objetivos de la investigación .....	13
I.3.1. Objetivo general.....	13
I.3.2. Objetivos específicos .....	13
I.4.1. Justificación Teórica.....	14
I.4.2. Justificación Práctica.....	14
I.4.3. Justificación Metodológica .....	14
I.5. Alcance de la investigación .....	15
II. MARCO TEÓRICO.....	16
II.1. Antecedentes .....	16
II.1.1. Antecedentes Internacionales .....	16
II.1.2. Antecedentes Nacionales .....	20
II.1.3. Antecedentes Locales .....	21
II.2 Conceptos .....	29
II.2.1. Habilidades blandas ideales .....	29
II.2.2. Desempeño laboral.....	29
II.2.3. Personal administrativo.....	29
II.2.4. Variable 1. Habilidades ideales de empleabilidad.....	29
II.2.5. Variable 2. Desempeño laboral.....	29
II.3 Bases teóricas.....	30
II.4 Marco conceptual (terminología).....	40
II.4.1. Comunicación asertiva.....	40

II.4.2. Trabajo en equipo .....	40
II.4.3. Productividad personal.....	41
II.4.4. Adaptabilidad y flexibilidad .....	41
II.4.5. Habilidades interpersonales .....	41
II.4.6. Innovación y creatividad.....	42
III. HIPÓTESIS .....	42
III.1. Declaración de hipótesis .....	42
III.1.1. Hipótesis general .....	42
III.1.2. Hipótesis específicas .....	43
III.2. Operacionalización de variables .....	43
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	45
IV.1. Tipo de investigación .....	45
IV.2. Nivel de investigación .....	45
IV.3. Diseño de investigación .....	45
IV.4. Método de investigación .....	46
IV.5. Población .....	46
IV.6. Muestra.....	46
IV.6.1 Marco muestral .....	46
IV.7. Unidad de estudio.....	48
IV.8. Técnicas de recolección de datos.....	48
IV.8.1. Técnicas .....	48
IV.8.2. Instrumento.....	49
IV.8.3. Proceso de recolección y ordenamiento de datos .....	50
IV.8.4. Confiabilidad .....	50
V. ASPECTOS ÉTICOS .....	55
VI. RESULTADOS.....	56
VII. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
VII.1. Discusión .....	63
VII.2. Conclusiones .....	67
VII.3. Recomendaciones .....	68
Lista de referencias.....	70
ANEXOS .....	74

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Selección de las habilidades blandas ideales .....	28
<b>Tabla 2.</b> Dato sociodemográfico Género de Encuestados.....	46
<b>Tabla 3.</b> Dato sociodemográfico Edad de encuestados.....	47
<b>Tabla 4.</b> Dato sociodemográfico Perfil Laboral de encuestados .....	48
<b>Tabla 5.</b> Escala de Likert en encuesta aplicada.....	50
<b>Tabla 6.</b> Confiabilidad del alfa de Cronbach .....	53
<b>Tabla 7.</b> Resultados del estadístico de fiabilidad sistema SPSS Statistics 21 .....	53
<b>Tabla 8.</b> Estadísticos de los elementos en el sistema SPSS Statistics 21 .....	55
<b>Tabla 9.</b> Análisis del Alfa de Cronbach se mantiene positivo si se elimina el elemento ...	55
<b>Tabla 10.</b> Comunicación Asertiva & Storytelling para perfil asistencial.....	57
<b>Tabla 11.</b> Adaptabilidad y flexibilidad para perfil asistencial .....	57
<b>Tabla 12.</b> Habilidades interpersonales para perfil asistencial .....	58
<b>Tabla 13.</b> Innovación y creatividad para perfil asistencial.....	59
<b>Tabla 14.</b> Contraste de la hipótesis General. ....	61
<b>Tabla 15.</b> Coeficientes de los pseudo R cuadrados para verificación del nivel de predicción del contraste de las variables en la hipótesis general relación entre habilidades blandas ideales y el desempeño laboral periodo 2019.....	61
<b>Tabla 16.</b> Relación de las variables habilidades blandas con desempeño laboral considerando las dimensiones específicas .....	62
<b>Tabla 17.</b> Prueba de líneas paralelas del modelo Odds proporcional respecto a la relación de las habilidades blandas ideales frente al desempeño laboral Trabajo Colaborativo ....	62
<b>Tabla 18.</b> Prueba de líneas paralelas del modelo Odds proporcional respecto a la relación de las habilidades blandas ideales frente a la productividad personal.....	63
<b>Tabla 19.</b> Resumen de porcentajes más altos habilidades blandas ideales.....	63
<b>Tabla 20:</b> Operacionalización de variables .....	74
<b>Tabla 21.</b> Operacionalización de variables .....	75



## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Autores que validan importancia de las habilidades blandas como parte del desarrollo personal.....	30
<b>Figura 2.</b> Carrera que le gustaría estudiar a limeños interesados en una universidad. ....	32
<b>Figura 3.</b> Estilos de liderazgo según Goleman .....	32
<b>Figura 4.:</b> Comunicación y storytelling .....	33
<b>Figura 5.</b> Jerarquía de las necesidades humanas .....	34
<b>Figura 6.</b> Mapa conceptual del trabajo colaborativo docente.....	35

## I. INTRODUCCIÓN

### I.1. Realidad Problemática

El estudio realizado desde el periodo 2016, 2017, 2018 demostró un riesgo de la tasa de desempleo en crecimiento, solo se ha notado un cambio positivo con una reducción del 7.8% entre el año 2018 al 2019. Frente a este resultado reconocemos la inseguridad de estabilidad laboral en Latinoamérica. Frente a ello también podemos considerar a la organización internacional del trabajo el resultado más preciso que sustenta un valor de 25 millones de personas retiradas de su empleo, considerando a su vez que están buscando empleo y no lo consiguen, esto representa una tasa de desocupación de 8,1% Hunt (2020).

Estudios indican además que de cada 5 jóvenes no pueden conseguir empleo, con una tasa significativa del 19,8% los últimos 10 años (OIT, 2019). Es importante reconocer que la falta de empleo no solo se sustenta en la oportunidad laboral propia, debido a que las condiciones de empleo carecen de un cargo digno y productivo con salarios justos, proyección e inclusión social lo cual limita el crecimiento de oportunidades en América Latina y el Caribe.

De acuerdo con el estudio de la plataforma virtual de estudios para aprendizaje en línea de adultos profesionales de los especialistas de la institución que referencia el acrónimo de “usted” y “academia” (UDEMY) se sustentó que las empresas requieren complementar las habilidades técnicas con habilidades blandas de Liderazgo, creatividad, inteligencia emocional y pensamiento crítico. El desarrollo de estas habilidades sustenta el equipo de investigadores de UDEMY, que tendrán un significativo efecto en el número de empleos perdidos. Otro de los consecuentes que afectaron la contratación de personal han sido los procedimientos de automatización empresarial. Por otro lado, sugieren que se deberían duplicar la inversión en capacitación para estas habilidades, consiguiendo con ello que la cantidad de trabajos en riesgo de automatización se reduzca del 10% al 4% (Universidad de Memphis, 2018).

Según el instituto nacional de estadística en la encuesta nacional de hogares se pudo evidenciar el crecimiento de la tasa de desempleo considerando un aumento porcentual en los últimos 3 años del periodo 2016 al 2018, en este sector el minero representó un cambio de 25.9% a 28.7%. Es importante considerar que el desempleo del personal en el sector minero también como una oportunidad referencial para las empresas que ofrecen servicios a este

sector. Según referencias de Verónica Valderrama, vicepresidenta del área de recursos humanos de Gold Fields recalca la importancia de fortalecer la comunicación efectiva de los jóvenes colaboradores para fortalecer su auténtico liderazgo. Frente a estas referencias podemos acentuar la importancia de reconocer cuales son las habilidades blandas para mejorar el desempeño laboral en el sector minero.

La habilidad blanda más importante es el manejo conflictos, la gestión del tiempo, el control del estrés, demostrar habilidades de comunicación, cultura organizacional, demostrar un buen servicio al cliente, inteligencia emocional, productividad personal, narración y gestión del cambio, tienen una mayor incidencia en el mundo corporativo, pues dada la complejidad y velocidad de la vida laboral actual, es vital poder administrar el tiempo de manera mucho más efectiva y por ende más productiva Gaskell (2019).

Desde el ámbito académico las universidades han ido tomando importancia de complementar el desarrollo de habilidades técnicas, habilidades duras o también reconocidas como habilidades Cognitivas para desarrollar las carreras profesionales que se necesitan para obtener un buen trabajo y lograrse como profesionales de éxito. A lo largo de los años se ha intensificado que el entrenamiento y desarrollo de habilidades blandas permitirá que el estudiante universitario profundice temas complementarios basados en su bienestar como persona y su adaptación en el contexto laboral (Guerra, 2019).

A través del portal del Instituto San Ignacio de Loyola (ISIL), el 55% de los evaluadores de RRHH toma en consideración la inteligencia emocional y el trabajo en equipo como las destrezas blandas más requeridas y que el 79% le da una valoración por sobre las habilidades técnicas (ISIL, 2018).

Complementa esta referencia la Universidad ESAN indicando que el Instituto de Investigación Stanford y la Fundación Carnegie Mellon, mostrado en el Diario Gestión, sustentaron que el 75% del éxito empresarial depende mucho del desarrollo de destrezas como las habilidades blandas, permitiendo el autoconocimiento en cualquier ámbito laboral y la adaptación en diversos grupos para mejorar la comunicación en equipo (ESAN, 2020).

La proyección de las habilidades blandas para el periodo 2019 sustentan un panorama de trabajos remotos donde se hace más difícil validar el perfil de un profesional idóneo para un puesto en concurso. Una mala decisión en la evaluación de un personal descuida las habilidades blandas de las habilidades técnicas, reconociendo que aparecerán sobre costos vinculados con el tiempo

empresarial y desbalance para su trabajo en equipo. Se reconoce que las habilidades blandas permiten al colaborador nuevo interactuar efectivamente y en armonía con sus compañeros sumando con aptitudes y conocimiento al equipo. Se reconocen en la actualidad las habilidades blandas de los colaboradores como un factor complementario para las grandes empresas, además de someter a evaluación su perfil investigador y actualizado con habilidades de innovación tecnológica para ahorrar costos en tiempo y gestión de resultados, otra de las habilidades más reconocidas son las de mantener la colaboración en tiempos de crisis, y un perfil que conserve la paciencia para desarrollar con calma el trabajo en equipo. La confianza es otro valor característico de habilidades blandas para que el colaborador pueda interactuar y desarrollar sin temor cambios positivos en la organización.

Como se mencionó en los antecedentes el empleo se ha venido reduciendo a consecuencia de factores complementarios con los conceptos técnicos de un profesional, el desempleo se ve ahora como problema principal de los colaboradores, reconociendo un papel importante las instituciones académicas que a su vez fortalecen esta necesidad en sus mallas de estudio para incrementar la oportunidad laboral de sus profesionales con habilidades blandas complementarias para su bienestar complementando a su vez herramientas informáticas y el idioma para hacerlos más competitivos.

El estudio presentado servirá como un contenido de investigación académico referencial que permita a las empresas reconocer las habilidades blandas ideales y su influencia en el desempeño laboral del personal enfocando la realidad en el perfil de profesionales para reconocer las necesidades de personal en las empresas del sector minero en el periodo 2019 Ciudad de Lima.

## **I.2. Pregunta de la investigación**

### **I.2.1. Pregunta General**

- ¿Qué relación existe entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?

### **I.2.2. Preguntas Específicas**

- ¿De qué manera se relaciona la habilidad blanda de comunicación asertiva con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?

- ¿De qué manera se relaciona la habilidad blanda de adaptabilidad y flexibilidad con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?
- ¿De qué manera se relacionan las habilidades blandas interpersonales con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?
- ¿De qué manera se relaciona la innovación y creatividad con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?

### **I.3. Objetivos de la investigación**

#### I.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

#### I.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la habilidad blanda de comunicación asertiva con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- Determinar la relación entre la habilidad blanda adaptabilidad y flexibilidad con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- Determinar la relación entre las habilidades interpersonales con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- Determinar la relación entre la innovación y creatividad con la productividad del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

#### I.4.1. Justificación Teórica

La justificación teórica que se da en una investigación cuando su respaldo investigado tiene un impacto en el ámbito teórico y académico, esto podrá ser aprovechado como base de algún sector en particular, justificando la importancia que tienen las habilidades blandas y la relación de estas en el desempeño del personal para las empresas mineras. El estudio describió antecedentes con autores que permitirán brindar sostenibilidad a las hipótesis de futuras investigaciones (Rosas, 2019).

En el estudio se consideraron dos variables que sostienen estudios teóricos desarrolladas en dos dimensiones:

Habilidades blandas también llamadas soft skills, son características particulares y competencias que forman parte del comportamiento individual de los profesionales en su desempeño profesional empresarial. También se describen como aquellas cualidades que destacan las personas para lograr el éxito en el trabajo con rasgos enfocados a la forma de ser y la mentalidad Giraldo (2020).

Desempeño laboral, o la respuesta de los colaboradores y su forma de expresarlo, es por esta razón la importancia de filtrar correctamente las habilidades blandas necesarias para que la organización tenga resultados positivos en cuanto al desempeño de sus trabajadores.

#### I.4.2. Justificación Práctica

Sobre la justificación práctica, en un estudio se menciona la exposición que resuelve un problema o propone ciertas estrategias que una vez llevadas a cabo contribuirán para darle una solución. La presente investigación se justifica de forma práctica en la contribución académica que sustentan las habilidades blandas en las que actualmente debemos enfocarnos para potenciar y mejorar el desempeño laboral requerido por las organizaciones, lo que sugiere un análisis y descripción del contexto actual Bernal (2018).

#### I.4.3. Justificación Metodológica

Para Villagómez (2019) la justificación metodológica en un estudio se obtiene cuando se realiza un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos, o en todo caso en el planteamiento de una nueva metodología que incluye otras

formas de poder comprobar las variables, o estudiar de forma más adecuada a la muestra del estudio. Dentro de la presente investigación, para lograr los objetivos planteados, se realizará una investigación cuantitativa en la medida que se plantea un cuestionario con la finalidad de obtener datos numéricos para poder identificar las habilidades blandas de la muestra, además de obtener información respecto del desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones del estudio, e implementar la manera de contribuir a mejorar o alcanzar esas habilidades blandas ideales faltantes para cada uno de los casos.

#### **I.5. Alcance de la investigación**

El alcance de esta investigación está realizado en base a un método no experimental. La que se proyecta empezando todo tipo de estudio, con la finalidad de reconocer cómo se está dando y planificarlo para comenzar con el estudio ya sea descriptivo, explicativo o correlacional (Hernández et al, 2017).

Descriptivo, en relación con formulación de una hipótesis para pronosticar un hecho y correlacional pues la formulación de la hipótesis tiene como finalidad pronosticar un hecho (Ramos, 2020).

## II. MARCO TEÓRICO

### II.1. Antecedentes

#### II.1.1. Antecedentes Internacionales

El estudio titulado “Habilidades blandas en la educación en la empresa: Mapeo Sistemático”. Determinó como objetivo describir las cualidades, actitudes y destrezas necesarias en la educación del colaborador antes de ingresar en una empresa. El estudio validó la implementación de habilidades en la educación y en el ámbito laboral, siendo las habilidades duras aquellas competencias vinculadas directamente con las habilidades sobre un tema en específico. Por otro lado, definieron que las habilidades blandas están asociadas al comportamiento de la persona, su desempeño social, liderazgo y manejo emocional, realizando implementaciones en la educación para desarrollar las habilidades blandas intrapersonales, asertividad; adaptabilidad, solución de problemas; manejo del estrés, entre otros aspectos (Espinoza, 2020).

El artículo titulado “El puzle como técnica de aprendizaje cooperativo para la enseñanza de la historia y el desarrollo de habilidades blandas”. Determina como objetivo describir la implementación de esta técnica en un grupo de estudiantes de Pedagogía de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. La metodología que utilizó es de tipo cualitativa y se basa en el estudio descriptivo de caso, el cual enmarca un paradigma crítico en donde los resultados fueron favorables y permitieron constatar la eficacia del puzle, así mismo se validó que los juegos puzles obtuvieron el protagonismo y atención del estudiante en el proceso de aprendizaje, cuya mejora fue posible gracias a la reflexión que motivó la implementación de esta metodología, además se validaron que temáticas como la del rompecabezas producen una mejora efectiva y notoria en la comunicación oral y dinámica en comparación a la comunicación de las clases. Sin embargo, esta estrategia no se lleva a cabo sin un trabajo en equipo y es necesario confiar plenamente en el otro, ya que sólo se tiene conocimiento de una sola parte de la información, por lo que, si uno de los integrantes no sabe su parte, todo el grupo flaquea y no llegan al objetivo, por ello cada uno puede y debe aprender del otro teniendo la posibilidad de entrelazar e integrar habilidades y conocimientos de forma cooperativa. Se llegó a concluir que esta herramienta se vio favorecida porque los equipos fueron conformados por afinidad y no por una tarea del docente, lo



que facilitó el compromiso grupal, la socialización y la creación de un ambiente propicio para el logro de las metas. (Álvarez, 2020).

La investigación titulada “Habilidades blandas como factor de competitividad en perfil del servidor público”. Se determina como objetivo identificar debilidades del perfil del servidor público, específicamente en el manejo de habilidades blandas y su impacto en la satisfacción del usuario utilizando como metodología la fenomenología, la cual permite que el investigador se acerque e interactúe con el fenómeno, de modo que se tiene acceso a la conciencia con la finalidad de aprender y entender lo que se pueda manifestar, así mismo se le considera un diseño de tipo transversal con un enfoque cualitativo. Se llegó a concluir en el estudio de campo que la recopilación de información clara, precisa y real de la experiencia vivencial del servidor público y usuario referente, permite un manejo de habilidades blandas al momento de prestar y recibir respectivamente un servicio público, esto evidencia la dualidad entre ambos sectores, así mismo el procedimiento que se llevó a cabo para verificar los resultados alcanzados se basó en la técnica de correlación y validación de Alpha de Cronbach en los dos casos particulares; tanto para los servidores públicos como para los usuarios del GAD-Loja. (Cordero & Córdova, 2020).

La investigación titulada “Las Habilidades Blandas como Factor de Mejora en la Gestión de las Pymes: Modelo de negocio para una Empresa Consultora”. Se determinó como objetivo analizar el entorno, de manera que permita la identificación atractiva del mercado y la selección de las habilidades blandas más solicitadas. Se utilizó como metodología un estudio de mercado en Bucaramanga, teniendo en cuenta información secundaria de empresas como la Cámara de Comercio, así mismo se diseñó un plan de Marketing con estrategias para el desarrollo del modelo de negocios y que determinen las fortalezas de los servicios ofrecidos por la empresa, con un enfoque cuantitativo, además de una recolección de información y análisis de datos. Luego de ello se pudo concluir que el aspecto más importante que deja la realización del presente plan de negocios es que se convierte en el punto de partida para la vida profesional de la autora del proyecto, así mismo señala que el escenario probable de participación en el mercado de la empresa del 25% es viable, el cual permite ganancias y deja ver una TIR del 22,65% (Méndez, 2020).

La investigación titulada “Habilidades Blandas del Profesional Contable en la Transformación Digital” considera un argumento de acuerdo con la federación internacional de contadores que las habilidades blandas claves son una necesidad importante para mejorar la oferta de presentación de profesionales. Entre las habilidades blandas más destacadas se menciona a la proactividad para el estudio como una alternativa acertada que permita a la organización avanzar más allá del concepto técnico profesional aprendido. Complementa en segundo lugar reconocer que desarrollar un pensamiento con criterio crítico, puede mejorar la proyección del colaborador en la gestión de proyectos productivos (Bautista, 2020).

El estudio titulado “Revolución tecnológica: la era de las competencias blandas”. Señala que tiene como objetivo reconocer la importancia de las competencias blandas para empresas y trabajadores ante los avances tecnológicos, teniendo en cuenta la adecuada formación y desarrollo de éstas. Así mismo se observa cómo afecta la revolución tecnológica a los puestos de trabajo y a la demanda de nuevos puestos para las empresas y las necesidades de los trabajadores. Como metodología en esta investigación se utilizó una revisión bibliográfica sustentada en libros, artículos científicos de revistas, además de utilizar métodos tradicionales como encuestas y entrevistas para sustentar el éxito profesional, sin embargo, pudieron validar que estos no eran eficaces. Se pudo concluir que lo adecuado es enfocarse en el análisis de las destrezas, experiencias, actitudes y conocimientos de aquellos trabajadores que consiguen un buen desempeño en sus respectivos puestos a comparación con aquellos que no logran alcanzarlos, es así como este conjunto de habilidades que poseen dichas personas se define como competencia laboral y entre ellos están el saber, hacer, estar, querer y poder. Así mismo, se señala que al tener una idea clara de estos conceptos se podrá conocer las necesidades del mercado laboral y la relación que necesitan entre los perfiles que se buscan y analizar la mejor manera posible el desarrollo y que en este caso, al hacer frente a los cambios tecnológicos, las competencias que más conviene trabajar son las competencias blandas, pues estas son habilidades interpersonales propias de un individuo y están relacionadas con el desempeño laboral (Arroyo, 2019).

La investigación titulada: “Los jóvenes universitarios de ingeniería y su percepción sobre las competencias blandas”. Tiene como objetivo determinar y a la vez estudiar las percepciones que tienen las competencias blandas las cuales han sido obtenidas y perfeccionadas durante la carrera. Además, de

identificar las áreas de que no están siendo cubiertas de manera eficiente y que es posible que pongan en desventaja a los estudiantes como convivir y liderar a diversos grupos de personas. En el presentado se utilizó una metodología transversal y descriptiva de corte cuantitativo, ya que se efectuó la recopilación de datos en el mes de mayo de 2017 en el instituto tecnológico federal, con una población aproximada de 2400 estudiantes que cursan cinco carreras dentro del área de ingeniería,

Se llegó a concluir que para incrementar el desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes se requiere el esfuerzo y cooperación de todas las áreas interesadas. Además, se requiere que los sistemas educativos monitoreen y proporcionen a los estudiantes las herramientas y conocimientos requeridos para su profesión, que los incentive a entender que el fin de sus asistencias no es únicamente para acreditar asignaturas, sino que es una Nota muy relevante para desarrollar y aprender las competencias blandas, mismas que son necesarias para el éxito en el ámbito laboral que cada día es más exigente (Neri & Hernández, 2019).

Por otro lado, señalan que las instituciones de educación superior deben identificar las estrategias que consigan el desarrollo de competencias blandas ya que estas son una necesidad en la industria, siendo necesario comprobar y validar la importancia de la combinación entre competencias técnicas y habilidades blandas para el desarrollo adecuado en ingeniería.

En el artículo denominado “Desarrollo de soft skills: una alternativa a la escasez de talento humano”, determino que el entrenamiento de futuros empleados genera un beneficio para la sociedad en general, ya que, se logra reconocer una mayor cantidad de personas consiguiendo empleo y desarrollando al máximo sus habilidades, ya que al hacerlo para elevar su sentido de satisfacción y realización, además de incrementar la productividad y competitividad de las empresas, alentando un ciclo de desarrollo social y económico. En el estudio se evidencia y refiere la importancia de la enseñanza y evaluación de soft skills. Para la evaluación de habilidades duras los datos cuantitativos pueden ser rastreados a través de las instituciones y en el tiempo. Las referencias de la empresa Manpower sobre las dificultades de las empresas para encontrar candidatos es por la falta de habilidades de empleabilidad, estas habilidades se consideran como “Soft Skills”. El estudio aplicado a los directivos de las empresas afirmó con el 19% que unos de 5 candidatos presentan habilidades sociales, por otro lado, el 5% demostró

destacar en el entusiasmo/ motivación, el 4% destacó con las habilidades del trato interpersonal, el 4% también destacaron en la profesionalidad de ser puntual, y el otro 4% destacó en reconocer la flexibilidad y adaptación. (Manpower, 2013, p. 8) citado por (Tito, 2016).

Flores (2014) citado por (Tito, 2016), comenta que las empresas carecen de talentos con habilidades blandas necesarias para los puestos de trabajo, uno de los factores pueden ser los programas educativos con limitada articulación en estrategias empresariales, entre ellas no se preparan cursos extracurriculares que formen habilidades y no se desarrollan competencias que complementen los conocimientos técnicos en un trabajo formal, el aprendizaje suele ser de carácter memorístico sin evaluar la realidad de los resultados y sin aplicarlos a su día a día, mientras el 72% de escuelas señalan que sus graduados están listos para trabajar, el 42% y el 45% de graduados y empleadores señalan que no lo están respectivamente.

### **II.1.2. Antecedentes Nacionales**

El estudio titulado “Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020”, el objetivo general del estudio determinó que las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores. El tipo de investigación es relacional no causal y aplicada a una muestra de 30 colaboradores. Logro reconocer que las habilidades blandas contribuyen en el desempeño laboral de sus colaboradores demostrándose un alto desempeño con crecimiento positivo en la empresa. La herramienta denominada Tau-b Kendall permitió afianzar la hipótesis del estudio declarando la asociación moderada entre las variables estudiadas (Cabrejos & Sarango, 2020).

El estudio titulado “Análisis de las habilidades blandas de los alumnos de la escuela profesional de gestión de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa 2019”. Consideró como objetivo de estudio conocer el nivel de las habilidades sociales de los alumnos de dicha escuela, autorregulando su nivel de motivación. El método usado fue de enfoque cuantitativo y el diseño del tipo no experimental, tiene un alcance descriptivo. La muestra fue de 55 alumnos en total de una población de 307.

Las referencias del estudio sustentan un nivel alto de habilidades blandas validado en el trabajo de equipo, que poseen comunicación asertiva y que son capaces de tomar buenas decisiones. En cuanto a su nivel de conciencia el resultado fue también alto, por lo que se puede decir que tienen un óptimo nivel

de superación, perseverancia y autoconfianza. En referencia a la autorregulación del alumnado se verificó de nivel alto, por lo que no tienen problema en aceptar riesgos, son creativos y también innovadores. De todo ello su nivel de motivación finalmente se comprueba como de nivel regular (Huayna, 2019).

En la investigación titulada “Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte SAC filial Chiclayo” con el objetivo principal de determinar si existe una influencia de habilidades blandas sobre el desempeño del personal post venta. Como método el enfoque es cuantitativo de nivel explicativo, de diseño no experimental de tipo transversal y como objetivo busca conocer la influencia de la variable habilidades blandas en el desempeño del personal post venta. Su población fueron 39 trabajadores de tiempo completo del área de post venta y el instrumento usado fue una encuesta basada en las dimensiones e indicadores. Además, se ha podido concluir que las habilidades blandas de la población tienen influencia dentro del desempeño laboral en las dimensiones de habilidades sociales, determinándose su influencia, sin embargo, las dimensiones de autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía no resultaron en relación significativa con el desempeño laboral (Vallejos, 2019).

El estudio denominado “Brecha porcentual de habilidades blandas de los estudiantes de relación dentro de la industria y las requeridas por empresas de Yanahuara – Arequipa, 2016”. Demostró que aún hay mucho por construir habilidades blandas de estudiantes frente a las requeridas por las empresas, el estudio se realizó sobre una muestra de 202 estudiantes de los últimos años de la carrera de Relaciones Industriales. El estudio pudo validar que las habilidades blandas de muchos no han sido suficientes para optar en ciertos cargos empresariales y han tenido que desarrollar en el proceso inversiones adicionales, por tanto, hubiera sido importante desarrollar las habilidades de liderazgo, comunicación, toma de decisiones e inteligencia emocional desde su formación secundaria o universitaria (Silva, 2016).

### **II.1.3. Antecedentes Locales**

De acuerdo con el estudio “Análisis entre habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión en PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, social y público nos sustenta el resultado de la

encuestadora Ipsos Apoyo en el año 2016, cuya muestra de 92 ejecutivos, la importancia de trabajar en equipo es considerada la cualidad más buscada por el sector empresarial nacional, lo que refleja que las habilidades blandas son un factor crítico de contratación en el país, siendo una de las más demandadas por el mercado local (Manrique, 2018).

El estudio titulado “Estrategia metodológica para la formación de habilidades blandas en los asesores de vida individual de una unidad formativa de una empresa de seguros de vida”, respaldó que es necesario formar habilidades blandas, como herramientas de apoyo complementario sostiene el uso de Canvas o Design Thinking, consideradas herramientas que potenciarán las distintas habilidades que requieren los asesores. La metodología que se utilizó fue realizar un diagnóstico usando el estado actual en la formación de habilidades y competencias blandas en los asesores, gracias a ello se detectó la oportunidad y necesidad de establecer el liderazgo en las capacitaciones de asesores, y a la vez que se pueda utilizar distintos materiales y herramientas modernas e innovadoras, con el fin de mejorar la formación de competencias blandas en los asesores de seguros. Se pudo llegar a la conclusión que los criterios aplicados en la metodología sustentan la formación de competencias blandas en los asesores de seguros de vida en la unidad formativa de una empresa de seguros de vida, tomando como guía fundamentos teóricos, criterios de innovación y creatividad, aprendizaje significativo, andragógico y sociocultural, dando como resultado la validación de efectividad en la formación de habilidades blandas en los colaboradores de seguros con un cumplimiento de indicadores con un rango de 97.7% de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, pertinencia, metodología, coherencia, consistencia e intencionalidad. (Cúneo, 2020).

La investigación titulada “Desarrollo de un plan de negocios de una escuela de formación de habilidades blandas y oficios” tiene como objetivo desarrollar un negocio social permitiendo trabajar a jóvenes y adultos del país, esto lo logra desarrollando técnicas y competencias blandas que ayude a su adaptación de la demanda del mercado potencial. Utilizando una metodología cualitativa y cuantitativa durante toda la investigación, podemos concluir que cada vez es más necesario una evolución en términos formativos y a la vez educativos; en ese sentido la mayor parte de educación sigue encaminada al desarrollo de habilidades duras y la responsabilidad social, sin embargo, al no solo estar enfocada en cubrir necesidades específicas de la formación profesional o educación. Se pudo llegar a la conclusión que las habilidades blandas deben

ser desarrolladas y para ello se requieren tener diversos componentes, entre uno de ellos está la motivación e incorporación de la conducta y cambios de hábitos, además del trabajo con los educadores. Sin embargo desde el punto de vista financiero, el resultado fue que si bien el VAN y la TIR otorgan valores razonables de rentabilidad e incremento en el costo o gasto, estos se verían afectados con el proyecto, pues se tiene que considerar uno de los pilares habilidades la responsabilidad social, por lo tanto, el objetivo no es obtener grandes márgenes de rentabilidad sino el fomentar un cambio en la educación técnico productiva que permita su inserción en el mercado laboral fortaleciendo sus habilidades blandas (Rivas & Pozo, 2018).

El estudio direccionado hacia el programa de capacitación virtual "Pachikuy" para mejorar las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020" El objetivo general fue determinar si el programa mejora habilidades blandas del colaborador en Mibanco, En la investigación se utiliza el método hipotético deductivo el cual trata de entender los fenómenos, a su vez en el caso del estudio se utilizó el método hipotético deductivo porque se plantearon hipótesis con respecto a las habilidades blandas y sus dimensiones trabajo en equipo, comunicación, innovación, y resolución de problemas. Se llegó a la conclusión que el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020 es eficaz, el cual lo ayuda a ser líder en la organización, elaborando equipos, dando ideas, aportando, enseñando a tolerar opiniones y juntos lograr un mismo objetivo (Palacios, 2020).

La investigación titulada "Estudio de empleabilidad del personal administrativo como herramienta de retención en OPP FILM S.A", en esta investigación se tuvo como objetivo demostrar el potencial de empleabilidad que posee el personal y que a su vez puede contribuir en la retención de colaboradores, por otro lado, se busca evaluar las estrategias de retención de personal y el impacto del reclutamiento interno como herramienta de retención de personal administrativo. El presente trabajo es de tipo descriptiva, un método científico, el cual implica obtener y describir un determinado tema desde una perspectiva general. Se llegó a concluir que la propuesta de fomentar la empleabilidad del personal sí influye directamente en la retención del personal del área, se comprobó que la compañía Opp Film presenta un índice de rotación y costos de rotación bastante bajos; lo cual se debe, al fomento de la empleabilidad

mediante programadas de crecimiento profesional, enseñanza de nuevos idiomas y beneficios corporativos (Alva & Moreno, 2016).

Podemos mencionar que las habilidades blandas son consideradas en su principio como habilidades indica que son habilidades no cognoscentes o cognitivas, es decir con validez de sabiduría. Por otro lado fundamenta que su mejor expresión es “Saber ser”, o también “Debe ser de una persona”, buscando como bases tener una mejora continua en las habilidades de la persona, profundizando las habilidades blandas desarrolladas podemos indicar como principales, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y flexibilidad, proactividad e iniciativa, y comunicación asertiva (Ancaya, 2022).

Linkedin considera que los profesionales se encuentran buscando nuevas habilidades, las que los hacen felices, según datos de LinkedIn existen 50,000 habilidades en el mundo, recordemos además que el 57% de los grandes líderes las recomiendan sobre las habilidades duras. Considerando como las principales las propuestas por LinkedIn el año 2019 tenemos la creatividad, que es reconocida porque hasta el momento los robots por más inteligencia artificial creada no pueden desarrollar algo desde el fondo de su ser que sea novedoso e irracionalmente bueno. Una segunda habilidad es la persuasión, porque podemos tener un excelente producto, pero sin alguien que sepa prepararlo, presentarlo y venderlo no es viable. Otra habilidad es la colaboración, debido a que cuando aumentan las dificultades destacan los equipos que tienen esta habilidad de apoyo. La adaptabilidad, refuerza ya que una mente adaptable se amolda y suma rápidamente el proceso de construcción de una idea. Finalmente, la gestión del tiempo propone una habilidad atemporal, porque domina siempre la gestión del tiempo sobre la meta del colaborador. LinkedIn además recomienda 7 habilidades blandas importantes para la empleabilidad este 2022 y entre ellas tenemos: Adaptación, proyecta la forma como el profesional se adapta a los diversos cambios y los afronta, como reacciona de manera asertiva entrenando constantemente. La flexibilidad, que permite responder eficientemente cualquier incertidumbre, además lo hace accesible al aprendizaje continuo. El liderazgo, es el principal requerimiento de los equipos de trabajo para que pueda sustentar un proceso de mejora continua en sus actividades desarrolladas.

Creatividad, enfoca a los equipos de trabajo de un proyecto que pueda demostrar la creatividad y toma de decisiones en diversas ramas de proyectos desarrollados en la organización. Comunicación, es considerada como la



herramienta que permite compartir de forma más efectiva los mensajes de una idea. La Inteligencia emocional que promueve los altos estándares de empatía facilitando la comunicación entre el equipo enfocando el logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Finalmente, el trabajo en equipo, que respalda el involucramiento de sus integrantes y la comprensión de las diversas coordinaciones colectivas (LINKEDIN, 2022).

La internacional auditora Ernst and Young referenció el último informe de UdeMY denominado “2020 Workplace Learning Trends Report: The Skills of the Future” donde destacó las habilidades blandas propuestas por la empresa educativa UDEMY presentando 11 habilidades blandas que pueden ser comparativas con los estudios presentados (EY, 2020).

El año 2019 a través de la red de contrataciones y comunicación empresarial LinkedIn, nos referencia el último informe presentado por la revista de la universidad Harvard en su área de negocios, demostrando 5 habilidades blandas como las principales para fortalecer el desempeño laboral de colaboradores. Entre ellas se destacan la comunicación, el establecer relaciones profundas, tener una brújula de ética, enseñar y la comunicación (LinkedIn, 2019).

Según las referencias de la consultora LHH-DBM, el desarrollo de las habilidades blandas cada vez se está volviendo un factor importante de evaluación en el mundo laboral sin importar el sector. No basta con conocer técnicamente a la perfección un valor o materia. Dentro de las principales habilidades blandas destacadas mencionan el tener poder de comunicación, liderazgo, flexibilidad al cambio, resiliencia, enfrentar la adversidad de forma positiva, proyectar una visión innovadora y la proactividad (RPP, 2016).

El grupo de desarrollo profesional y retención de talento, comenta que además del apoyo que dan las funciones financieras de una empresa en las áreas de contabilidad, también es importante considerar que el desarrollo de las empresas ha ido identificando habilidades y competencias más demandadas sobre todo en el sector de finanzas, entre las habilidades más destacadas consideran a la comunicación como punto clave, la opinión oportuna, el trabajo en equipo, ser organizado, pensamiento analítico (PAGE, 2019).

Según estudios de la consultora estratégica global de administración estratégica a nivel internacional McKinsey las habilidades de mayor demanda laboral han cambiado por el desarrollo tecnológico, y la reducción de habilidades manuales, aumentando las habilidades tecnológicas, cognitivas superiores y sociales. Desde el año 2018, McKinsey proyectó que los últimos 10 años las habilidades blandas demandadas crecerá en un 24%, por ello se recomienda tomar mucha atención en el modelo de las habilidades blandas descritas en el currículo de presentación. Estas habilidades se miden desde la exposición, el uniforme distintivo, dinamizando con iniciativa su desarrollo, entre las habilidades blandas más conocidas tenemos la Comunicación, el trabajo en equipo, la puntualidad, y las habilidades interpersonales (Quintana, 2021).

Deloitte desarrolló un informe que respalda como atraer al sector millennials para los líderes de recursos humanos y gestión de personas, este informe se denomina Millennials Survey 2018 y fue aplicada a 10.455 colaboradores, afirmando que muchos pueden tener las habilidades técnicas requeridas por el mercado competitivo de trabajo, pero sin buenas habilidades interpersonales, motivación y un pensamiento crítico maduro, tendrán un proceso de adaptación que será reflejado en sus resultados empresariales. El estudio enumeró una serie de habilidades blandas comprobando que el 36% de lo Millennials encuestados reconocen la importancia de estas habilidades para su buen desempeño. Así como fueron considerados los de la generación Millennials, también participaron los de la generación Z de los cuales también 1.844 consideró la importancia de desarrollar la confianza y habilidades interpersonales.

Entre las habilidades blandas más representativas se citaron:

Habilidades Interpersonales, es importante que las empresas ahorren recursos con una comunicación eficiente entre las diversas áreas, generando líderes de equipos para orientar al resto a “que todos remen al mismo tiempo”, es por ello la importancia de mejorar la comunicación interna.

Confianza y motivación, actualmente las nuevas generaciones son muy sensibles por influencia de la formación desde sus hogares, cayendo más rápido en depresión en ciertos aspectos por baja autoestima.

Pensamiento crítico, otro de los pendientes de madurar de las generaciones Millennials es fortalecer sus argumentos para defender analíticamente sus opiniones, con soluciones que permitan resolver problemas.

Innovación y Creatividad, es la herramienta más considerada en la gestión horizontal de recursos, ello permitirá hacer nuevas propuestas, mejorar el crecimiento con la innovación, agilizar y desafiar a los jóvenes colaboradores para mantener un cambio de desarrollo personal y profesional constante (DELOITTE, 2018).

Como se ha podido constatar en relación con las habilidades blandas, grandes instituciones como LHH – DBM, McKinsey, Deloitte, Cruzado, Harvard Business Review, Michael Page, Udemy, LinkedIn, fueron consideradas como referentes de estudio para reconocer e integrar las habilidades blandas ideales en el estudio presentado. A continuación en la tabla 1, se presentó el detalle de las habilidades blandas ideales seleccionadas para el estudio presentado:

**Tabla 1.** Selección de las habilidades blandas ideales

2018 Cruzado	2022 Linkedin	2019 Udemy	2018 Harvard Business Review	2017 LHH – DBM	2019 Michael Page	2017 McKinsey	2018 Deloitte	Resultados conciliados
Comunicación asertiva	Comunicación	Comunicación & storytelling	comunicación	Tener poder de comunicación.	La comunicación es clave	Comunicación		
	Adaptación				Dar tu opinión			Comunicación Asertiva
Trabajo en equipo	Liderazgo			Liderazgo	Trabajo en Equipo	Trabajo en Equipo		
		Gestión del tiempo						
		Productividad personal			Ser Organizado	Puntualidad		
Adaptabilidad y flexibilidad	Flexibilidad	Gestión del Cambio		Flexibilidad al cambio			Pensamiento crítico	
	Inteligencia Emocional	Competencia Emocional	Saber entablar relaciones profundas.			Habilidades Interpersonales	Habilidades Interpersonales	Habilidades Interpersonales
		Conexiones Interpersonales						
	Liderazgo	manejo conflictos		Resiliencia			Confianza y motivación	
		control del estrés		Enfrentar la adversidad de forma positiva				
	Creatividad			Visión innovadora				
					Pensamiento analítico		Innovación y Creatividad	Adaptabilidad y flexibilidad
Proactividad e iniciativa				Proactividad				
		cultura organizacional						
		servicio al cliente						
			Anethical compass					
			Teaching.					
Comunicación asertiva		Comunicación & storytelling			La comunicación es clave			Innovación y Creatividad
					Dar tu opinión			

## **II.2 Conceptos**

### **II.2.1. Habilidades blandas ideales**

Las habilidades blandas se clasifican en 3 elementos, las genéricas, las que son básicas o esenciales, y las que dependen de la técnica o la función. En los grupos básicos y esenciales enfocan una mayor especialización que tiene que ver directamente con el desempeño del cargo, va de la mano de la labor o función a desempeñar (Quezada, 2021).

### **II.2.2. Desempeño laboral**

Es considerado como el resultado, que generalmente es medido con una evaluación de desempeño, la cual se realiza siempre basada en las tareas que desempeña cada colaborador. Sirve para hacer un juicio de valor de las aptitudes y actitudes de la persona y estimar si esta suma o colabora positivamente dentro de la organización (Jara et. Al, 2018).

### **II.2.3. Personal administrativo**

Son parte de un universo conocido y recurrente de problemas como estrés laboral, desgaste de trabajo, etc., son una muestra que refleja los pormenores físicos y emocionales que acarrearán un resultado después del desempeño sus funciones ya conocidas debido a la necesidad de su cargo en casi todo tipo de empresa. Por ello resultan ideales para realizar una medición a través de encuestas y escalas según cómo ejercen sus funciones (Carpio et. al, 2017).

### **II.2.4. Variable 1. Habilidades ideales de empleabilidad**

El proceso de reclutamiento debe complementarse en capacitaciones para desarrollar las habilidades y factores internos o personales de los colaboradores. Reconoce que cada colaborador tiene una realidad distinta y necesita reconocer antes un entrenamiento a su necesidad, con ello se podrá trascender en sus necesidades (Godínez, 2015).

### **II.2.5. Variable 2. Desempeño laboral.**

El desempeño laboral es considerado como el grupo de actividades que desarrolla un colaborador para lograr los objetivos organizacionales de acuerdo a sus capacidades de coordinación, además de que forma moldea su comportamiento para el logro de resultados. En ese sentido se enfocan los procesos de producción y prestación de servicios con la gestión oportuna de proyectos empresariales. En las empresas el desempeño laboral se evalúa de acuerdo a los estándares de sus políticas donde se involucra el

tiempo de desempeño, experiencia profesional, trabajo en equipo y habilidades blandas complementadas con los valores académicos que respaldan la gestión. (Pedraza, 2010).

### II.3 Bases teóricas

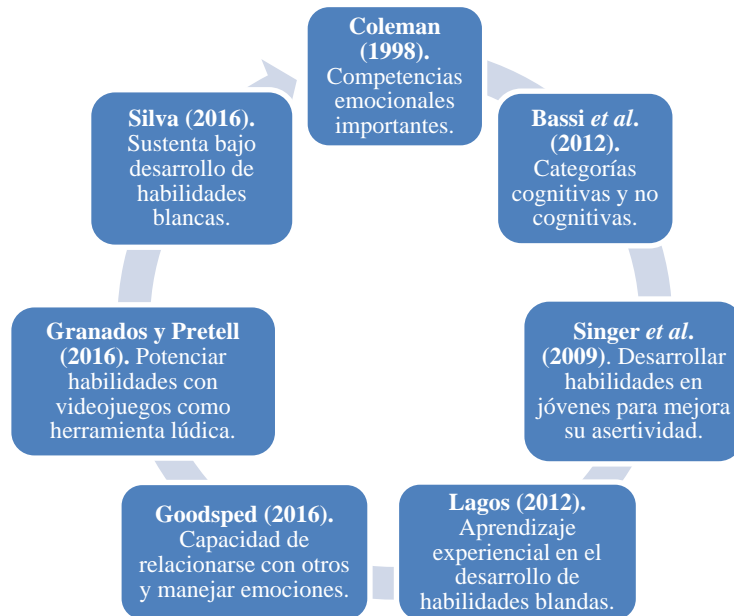
Las competencias emocionales, son dos veces más importantes que las vinculadas al coeficiente intelectual y a la experiencia. La aplicación de esta afirmación al ámbito corporativo ha impulsado investigaciones a fondo sobre las habilidades blandas y su influencia en la empleabilidad (Leader, 2018).

Las características de liderazgo, tener buenas relaciones interpersonales y mostrarse con actitudes positivas son referentes clave para demostrar habilidades blandas en un proceso de calificación para puesto de trabajo. Lo emocional complementa las habilidades técnicas independientemente del tipo de profesión, complementando al coeficiente intelectual y la experiencia.

Resulta importante considerar a su vez que la carencia de habilidades blandas en personas jóvenes obliga a las empresas a establecer estándares más amplios en el segmento de prospectos para trabajar, este estudio lo referencia Adecco Staffing de Estados Unidos, concluyendo que las habilidades blandas refieren la mayor complicación de productividad en dicho país, según el 44% de los ejecutivos entrevistados (Feffer, 2016).

El referido autor presenta una encuesta realizada por The International Association of Administrative Professionals, Office Team and HR.com, concluyendo que el 67% de los entrevistados contrataría profesionales con habilidades blandas desarrolladas sin importar sus habilidades duras; mientras que solo el 9% haría lo contrario, ratificando el hecho de que la carencia de habilidades blandas por parte de los empleados es una de las principales inquietudes de los empleadores quienes, de acuerdo a la encuesta, revelan su propensión a otorgar oportunidades laborales a candidatos que las tengan marcadamente, demostrando la ventaja que podría otorgar un sólido y constante desarrollo de éstas (Feffer 2016).

**Figura 1.** *Autores que validan importancia de las habilidades blandas como parte del desarrollo personal.*



*Nota: Coleman, 1998; Bassi et al., 2012; Singer et al., 2009; Lagos, 2012; Silva, 2016; Granados y Pretell, 2016; Goodsped, 2016.*

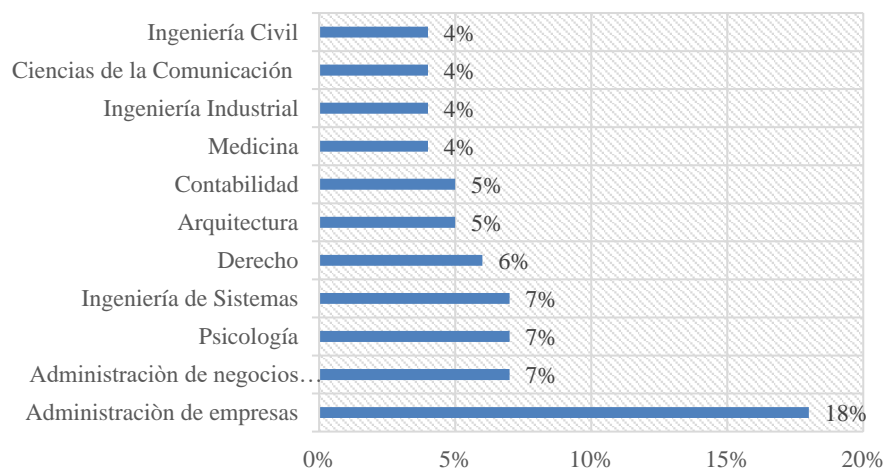
Así mismo, las habilidades blandas también tienen una gran preeminencia en el mercado perceptuales entre empleadores y estudiantes sobre el ingreso al mercado laboral en el Perú. Dicho estudio buscó conocer las dificultades que exteriorizan las organizaciones durante el periodo de contratar talento joven, y la más relevante dificultad fue que los postulantes no cuentan con las habilidades blandas necesarias para el puesto (56%). Sin embargo, este informe difiere con la de los estudiantes, quienes consideran que la razón principal de no ser contratados es por el desconocimiento del puesto (40%), dándole menor importancia a la presencia de habilidades blandas como un factor determinando para formar parte de una organización (24%) (LHH-DBM Perú 2014). La real valoración que se le da a las habilidades blandas en el Perú coincide con las del mercado laboral internacional debido a que se ha vuelto un factor clave de contratación para los gerentes dentro del mercado laboral peruano. En el país, la consultora Lee Hecht Harrison (LHH) realizó un estudio de brechas.

De acuerdo a entrevistas hechas por Ipsos Apoyo en el 2016 dirigido a 92 administrativos de nivel nacional con la finalidad de mostrar qué habilidades son las más demandadas localmente, siendo el trabajo en equipo la más buscada por las organizaciones, sobresaliendo otras como la proactividad, mostrar una actitud con innovación y ser emprendedor, tener la capacidad de analizar y sintetizar, poseer inteligencias emocionales,

resolver problemas, resistir al trabajo bajo presión, ser organizado y coordinado. (Ipsos Apoyo 2016).

En el gráfico 2 se presentan las carreras profesionales más solicitadas por los jóvenes universitarios en Lima durante el año 2019, de acuerdo con estudios realizados por Arellano Marketing (Arellano Marketing, 2019).

**Figura 2.** Carrera que le gustaría estudiar a limeños interesados en una universidad.



Nota: La edad promedio de los interesados en estudiar en una universidad privada en Lima es 23 años, solteros, población objetivo de Niveles Socioeconómicos (NSE) A, B y C. Nota: Arellano Marketing, 2019.

**Figura 3.** Estilos de liderazgo según Goleman



Nota: Estilos de liderazgo referenciado para una correcta influencia de una persona considerada Líder (Puigbó, 2018).

Las organizaciones están en constante cambio, es allí donde el líder ejerce un rol protagónico, principalmente en la creación de dichos cambios. El uso estratégico de la narración de historias es una forma



efectiva, cuando se hace correctamente, para ayudar a solidificar el apoyo de las personas al cambio.

La comunicación significa más de lo que son sus partes, tales como el emisor, receptor, código, etc.; sobretodo desea profundizar en la huella que se va a generar. Así se da el storytelling, que se puede definir como el arte de contar una historia, creándola y aprovechando un ambiente mágico a través de él. Es la capacidad de enlazar a través del relato, lo que es raciocinio y lo que es instinto, ya que se puede olvidar lo que alguien dijo, pero no lo que sintió. (Shared, 2015).

**Figura 4.:** *Comunicación y storytelling*

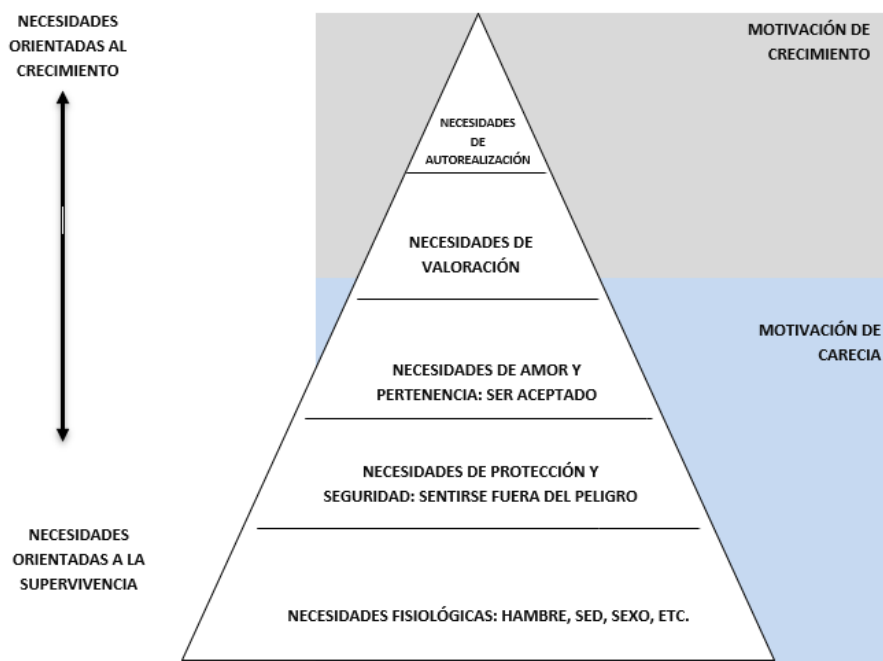


*Nota: Referencia de los elementos principales de la comunicación y el Storytelling (Puigbó, 2018).*

Una historia con una narrativa bien elaborada puede ayudar a las personas a visualizar la transformación y hacer que se sientan más cómodos con el futuro en sus mentes; una historia que está estratégicamente alineada con los objetivos comerciales muestra a las personas a qué apuntar, en lugar de a qué evitar. En esencia, la audiencia quiere saber qué papel jugarán en todo el proceso de cambio; por consiguiente, los jóvenes universitarios deben prepararse para desarrollar esta habilidad, la cual representa una gran ventaja en un mercado laboral cada vez más competitivo, siendo necesario que estén alineados con los requerimientos de las organizaciones de hoy en día. También tiene una connotación de satisfacción personal para quien lo llega a ejercer, con lo cual se cumple la jerarquía de las necesidades

de Maslow (1943) citado por (Elblogsalmón, 2011), afrontando desafíos con la finalidad de conseguir la autorrealización.

**Figura 5.** Jerarquía de las necesidades humanas



*Nota: Pirámide de Maslow, 1943 citado por (Elblogsalmón, 2011).*

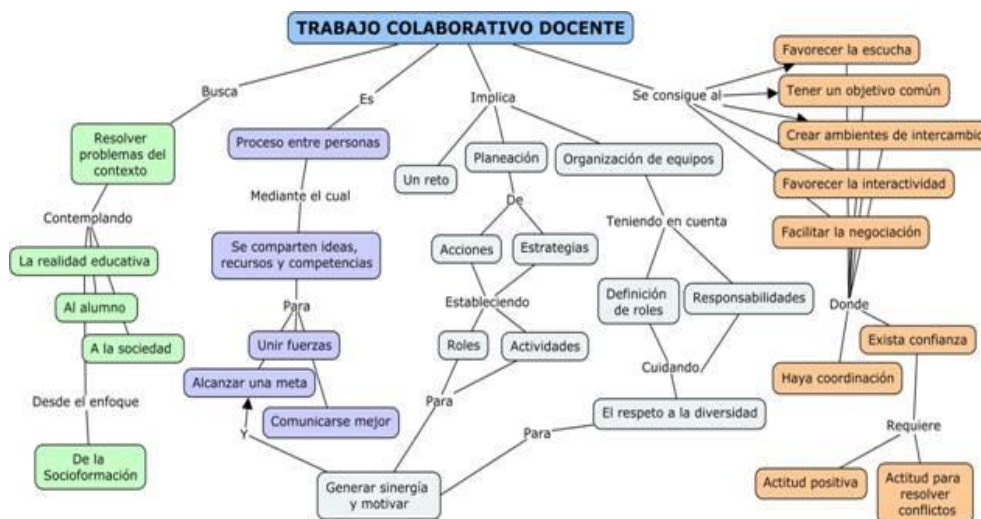
A través de la narración de historias se pueden compartir conocimientos, describir los puntos débiles que deben abordarse, brindar la satisfacción de la resolución de un problema y transmitir un sentido de cultura. También es importante fijar los valores de una empresa a la narrativa. La narración de historias en un entorno corporativo representa una herramienta poderosa en manos de un profesional de comunicaciones astuto y de mente abierta; genera confianza con el público objetivo a quien se dirige, principalmente porque implica poner a la audiencia primero; ayuda a desatar los impulsos de las personas para contar historias que se alinean con la historia que se quiere contar, y obliga a las personas a escuchar y dar sentido a la historia (Petrucci, 2017).

La base del trabajo colaborativo es compartir el conocimiento dentro de un trabajo masivo. Por ejemplo, en los medios de comunicación de masas como la prensa, la radio y la televisión, que son vistos simultáneamente por muchas personas ubicadas en distintos sitios y sin contacto entre sí, se

mantiene unidos por dichos medios de comunicación. Marshall McLuhan llamó medios de comunicación masiva a todos aquellos que unen momentáneamente a los usuarios de esos medios, considerando que forman una masa sin cohesión y que interactúan con el medio de comunicación, pero no entre sí, ni forman grupos, ni dependen de la retroalimentación (McLuhan, 1968).

Entonces, ese trabajo realizado por una masa se cumple gracias a la organización y cooperación que se ve reflejado en él. Lo referidos esfuerzos colectivos se llevan a cabo sin obligaciones formales entre los colaboradores, ni entre estos y el proyecto. Este acepta una cantidad ilimitada de aportaciones y de cambios que se pueden hacer en ellas. En términos éticos, muchos individuos pueden encontrarse cooperando productivamente con extraños y conocidos en un escenario que jamás antes se haya dado.

**Figura 6.** Mapa conceptual del trabajo colaborativo docente.



Nota: Gonzáles, 1992.

La productividad personal se refiere a la cantidad de trabajo útil que un individuo requiere para alcanzar un resultado dentro de un espacio de tiempo determinado. Constantemente las empresas implementan mecanismos que contribuyan a una mejor y mayor producción, es decir, que cada colaborador sea mucho más productivo, considerando para tal fin la eficiencia y la eficacia; sin embargo, son los resultados efectivos de este trabajo los que se pretenden medir.

Un ejemplo referencial puede ser, el nivel de intensidad de la tarea a realizar, ya que el esfuerzo de enviar un email es menor que el realizado por la encargada de controlar la calidad de un producto en pleno proceso productivo; o el esfuerzo de convencer a un posible cliente para que adquiera un determinado bien o servicio de una marca específica es menor que llegar a un consenso con un gremio sindical. En tal sentido, es sugerente que se puedan proponer metas realmente alcanzables, las mismas que también serán sujetas a medición y control, en la búsqueda de una mejora sostenible.

Mientras se realiza una determinada tarea se ejerce un nivel de concentración específico, siendo ideal si se cuenta con una capacitación previa; no obstante, aunque más concentrada esté una persona en plena labor, por regla general, más productiva será; sin embargo, mantener la misma intensidad para la ejecución de dicho cometido sin ejercer desgaste o fatiga es imposible y por diversos factores, la misma tarea no siempre con la misma intensidad, ya sea porque la persona tiene otras cosas en mente, por su estado de ánimo, porque se siente especialmente motivada, entre otros aspectos.

Los factores entonces se reflejan en la capacidad de un individuo para relacionarse con otros y con el mismo; de comprender y manejar las emociones; establecer y lograr objetivos; decidir con autonomía y hacer frente a situaciones adversas constructiva y creativamente. Dicho de otra manera, son cuestión de actitudes y practicar que pueden afectar y ser determinantes para las personas, ya que se enfoca en aprender e interactuar con el mundo que le rodea (Ortega, 2016).

También se describe que las habilidades están compuestas por una mixtura de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras; las cuales forjan a una persona con la capacidad de comunicarse y relacionarse de manera efectiva con otros. Las empresas actualmente consideran este componente de vital importancia, siendo muy apreciado para el desarrollo y crecimiento de éstas (Diario Gestión, 2019).

CareerBuilder.com, hizo una investigación en la que resultó que 2.138 profesionales de recursos humanos a los que se les hizo una encuesta, el 77% piensa que las habilidades blandas en un aspirante son tan importantes como las habilidades duras, que son más específicas de acuerdo con el desempeñar labores del cargo. Así es que cuando las grandes empresas

valoran a los aspirantes para un lugar dentro de su organización, se encuentran en la búsqueda de ambas habilidades, tanto como lo es la capacidad de realizar eficientemente sus funciones específicas, como también que tenga la personalidad adecuada para la posición, señaló Rosemary Heather, vicepresidente de Recursos Humanos (Solis, 2020).

Al no ser fácilmente identificables, se hace muy complicado conocer qué habilidades tiene cada persona o cuál es la que debe tener, para ello se debe tener presente cuáles son las más importantes o las que se requieren de manera relevante para el puesto de trabajo.

Otra aclaración del término habilidad blanda es que se han vuelto imprescindibles para generar una correcta comunicación efectiva, buscar soluciones de problemas, ser organizado y colaborar, por lo que representan el logro de resultados y la definición de tener éxito, tanto como lo es la necesidad de tecnología y el cambio de la sociedad con el paso del tiempo. Los inconvenientes se originan dado que los reclutadores y especialistas en empleo reportan una brecha de habilidades blandas, esencialmente entre los jóvenes más habituados a los mensajes de texto que a conversar, lo cual obliga a que los responsables de las organizaciones contraten a muchos candidatos que no necesariamente estén acordes a las habilidades interpersonales requeridas (Valcárcel, 2018).

La manera de hacer negocios ha cambiado globalmente, creando nuevas oportunidades y las empresas deben alinearse a estos cambios; esto implica una reestructuración interna, buscando profesionales que se adecuen a los cambios con flexibilidad y optimismo, a su vez las empresas buscan incorporar personas con una perspectiva global, poseedoras de flexibilidad y adaptación a nuevas tendencias y tecnologías, con capacidad de movilizarse en diferentes mercados, que comprendan y se adapten a nuevos entornos con facilidad, así mismo, la adquisición de nuevos conocimientos y formación continua representan convicciones propias del profesional que busca crecer y mejorar sus competencias. Los líderes son responsables de gestionar el cambio, compartiendo los objetivos de la organización e involucrando a los colaboradores en una cultura de adaptación y flexibilidad. Cabe precisar que ser adaptable y flexible antecede ser objetivo, además es importante considerar estrategias para la aplicación de procedimientos con flexibilidad, y delegar o compartir responsabilidades de trabajo con los demás, ya que actualmente existe un conjunto de destrezas que se

requieren para desarrollar esta habilidad, entre las cuales se pueden señalar:

- Conocerse y analizar el uso de la inteligencia emocional para amoldarse a nuevas situaciones.
- Adaptarse a los procesos innovadores que se implementen en la organización, lo que hoy se conoce como filosofía organizacional.
- Elaborar estrategias adecuadas a una planificación de objetivos cumplibles.
- Replicar lo aprendido como filosofía corporativa, teniendo un nivel mucho más protagónico, generando patrones de comportamientos flexibles.

En relación con el pensamiento, existen varios tipos y todos ellos enfocados a la solución de un problema o a la obtención de una respuesta. El pensamiento que se encarga de dividir un problema en muchas partes, estudiando cada una de ellas y tomando las que son útiles para obtener la respuesta esperada; es decir, realiza un análisis de las partes para comprender el todo, se le conoce como pensamiento analítico y funciona debido a que es más sencillo resolver un problema cuando este se divide en partes más pequeñas.

El pensamiento se compone de tres características fundamentales: ordenado, es decir tiene una secuencia a seguir; va de lo general a lo particular, lo que significa que toma un problema grande y lo disgrega en particularidades para entenderlo; y siempre está enfocado en encontrar una respuesta, lo que significa que es resolutivo. Es utilizado en muchas áreas del conocimiento, y se puede realizar el análisis de un proceso para comprenderlo, como por ejemplo cuando un colaborador en su trabajo no está obteniendo un buen desempeño, de inmediato se busca en el *backup* de la empresa con la finalidad de tener listo un reemplazo para dicho trabajador o se profundiza el análisis para identificar el porqué de ese desempeño. Tal vez se deba a la ausencia de acompañamiento por parte de su jefe inmediato, o falta de capacitación, lo que significaría que el área de capacitación no ha realizado un adecuado seguimiento para confirmar el aprestamiento de cada curso realizado. O también puede tratarse de un tema personal que, si la empresa no muestra atención por ese colaborador en su condición de persona, este se verá sumido en desánimo y su labor se

verá afectada, lo que puede revertirse si este problema se atiende de manera oportuna.

Como se puede observar el pensamiento que se sigue para solucionar el problema tiene una secuencia, descompone en partes cada vez más pequeñas el problema para su análisis y encontrar una solución. Esta es una habilidad bastante valorada que orienta a ser mucho más asertivo en la toma de decisiones, no solo en el sector empresarial sino también en el ámbito personal, lo que conllevará a alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Viktor Emil Frankl, médico neurólogo y psiquiatra judío, define la proactividad como la libertad de elegir la actitud frente a las circunstancias de la propia vida, mientras que para Stephen R. Covey, la esencia de la persona proactiva es la capacidad para subordinar los impulsos a los valores comparando la actitud de las personas proactivas y las personas reactivas, siendo las primeras quienes se mueven por valores que han sido rigurosamente seleccionados, de manera tal que pueden pasar muchas cosas alrededor; sin embargo, son resultados de cómo quieren reaccionar ante esos estímulos.

Grant y Ashford Borung Council, concluyen en que el comportamiento proactivo se puede confrontar con otros que estén en relación con el trabajo; en otras palabras, que sean requisitos para trabajar, como la adaptabilidad, el manejo exitoso y el apoyar los cambios dentro de la organización. Es el comportamiento anticipado y autoiniciado en distintas situaciones, lo que se denomina proactividad, que es una habilidad que implica actuar antes que se dé una situación, en lugar de reaccionar ante alguna.

Los individuos proactivos conocen bien sus fortalezas y debilidades, gestionan positivamente sus emociones y sus actitudes, manifiestan sus opiniones de la manera más asertiva, y tienen confianza de sí mismos, asumen retos, actúan con decisión y determinación para lograr resultados, afrontan de manera positiva el cambio y la incertidumbre, transforman problemas en oportunidades, son perseverantes, no abandonan a la primera, están preparados para cambiar de rumbo hasta lograr los resultados deseados, asumen fracasos y aprenden de ellos, son inconformes y desafían lo convencional (Castaños, 2017). Por ende, las empresas le dan mucha importancia a que los jóvenes universitarios interesados en formar parte de esta posean todas estas características, potencializando su aporte para beneficio de la organización y también de la misma persona (Pérez, 2016).

Tener iniciativa y tomar el control permite que las cosas sucedan en lugar de simplemente ajustarse a una situación o esperar algo. Son estas las razones del por qué las organizaciones requieren cada vez más que sus colaboradores desarrollen esta habilidad, pues los individuos proactivos no necesitan que se les detalle o explique, sino que comprenden bien lo que se requiere. También es importante hacer referencia a las habilidades interpersonales, las cuales permiten tener una mejor comunicación con otras personas. La palabra inter significa entre, pero a veces es equívocamente relacionada a intra, cuyo significado es dentro de uno mismo. Aclarado esto, la definición de interpersonal sería entre personas; por lo tanto, las habilidades interpersonales son todas aquellas habilidades que permiten relacionarse mejor con las personas.

Tomando en cuenta las distintas habilidades interpersonales que existen tales como empatía, emociones, habilidades sociales, innovación y creatividad.

## **II.4 Marco conceptual (terminología).**

### **II.4.1. Comunicación asertiva**

Está relacionada con la capacidad de manifestarse verbal y antes del concepto verbal de manera propia a la cultura y a las situaciones que se presentan. Hablar de asertividad implica un conglomerado de pensamientos, sentimientos y acciones que facilitan el alcance de objetivos personales de formas socialmente aceptadas. La comunicación efectiva también está relacionada con la capacidad de pedir consejo o ayuda en situaciones de necesidad (Corrales, 2017).

### **II.4.2. Trabajo en equipo**

Tiene como objetivo desarrollar una mejoría en la eficiencia y en la efectividad para las organizaciones, lo que está siendo incluido como una técnica para todos los sectores en general. El equipo de trabajo debe ser un grupo correctamente integrado cuyo objetivo es el logro de sus objetivos definidos (Leris, 2017).

El trabajo en equipo es una característica bastante estudiada debido a la influencia de la diversidad de los miembros de un equipo en la eficacia y creatividad de su trabajo, concluyendo que las variables a considerar para componer un equipo variado tienen importancia según las necesidades del equipo. Uno de los cuales consiste en identificar los roles más beneficiosos



para la eficacia del conjunto. Es por ello por lo que la Teoría de Roles de Equipo ha ido generando modelos y test de percepción utilizados en las organizaciones de gestión de recursos humanos. La conveniencia de formar equipos cuyos integrantes aporten diferentes características personales ha traspasado los límites de las empresas al ámbito de la formación universitaria, ya que se van escogiendo de acuerdo con sus potenciales individuales para prever un óptimo desempeño grupal (Leris, 2017).

#### **II.4.3. Productividad personal**

En las funciones productivas de la organización se requiere de la participación de todos los colaboradores, así mismo de una permanente relación socio laboral, donde se presentan factores psicológicos y psicosociales. Lo primero nace al interior de la persona producidos por su propia historia, necesidades y expectativas, y lo segundo se genera cuando las personas se asocian entre ellas para satisfacer necesidades propias y comunes al grupo. La productividad personal del colaborador y el éxito organizacional se basan en la naturaleza compleja del individuo, el grupo al que pertenece y a los procesos de gestión organizacional (Ganga, 2018).

#### **II.4.4. Adaptabilidad y flexibilidad**

Es una habilidad que involucra el desarrollo de flexibilidad mental para recibir nueva información y adaptarse a ella, además debe poseer una receptividad positiva creando nuevas metas y objetivos empresariales. Otro factor importante que descubre esta habilidad se relaciona con la creatividad, ello desarrolla formas inteligentes de hacer las cosas experimentando confianza para innovar. Para el desarrollo de esta habilidad se sugiere mejorar el escucha, al reconocer otros puntos de vista, podremos definir mejor nuestra perspectiva de un tema y no centrarnos en un solo plan. Otra sugerencia es intentar aprender nuevos contenidos, ello permitirá mantener activa la curiosidad y actualizados los nuevos conceptos del entorno (UNIVERSIA, 2022).

#### **II.4.5. Habilidades interpersonales**

Las habilidades interpersonales o también conocidas como habilidades sociales se basan en la comprensión de otras personas, sobre todo en saber sobre sus actitudes y motivaciones.

Es una habilidad de líder, un gerente la utiliza para poder desempeñarse efectivamente con sus colaboradores, consolida el trabajo en equipo de un proyecto realizado y del equipo que lo conformó. Es una habilidad clave dentro de un ambiente o entorno retador (Mazuelos, 2019).

#### **II.4.6. Innovación y creatividad**

La innovación que significa literalmente mudar o alterar algo, de manera novedosa, se relaciona con la mejora de algo que se tenía previamente, por lo que para la existencia de la innovación debe haber habido una idea previa. En las teorías la creatividad no es propuesta como un medio exclusivamente cognitivo, sino que también como influenciador de características personales, y factores sociales. La innovación logra la creación de productos novedosos, fuera de lo común y que llaman la atención. Expandiéndose y dándose a conocer para otros individuos que, al percibir esta innovación, son capaces de tomar la idea y mejorarla, creando cosas incluso más novedosas, es así como estas dos habilidades se relacionan directamente la una con la otra (Menendez, 2017).

En conclusión, se puede reconocer como hipótesis de la investigación presentada que las habilidades blandas de Comunicación asertiva, Trabajo en equipo, Productividad personal, Adaptabilidad y flexibilidad, Habilidades interpersonales, Innovación y creatividad son las ideales consideradas para establecer un mejor desempeño laboral del personal en las empresas proveedoras del sector minero en Lima durante el periodo 2019.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **III.1. Declaración de hipótesis**

##### **III.1.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación significativa entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

H0: No existe una relación significativa entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

### III.1.2. Hipótesis específicas

- La habilidad blanda de comunicación asertiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- La habilidad blanda de adaptabilidad y flexibilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- La habilidad blanda de habilidades interpersonales se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- La habilidad blanda de desempeño laboral y creatividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

A continuación, se procederá a desarrollar un grupo de resultados que permiten validar los objetivos planteados en la investigación, de acuerdo con ellos podemos contrastar las hipótesis presentadas al inicio de esta investigación. El documento presentado permitirá validar cómo se relacionan las habilidades blandas ideales con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

### III.2. Operacionalización de variables

La primera Variable es de tipo cualitativo y se refiere a las habilidades blandas ideales, en donde se relaciona el desarrollo personal y el proceso de capacitación. En este caso se tiene como categorías o dimensiones a las habilidades blandas de:

- Comunicación asertiva,
- Adaptabilidad y flexibilidad,
- Habilidades interpersonales,
- Innovación y creatividad,
- Y en la variable dependiente la productividad.

Todas las dimensiones consideradas en la variable habilidades blandas ideales responden al indicador de importancia según el perfil de colaborador, los que serán medidos en una escala de Likert con ayuda de tres ítems los cuales referencian “¿qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial?, ¿qué habilidades blandas considera que son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral? Y ¿hay alguna

habilidad blanda que consideres importante y que no haya sido mencionada durante esta encuesta?

La segunda variable es de tipo cualitativa y trata sobre el desempeño laboral del personal. Si bien la evaluación de desempeño es una valoración ordenada que evidencia el desempeño de cada individuo en el cargo que está desarrollando o en todo caso del potencial que podrá asumir en un futuro, la totalidad de evaluaciones es un proceso que permite la estimulación o el juzgamiento del valor, excelencia, y cualidades de alguna persona (Chiavenato, 2017), en este caso se tiene como categorías o dimensiones a:

- Las habilidades blandas de trabajo colaborativo
- y productividad personal.

En este caso las preguntas responden al indicador de resultados en el desempeño laboral, los que serán medidos en una escala de Likert con ayuda de tres ítems que son ¿qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial?, ¿qué habilidades blandas considera que son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral? Y ¿hay alguna habilidad blanda que consideres importante y que no haya sido mencionada durante esta encuesta?

## IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

### IV.1. Tipo de investigación

Enfoque: No experimental, el tipo de investigación del presente estudio es no experimental ya que no se ha manipulado ninguna de las variables, por tratarse de la evaluación comparativa descriptiva de las habilidades blandas ideales para mejorar la empleabilidad del personal administrativo en las empresas del sector proveedores de servicios mineros de Lima 2019. El estudio permitirá a otros investigadores en futuro realizar una investigación experimental que permita poner en práctica propuestas de habilidades blandas ideales para mejorar el desempeño laboral dentro de las empresas.

Tipo de investigación: Básica sustantiva, en este tipo de investigación se consideran de forma esencial y descriptiva interpretando hechos y narrando los mismos (Sánchez, 2018).

Refuerzan las referencias de Paniagua y Condori (2018), este tipo de investigación refuerza el estudio investigativo aplicado, descubrirá y crea nuevos conocimientos que fortalecen el conocimiento existente. Desarrolla complementariamente interpretaciones para la ciencia incrementando el conocimiento.

### IV.2. Nivel de investigación

De acuerdo con el nivel la investigación es relacional no causal, ya que la hipótesis no ha sustentado de forma específica estudios que demuestren la relación previa de las variables dependientes e independientes. En el presente estudio se han considerado las habilidades blandas más representativas de instituciones de prestigio a nivel nacional e internacional, y se han seleccionado las que coinciden con el estudio.

### IV.3. Diseño de investigación

El diseño del estudio es no experimental transeccional o también llamado transversal (Hernández 2014), al ser descriptiva, la información obtenida se reúne en el cuestionario para un solo momento y lugar definido, luego se analiza con el fin de inferir criterios de acuerdo con los resultados.

- M —————> Muestra (colaboradores)
- O —————> Observación de las variables
- T —————> Tiempo en que transcurre la investigación
- (r) —————> Coeficiente de correlación.

De esta manera se facilita el procedimiento de verificación de la hipótesis, ya que se responden las preguntas que se han planteado para conseguir los objetivos proyectados en la investigación.

#### IV.4. Método de investigación

En la presente investigación se utilizó el método deductivo, puesto que se consideró percepciones que no pueden ser medibles evaluando los atributos que parten de una encuesta de evaluación basadas en una realidad particular. El estudio considerará preguntas que permitan validar las habilidades blandas ideales y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del sector empresas proveedoras de servicios en el sector minero.

#### IV.5. Población

Considerando el diseño no experimental de la presente investigación, la población consta de 76 empresas de servicios mineros registradas en la red de proveedores y contratistas mineros 2022.

#### IV.6. Muestra

Según, Hernández et al. (2018), un muestreo por juicio, determinando la unidad de análisis a criterio del investigador, en este caso se ha considerado un muestreo no probabilístico considerándose 31 personas de empresas del sector minero Lima 2019.

##### IV.6.1 Marco muestral

El análisis de la muestra consideró datos sociodemográficos y laborales por ser un estudio comparativo, en el análisis de la tabla 2 se ha podido clasificar a los encuestados según el dato sociodemográfico de Género:

Tabla 2. Dato sociodemográfico Género de Encuestados

Género de encuestados	Valor %	Número de encuestados
Masculino	84%	26
Femenino	16%	5
TOTAL	100%	31

Como se puede observar en el análisis sociodemográfico de los encuestados presentado en la tabla 2, el mayor porcentaje de colaboradores de las empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019 son varones representando el 84% del total de encuestados. Esta referencia nos confirma que no todos los encuestados son de Género masculino, frente a la realidad que en este rubro comercial el trabajo somete a ambientes de trabajo bajo

presión demográfica y social. Otro indicador importante es que el 16% de los encuestados pertenece al Género femenino; este indicador nos permite validar de acuerdo al análisis sociodemográfico la aceptación de las habilidades blandas ideales propuestas en la investigación.

**Tabla 3.** Dato sociodemográfico Edad de encuestados

Edad de Encuestados	Valor %	Número de encuestados
Entre 36 a 40 años	45%	14
Entre 41 a 45 años	32%	10
Entre 46 a 50 años	16%	5
Entre 51 a más	6%	2
TOTAL	100%	31

Como observamos en la tabla 3, el análisis de la muestra consideró datos sociodemográficos relacionados con la edad de los encuestados por ser un estudio comparativo, esta referencia ha permitido clasificar a los encuestados según el “referente sociodemográfico de Edad”. De acuerdo al análisis sociodemográfico de Edad, hemos podido reconocer que el mayor porcentaje de encuestados se encuentran entre los 36 a 40 años con el valor porcentual del 45%, además en nivel intermedio se encuentran las personas entre los 46 a 50 años. Es importante reconocer que los resultados en mayor porcentaje de habilidades blandas ideales evaluados, son brindados por personas que se encuentran entre los 36 a 40 años de edad confirmando a nivel general que son respuestas de un perfil profesional maduro y con experiencia laboral consolidada; frente a los resultados obtenidos podemos afirmar su vez la formalidad y confiabilidad de los resultados.

El análisis de la muestra consideró datos sociodemográficos laborales por ser un estudio comparativo, en el análisis de la tabla 4 se ha podido clasificar a los encuestados según el dato sociodemográfico Perfil Laboral, en la tabla 4, hemos podido reconocer que el mayor porcentaje de los encuestados se encuentran en el puesto de Operario con el 16% del total de encuestados. Cabe destacar que el menor porcentaje se encuentra en el cargo de jefe de mejora continua, jefe de proyectos Compras y Construcción (EPC), encargado de compras, gerente general, ing. de control de proyectos ingeniero de aplicaciones, jefe, senior minerals analyst. Cabe destacar que los encuestados referencian una variedad

confiable de resultados para diversas áreas administrativas en empresas proveedoras del sector minero realizado en Lima durante el periodo 2019.

**Tabla 4.** Dato sociodemográfico Perfil Laboral de encuestados

Área de Desempeño	Valor %	Número de encuestados
Administrador	6%	2
Director	3%	1
Jefe de mejora Continua	3%	1
Jefe de proyectos EPC	3%	1
Asistente de Logística	6%	2
Capataz	6%	2
Encargado de compras	3%	1
Gerente general	3%	1
Ing. De control de proyectos	3%	1
Ingeniero de aplicaciones	3%	1
Jefe	3%	1
Líder de proyecto	6%	2
Operario	16%	5
Residente	10%	3
Seguridad	10%	3
Senior minerals analyst	3%	1
Supervisor de control de calidad	10%	3
TOTAL	100%	31

#### IV.7. Unidad de estudio

Colaboradores de las empresas proveedora del sector minero, con cargo directivo, o administrativo a quien se le aplico el cuestionario.

#### IV.8. Técnicas de recolección de datos

##### IV.8.1. Técnicas

Se utilizaron dos técnicas para la recolección de la información detalladas en las preguntas. La técnica de análisis y revisión documental, para sustentar el marco teórico, así como los documentos de gestión, referente a información histórica y organizacional de la institución. También se le denomina información secundaria documental.

La encuesta para la recolección de la información de la muestra, referente al desarrollo personal y el desempeño laboral con sus respectivas dimensiones e indicadores. También se le denomina información primaria.



#### IV.8.2. Instrumento

En la presente investigación, se utilizó el instrumento de recolección de datos al cuestionario, considerando que, López–Roldán & Fachelli Sandra, (2015.p17), “El cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo”, en dicho instrumento se registra la información de los involucrados en la investigación (entrevistados), a través las preguntas planteadas y que detallan la problemática que se busca resolver en la investigación, paso importante donde se traduce el constructo empírico, utilizando un esquema numérico para la realización del análisis respectivo.

Además, el muestreo utilizado para la presente investigación es muestreo no probabilístico o muestreo por conveniencia debido a que el área de estudio es representativa, con una pequeña población, por ello se realizó la muestra con el mismo valor de la población, así mismo el tipo de muestra no probabilístico, considera en la selección de sujetos personas que tienen ciertas características o criterios en específico, en el cual él investigador considere, debido a que este tipo de muestras no se ajustan a un fundamento probabilístico, es decir, no dan certeza que cada sujeto a estudio represente a la población, además existen tres técnicas en esta muestra las cuales son Intencional, por conveniencia y accidental o consecutivo. Walpole & Myers, 1996, citado por (Morphol), 2017. Por tratarse de una muestra no probabilística se consideró el conocimiento de las empresas mineras del mismo rubro en el sector, de acuerdo con las referencias obtenidas por el área de marketing de la empresa donde desarrolla sus actividades el investigador.

El estudio consideró 76 empresas que brindan servicios de proveedoras a las empresas mineras como población, y seleccionó como muestra 31 encuestas involucrando al personal administrativo y operativo de estas. Cabe reconocer que, por tener una pequeña muestra, la precisión de los resultados puede someterse a factores de cambio de acuerdo con diversas externalidades políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y científicas.

El cuestionario está clasificado en categorías o dimensiones que se refieren a 4 habilidades blandas ideales y dos relacionadas con el desempeño laboral las mismas que se medirán aplicando la escala de medición de Likert en la encuesta para los indicadores de importancia según el perfil del colaborador y para los resultados en el desempeño laboral. Siendo que todas responden a

los 3 ítems ¿qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial?, ¿qué habilidades blandas considera que son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral? Y ¿hay alguna habilidad blanda que consideres importante y que no haya sido mencionada durante esta encuesta?

Las respuestas a las preguntas del cuestionario como ya se mencionó han sido consideradas en el modelo de la escala de Likert, con el enunciado, el valor y la simbología detalla a continuación:

**Tabla 5.** Escala de Likert en encuesta aplicada

ENUNCIADO	SIMBOLOGIA	VALOR
Totalmente en desacuerdo	TD	1
En desacuerdo	ED	2
Indiferente Neutro	IN	3
De acuerdo	DA	4
Totalmente de acuerdo	TA	5

Como se observa en la tabla 5, el modelo permitió a los participantes tomar un criterio inmediato si generar sobretiempos que fatiguen al encuestado en el análisis o estudio de la pregunta, ello permitió una respuesta más acertada y precisa.

#### IV.8.3. Proceso de recolección y ordenamiento de datos

Proceso de recolección de datos,

#### IV.8.4. Confiabilidad

En cuanto a la validez del instrumento se aplicó la herramienta de regresión logística ordinal, o clasificación ordinal. Este tipo de validez se utiliza cuando las respuestas tienen un orden, pero presentan diferencias precisas entre ellas, esto quiere decir que, si es improbable, algo probable o muy probable que marquen ciertas respuestas al momento de hacer la evaluación muestral. En un estudio se debe considerar la confiabilidad para reconocer el nivel en que los errores de medición en el instrumento de medición, siendo más confiable en cuanto tengan coeficientes cercanos al 1 (Hernández et al. 2014).

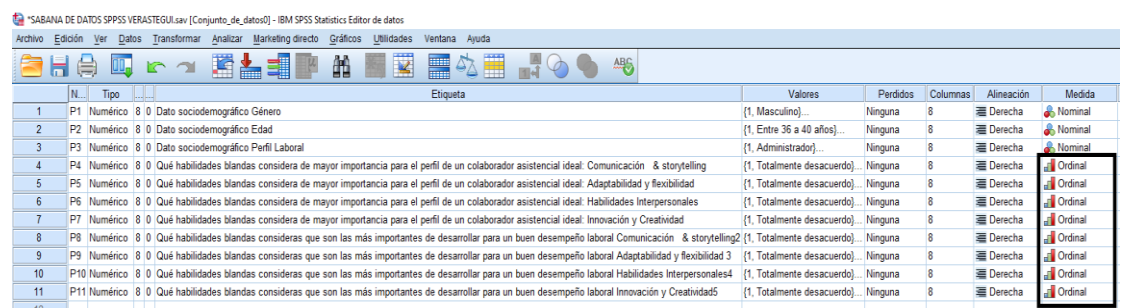
En esta investigación se ha tenido en cuenta las preguntas relacionadas al mismo, que describan los atributos de las variables de habilidades blandas ideales y desempeño laboral del personal, como validez de contenido, según,

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2014.p215-217, considerando los objetivos generales y específicos de la investigación, cuyas preguntas son representativas, relacionada al tema investigado.

Para lograr la validación del instrumento de medición en la investigación propuesta y lograr a un buen referente de confiabilidad, se utilizó el método de consistencia interna (coeficiente Alpha de Cronbach) que mide la precisión con la que los ítems de la escala evaluarán la satisfacción de usuarios con los servicios de referencia virtual y servicios de club de lectura virtual considerando a los 31 colaboradores de la población.

El procedimiento consiste en validar los datos de característica ordinal para aplicar el análisis de la escala Alfa de Conbach con la finalidad de validar la fiabilidad de los resultados tal como se presenta en el gráfico 1:

**Gráfico 1 .** Clasificación de las medidas en el programa SPSS Statistics 21



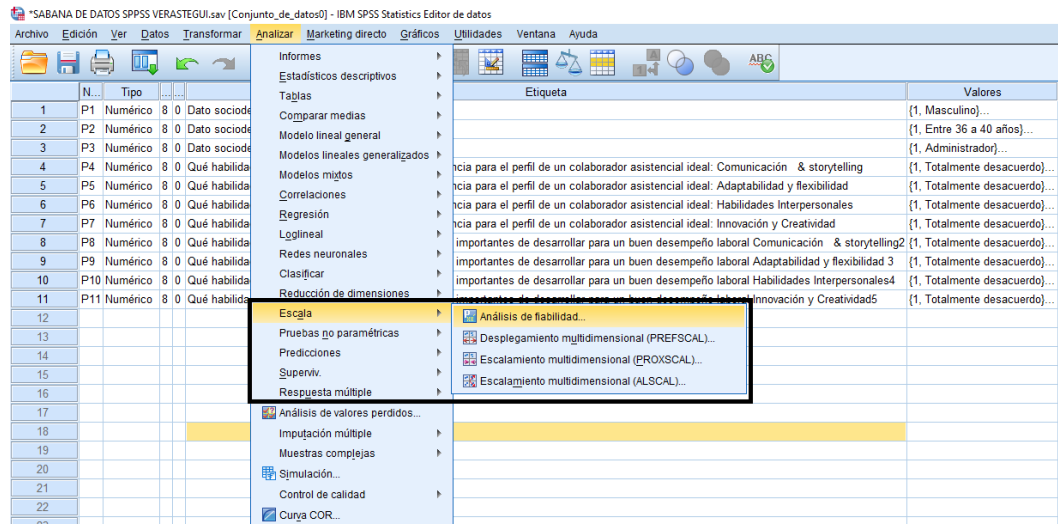
N.	Tipo	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Almeación	Medida		
1	P1	Numérico	8 0	Dato sociodemográfico Género	{1, Masculino}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal
2	P2	Numérico	8 0	Dato sociodemográfico Edad	{1, Entre 36 a 40 años}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal
3	P3	Numérico	8 0	Dato sociodemográfico Perfil Laboral	{1, Administrador}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal
4	P4	Numérico	8 0	Qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial ideal: Comunicación & storytelling	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
5	P5	Numérico	8 0	Qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial ideal: Adaptabilidad y flexibilidad	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
6	P6	Numérico	8 0	Qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial ideal: Habilidades Interpersonales	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
7	P7	Numérico	8 0	Qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial ideal: Innovación y Creatividad	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
8	P8	Numérico	8 0	Qué habilidades blandas consideras que son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral Comunicación & storytelling2	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
9	P9	Numérico	8 0	Qué habilidades blandas consideras que son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral Adaptabilidad y flexibilidad 3	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
10	P10	Numérico	8 0	Qué habilidades blandas consideras que son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral Habilidades Interpersonales4	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
11	P11	Numérico	8 0	Qué habilidades blandas consideras que son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral Innovación y Creatividad5	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal

Como se presentó en el gráfico 1, hemos clasificado las medidas de escala Ordinal sobre el listado de preguntas que consideraron en la muestra de los representantes administrativos de las empresas mineras en las que se ha podido tener acceso de evaluación. Estos resultados permitieron que validemos las habilidades blandas ideales y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en lima 2019.

La aplicación del análisis en el sistema considera seleccionar en el menú de herramientas del programa SPSS 21 seleccionar la opción Analizar, a su vez en el menú de la herramienta elegir la opción Escala y a su vez la opción Análisis de fiabilidad como se muestra en el gráfico 2:

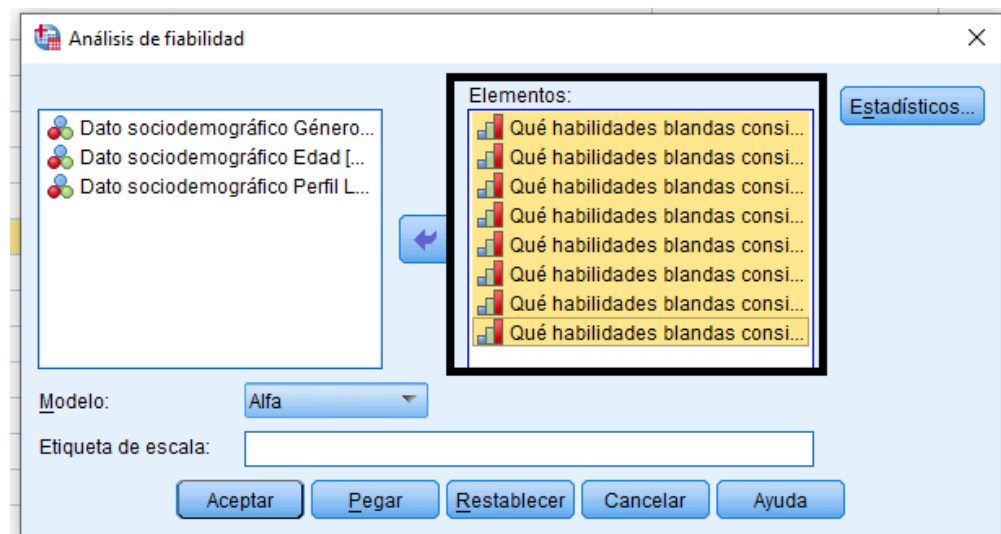
**Gráfico 2.** Referencias de validación Alfa de Cronbach SPSS Statistics 21

## HABILIDADES BLANDAS IDEALES Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EMPRESAS PROVEEDORAS DEL SECTOR MINERO EN LIMA 2019.



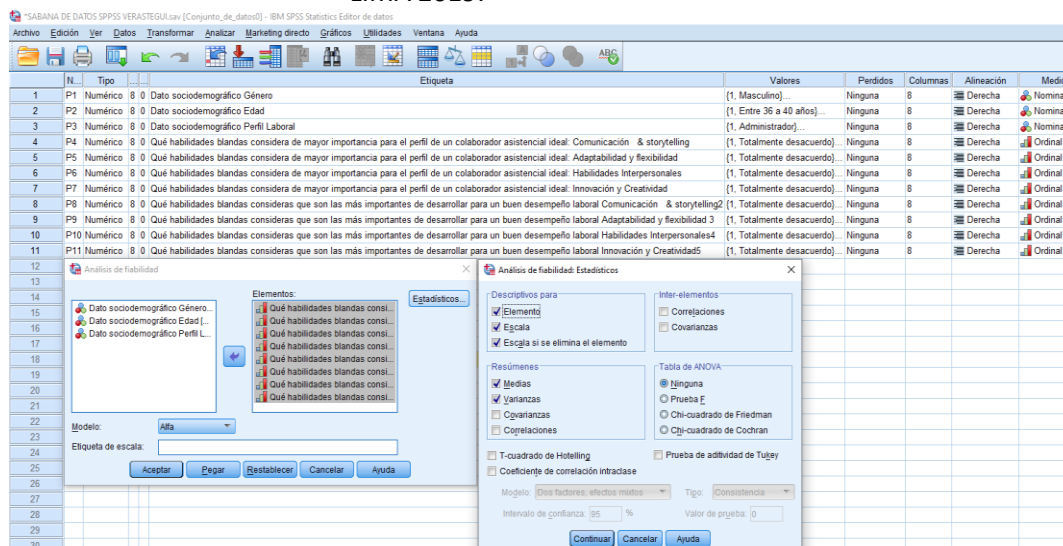
En el cuadro de análisis de fiabilidad colocamos todos los elementos ordinales en el cuadro de análisis estadístico, como podemos observar en el gráfico 3, se colocaron las variables ordinales en el cuadro Elementos para aplicar la validación:

**Gráfico 3.** Cuadro Análisis de Fiabilidad para la validación Alfa de Cronbach SPSS Statistics 21



Solicitamos al sistema que nos de el nivel de fiabilidad de la escala, además de agregar un nivel de fiabilidad a la escala en caso de eliminar algún elemento. Solo seleccionaremos esos datos con la finalidad de obtener puntualmente el resultado de fiabilidad descriptiva en el sistema. Como se observa en el gráfico 4, podemos sustentar el detalle de acciones solicitadas al sistema SPSS 21

**Gráfico 4.** Análisis de fiabilidad descriptiva SPSS Statistics 21



Para asegurar la fiabilidad de los datos obtenidos se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach en el que se distribuyeron los resultados del estudio, cabe mencionar que los resultados menores a 0.53 presentando un nivel de confianza nula, desde 0.55 a 0.59 valorado con un nivel de confianza baja, desde 0.60 a 0.65 valorado como confiable, desde 0.66 hasta de 0.71 valorado como “Muy confiable”. Los valores que comienzan desde 0.8 a 0.9 será valorado con una Excelente confiabilidad, y por encima de 0.9 será valorado con una confiabilidad perfecta.

**Tabla 6.** Confiabilidad del alfa de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a Menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

El análisis de fiabilidad aplicado por la herramienta informática SPSS Statistics 21, nos logró demostrar que el estudio presenta un análisis de confiabilidad del 0.749% lo cual es referente como un indicador de excelente confiabilidad. Podemos validar los resultados mostrados en la tabla 7 a continuación:

**Tabla 7.** Resultados del estadístico de fiabilidad sistema SPSS Statistics 21

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,749	,751	4

Es importante reconocer que el resultado del análisis estadístico de fiabilidad obtenido, es muy favorable para seguir con el análisis factorial, es decir para continuar con el desarrollo de la investigación relacional presentada.

La media hallada nos ha permitido validar el promedio de todas las puntuaciones marcadas en las respuestas de los datos muestrales evaluados sin influir en la población, este resultado nos indica en cada ítem un análisis de la suma de todas las puntuaciones dividida entre el total de puntuaciones obtenida por cada pregunta, el análisis de la media se puede reconocer en la tabla 8, este análisis es un valor importante para poder hallar el Alfa de Cronbach en el estudio y se coloca como referencia para la validación de los resultados presentados en la tabla 7.

Cabe destacar que en el análisis presentado en la tabla 8, también se ha presentado un análisis de desviación típica también conocida como desviación estándar la cual nos hace referencia a el análisis cuantificado de la dispersión de datos o variación de los mismos en cada una de las variables presentadas en un conjunto de probabilidades. Entre los resultados exportados por el sistema SPSS Statistics 21, compilando valores estadísticos de Media y desviación típica o estándar.

Uno de los indicadores más representativos del análisis de fiabilidad de resultados se encuentra demostrado en la tabla 9, a diferencia de otras herramientas estadísticas, en la tabla podemos considerar el resultado del Alfa de Cronbach si se elimina algún resultado, se mantiene el porcentaje estándar de validación confiable, esta confiabilidad permite que sustentemos que la muestra en estudio contiene respaldo en sus resultados:

**Tabla 8.** Estadísticos de los elementos en el sistema SPSS Statistics 21

	Media	Desviación típica	N
¿Considera que la Comunicación & storytelling es una habilidad blanda importante para un buen desempeño laboral?	4,74	,773	31
¿Considera que la Adaptabilidad y flexibilidad es una habilidad blanda importante para un buen desempeño laboral?	4,77	,762	31
¿Considera que las Habilidades Interpersonales es una habilidad blanda importante para un buen desempeño laboral?	4,81	,749	31
¿Considera que la Innovación y Creatividad es una habilidad blanda importante para un buen desempeño laboral?	4,81	,749	31

**Tabla 9.** Análisis del Alfa de Cronbach se mantiene positivo si se elimina el elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Comunicación & storytelling - habilidad blanda importante para un buen desempeño laboral.	14,39	2,845	,693	,765	,602
Adaptabilidad y flexibilidad es una habilidad blanda importante para un buen desempeño laboral	14,35	4,637	,010	,232	,943
Habilidades Interpersonales es una habilidad blanda importante para un buen desempeño laboral	14,32	2,759	,775	,817	,554
Innovación y Creatividad es una habilidad blanda importante para un buen desempeño laboral	14,32	2,559	,888	,849	,480

## V. ASPECTOS ÉTICOS

El estudio realizado consideró informar a los encuestados que los resultados del estudio serán de forma porcentual sin exhibir su identidad o el nombre específico de la empresa en la que laboran, además fue informado en detalle sobre el propósito de la investigación llenando el cuestionario confiando en la confidencialidad de los resultados. Se indicó además que no se modificarán ni dejarán de tomar en cuenta las opiniones recibidas.

## VI. RESULTADOS

### V.1.1. Presentación de resultados

#### V1.1.1 Variables habilidades blandas ideales

La Variable habilidades blandas ideales ha sido clasificada en 4 dimensiones:

- La comunicación asertiva, considerada como la capacidad de manifestarse verbalmente de manera propia a la cultura y a las situaciones que se presentan. La comunicación efectiva está relacionada con la capacidad de pedir consejo o ayuda en situación de necesidad. (Corrales, 2017).
- La adaptabilidad y flexibilidad, ambas habilidades están posicionadas entre las más requeridas actualmente para puestos de trabajo debido a que hacen referencia a la adaptación de la realidad y a moldearse en entornos y situaciones diferentes o inesperadas y aun así poder demostrar un resultado eficiente. (GS Comunicación 2019).
- Las habilidades interpersonales, o también conocidas como habilidades sociales, se basan en la comprensión de otras personas sobre todo en saber sobre sus actitudes y motivaciones. (Mazuelos, 2019).
- Innovación y Creatividad, sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y en última instancia su comportamiento (Davis, 2016).

En las siguientes tablas estadísticas se mostrarán los resultados de las dimensiones específicas, señalando el nivel de aceptación que tienen las mismas con respecto a expertos en contratación y seguimiento de personal calificado dentro del rubro minero en Lima. Tomamos en consideración la confidencialidad de la muestra considerada, por ello no describimos directamente los resultados específicos de las empresas evaluadas. En el marco muestral se consideraron las tablas 1, tabla 2 y tabla 3 donde se presentó el análisis del marco muestral en estudio clasificando las variables demográficas de Género, Edad y perfil laboral de los encuestados consecutivamente al orden.

La encuesta consideró 4 preguntas específicas al estudio relacionadas con las variables “Comunicación & Storytelling”, “adaptabilidad y flexibilidad”, “habilidades interpersonales”, “innovación y creatividad” enfocadas a la validación e importancia de los directivos de áreas frente al buen desempeño laboral de los colaboradores.

En la dimensión de comunicación asertiva, presentado en la tabla 11, se referenciaron los resultados de la encuesta aplicada a 31 colaboradores de las áreas administrativas en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019, validando la



“comunicación asertiva” del perfil asistencial dentro del rubro minero obteniéndose un resultado de 100% “De acuerdo”. De acuerdo al análisis SPSS Statistics 21, reconoceremos que en la opción analizar, estadísticos descriptivos y frecuencias se presentarán los primeros resultados de las 4 variables relacionadas con la pregunta ¿Qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial ideal?, luego se considerará el análisis de las 4 variables que consideran ¿Qué habilidades blandas que presenta el personal contratado en su institución?, posterior a estos resultados se establecerá la relación que establece el estudio sobre las habilidades blandas ideales y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima durante el periodo 2019.

**Tabla 10.** Comunicación Asertiva & Storytelling para perfil asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	De acuerdo	4	12,9	12,9	16,1
	Totalmente de acuerdo	26	83,9	83,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Frente a los resultados de la tabla 11, se puede reconocer la dimensión en la variable habilidades blandas relacionada con la “Comunicación Asertiva & Storytelling”. Como se observa en la tabla 11 el mayor porcentaje “Totalmente de acuerdo” con el 83.9% frente al resto de resultados. Es importante validar que también se tiene un referente “De Acuerdo” con el 12.9% del total de encuestados en los datos muestrales obtenidos. Gracias a estos resultados se puede considerar que la variable habilidad blanda desde la dimensión comunicación Asertiva, es uno de los aspectos que más importan en las empresas. Como opiniones particulares validan la importancia de identificar y hacer seguimiento al desarrollo de la “comunicación asertiva” brindando talleres o seminarios que fortalezcan e incentiven esta habilidad dentro de la empresa.

Continuando con la variable “habilidades blandas ideales” de acuerdo con los resultados estadísticos podemos considerar la dimensión “Adaptabilidad y Flexibilidad”

**Tabla 11.** Adaptabilidad y flexibilidad para perfil asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	De acuerdo	3	9,7	9,7	12,9
	Totalmente de acuerdo	27	87,1	87,1	100,0
Total		31	100,0	100,0	

En la tabla 12 podemos validar los resultados de la dimensión “Adaptabilidad y flexibilidad” como resultado de la encuesta aplicada a 31 colaboradores en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. Los resultados permitieron validar la importancia que se da en el desarrollo de la habilidad “Adaptabilidad y flexibilidad” del perfil asistencial dentro del rubro minero.

En el estudio el resultado acentuó con la escala “Totalmente de acuerdo” en un 87.1%, siendo evidente que esta formación es importante en el ámbito minero pues los trabajadores pueden ir a diferentes lugares a realizar los proyectos sin complicar el trabajo adaptándose con facilidad a temperaturas, alturas, etc. Gracias a estos resultados se puede considerar que la Adaptabilidad y flexibilidad es uno de los aspectos que más importan en las empresas.

El análisis de la variable “habilidades blandas ideales” consideró la dimensión denominada “Habilidades Interpersonales” cuyos resultados se muestran en la tabla 13. La encuesta aplicada a 31 colaboradores en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019 buscó validar la aceptación para la “Habilidades Interpersonales” del perfil asistencial dentro del rubro minero confirmando “Totalmente de acuerdo” con un 90.3%, entre otros comentarios podemos rescatar que esta formación es totalmente requerida, las Habilidades Interpersonales son uno de los aspectos que más importan en las empresas, y es importante identificar y hacer seguimiento a los factores como talleres o seminarios dentro de la empresa que incentiven estos mismos. Entre otros comentarios sugeridos, por parte de los entrevistados se desarrollan elementos específicos de las habilidades interpersonales entre ellos la importancia de saber escuchar, la finalidad es cumplir cabalmente con las recomendaciones propuestas, ello reduce los reprocesos y genera resultados con valores agregados. Entre otra habilidad interpersonal los encuestados recomiendan el respeto y tolerancia con la autoridad, ello permitirá que el colaborador entienda la diversidad y las diferencias con sus directivos.

**Tabla 12.** Habilidades interpersonales para perfil asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	De acuerdo	2	6,5	6,5	9,7
	Totalmente de acuerdo	28	90,3	90,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 13.** Innovación y creatividad para perfil asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	De acuerdo	2	6,5	6,5	9,7
	Totalmente de acuerdo	28	90,3	90,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 14, podemos reconocer la habilidad blanda de “Innovación y creatividad para el perfil asistencial”, aplicada a 31 colaboradores en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. El estudio estadístico presentado en la tabla 14, buscó validar la aceptación para la Innovación y creatividad del perfil asistencial dentro del rubro minero, en el cual se puede considerar que la mayoría, se encuentra “Totalmente de acuerdo” con un 90,3% que equivale a 28 respuestas de las 31 personas seleccionadas. Resulta evidente que esta formación es importante en el ámbito minero para los diferentes proyectos, pues estas habilidades ayudan a resolver de manera creativa los distintos problemas que puedan generarse en obra. Gracias a estos resultados se puede considerar que el Innovación y creatividad es uno de los aspectos relevantes y considerados dentro de las empresas.

En segundo lugar, tenemos que se le hicieron preguntas a los expertos sobre los niveles de aceptación que tienen las distintas habilidades y cuales para ellos son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral, teniendo en consideración la Comunicación Asertiva, Trabajo colaborativo, productividad personal, adaptabilidad y flexibilidad, habilidades interpersonales e innovación y creatividad.

### V1.1.3 Resultados inferenciales del estudio

#### Hipótesis General:

- **Hipótesis general  $H_1$ :** Existe relación entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- **Hipótesis general  $H_0$ :** No existe relación entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

**Hipótesis específicas:**

- **$H_1$ :** Existe relación entre la habilidad blanda comunicación asertiva con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- **$H_2$ :** Existe relación entre la habilidad blanda de adaptabilidad y flexibilidad con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- **$H_3$ :** Existe relación entre las habilidades interpersonales con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.
- **$H_4$ :** Existe relación entre la habilidad blanda innovación y creatividad con la productividad del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

En el estudio se comprobó la correlación existente entre las variables “Habilidades blandas ideales” y el “desempeño laboral del personal” con la aplicación de una regresión logística ordinal de los resultados. Este método evalúa la relación lineal entre dos variables continuas, es decir en este caso se validará si la variable es lineal y se asocia con un cambio proporcional en la otra variable. Es decir, se validará la probabilidad o relación lineal entre los resultados estadísticos de las variables habilidades blandas ideales y desempeño laboral.

**Tabla 14.** *Contraste de la hipótesis General.*

	<i>Chi<sup>2</sup></i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
<i>Pearson</i>	2,380	12	,151
<i>Desviación</i>	3,850	12	,076

De acuerdo con lo presentado en la tabla 18, se realizó la prueba de bondad de ajuste mediante Chi Cuadrado para comprobación de aplicación del modelo de regresión logística para el análisis de las variables de estudio. Se obtuvo un valor de significancia del 0.151, superando el nivel de significación promedio (0.05). Contrastando afirmamos que es mayor y si funciona el modelo de regresión logística empleado en el estudio, es decir es suficientemente explicativo para poder considerar una predicción de las variables independientes sobre la dependiente. Posterior a la evaluación presentada se desarrollará un modelo binario de elección, el cual se basa en una distribución acumulada logística que permita calcular el logaritmo de la razón de momios utilizados para reconocer la relación entre los resultados del desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. El modelo de regresión logística permitió predecir el resultado de una variable categórica en función de las variables independientes o predictoras moldeando las probabilidades de un evento en este caso las habilidades blandas ideales en función al factor específico desempeño laboral.

**Tabla 15.** *Coefficientes de los pseudo R cuadrados para verificación del nivel de predicción del contraste de las variables en la hipótesis general relación entre habilidades blandas ideales y el desempeño laboral periodo 2019*

<i>Cox y Snell</i>	,593
<i>Nagelkerke</i>	,616
<i>Mc Fadden</i>	,376

Función de enlace: Logit

De acuerdo con la tabla 19 podemos validar la hipótesis que afirma la relación entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. El resultado aplicó el modelo de regresión Cox, con el uso de la herramienta Spss para relacionar los resultados obtenidos de las habilidades blandas ideales con el desempeño laboral proyectando un referente de ocurrencias que permitan proyectar las acciones. Los demás parámetros nos permiten reforzar los resultados del análisis de la regresión logística ordinal ya que es una muestra pequeña de evaluación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 19 el mínimo valor ha sido representado por los coeficientes de Cox y Snell con un 0.593 ~ 52.9% y el máximo fue de 0.616 ~ 61.2% (Nagelkerke), este resultado nos permite reconocer un intervalo que predice una oscilación entre 52.9 a un 61.2%.

**Tabla 16.** *Relación de las variables habilidades blandas con desempeño laboral considerando las dimensiones específicas*

	<i>Resultados estadísticos</i>	<i>Valores para relacionar variables con test <math>\chi^2</math></i>
<b>Trabajo colaborativo</b>	19% indiferente	
	29% de acuerdo	0
	52% totalmente de acuerdo	
Comunicación Asertiva	100% de acuerdo	1
	30% indiferente	
Adaptabilidad	30% de acuerdo	0
	40% totalmente de acuerdo	
	71% de acuerdo	1
<b>Productividad personal</b>	29% totalmente de acuerdo	
	30% indiferente	
Innovación y creatividad	50% de acuerdo	0
	20% totalmente de acuerdo	

Como se observa en la tabla 20, se organizaron los resultados estadísticos de la encuesta para generar los valores de la herramienta chi cuadrado, esta herramienta estadística nos ha permitido ver la asociación de los resultados entre las variables categóricas habilidades blandas ideales y el desempeño laboral. Explicando de forma específica en la variable habilidades blandas ideales considerando “la comunicación asertiva”, “la adaptabilidad” y la “innovación y creatividad” relacionandola con la variable desempeño laboral que contiene las dimensiones “trabajo colaborativo”, “productividad personal” considerandos en los objetivos específicos del estudio.

Los resultados se compararon en el sistema SPSS STATISTIC a través del análisis de estadísticos descriptivos reconociendo la relación entre habilidades blandas ideales y su relación con el desempeño laboral en un cuadro de estadígrafo estadístico que permitió hacer la asociación y regresión logística Ordinal ( $\alpha = 0.05$ ). En las columnas se colocaron las referencias de las dimensiones consideradas en la variable habilidades blandas y en filas la variable desempeño laboral para reconocer la frecuencia relativa a comparar.

**Tabla 17.** *Prueba de líneas paralelas del modelo Odds proporcional respecto a la relación de las habilidades blandas ideales frente al desempeño laboral Trabajo Colaborativo*

<b>Trabajo Colaborativo con</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>p-valor</b>
...		
Comunicación Asertiva	17.146	0.193
Adaptabilidad	28.809	0.007

En la tabla 21, se pudo reconocer que los modelos que involucran las variables respuesta comunicación y asertividad con el trabajo colaborativo cumplen con el supuesto de Odds proporcional.

**Tabla 18.** Prueba de líneas paralelas del modelo Odds proporcional respecto a la relación de las habilidades blandas ideales frente a la productividad personal

Productividad personal	Chi-cuadrado	p-valor
...		
Innovación y Creatividad	20.376	0.086

Es importante recordar que los resultados obtenidos pueden ser un referente pero al considerarse variables relacionadas con las habilidades blandas, puede ser susceptible de tener un resultado poco conservador. Los resultados obtenidos de la tabla 21 y 22 nos permitieron validar la asociación entre las dimensiones estudiadas en los objetivos específicos habilidades blandas ideales y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

Se pudo comprobar un resultado significativamente representativo asociando las dimensiones comunicación asertiva y adaptabilidad con los resultados de la dimensión “trabajo colaborativo”, además de la innovación y creatividad con la “productividad personal”.

Frente a esta lista de 4 habilidades ideales propuestas el estudio específico de la investigación priorizó determinar y demostrar en la tabla 19, la relación específica de cada una con el desempeño laboral dando los siguientes resultados resumidos:

Tabla 19. Resumen de porcentajes más altos habilidades blandas ideales

Habilidades blandas ideales	% alcanzado
Comunicación Asertiva	83.9%
Adaptabilidad y flexibilidad	87.1%
Habilidades interpersonales	90.3%
Innovación y creatividad	90.3%

Como se observan en la tabla 19 entre los resultados de las 4 habilidades blandas ideales destacan las habilidades interpersonales con la habilidad innovación y creatividad.

## VII. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### VII.1. Discusión

En la investigación presentada se ha tenido como objetivo principal Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero

en Lima 2019. Para lograr este estudio se realizaron las preguntas al personal de las áreas administrativas de las empresas del sector minero seleccionadas como muestra para el estudio. En esta realidad se consideraron 4 habilidades blandas ideales luego de haber hecho una comparación con las más recomendadas por instituciones de prestigio a nivel nacional e internacional.

A partir de los hallazgos encontrados en la información, la contrastación de las mismas con los antecedentes que validan las habilidades blandas y la hipótesis general que sugiere la relación entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019, podemos considerar que existen habilidades blandas sugerentes complementarias y todas tienen sustento para mejorar el desempeño de los colaboradores.

- En referencia al primer objetivo específico que sostiene determinar de que forma se relaciona la habilidad blanda de “Comunicación asertiva” con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019, se pudo alcanzar el 83,9% de aprobación por los encuestados como una de las habilidades blandas ideales. Por otro lado, podemos citar en favor de las habilidades blandas el estudio titulado “Habilidades Blandas del Profesional Contable en la Transformación Digital” en el que la “Proactividad para el estudio” es considerada una alternativa novedosa que acierta el desarrollo profesional del colaborador más allá del concepto técnico profesional aprendido (Bautista, 2020).
- El artículo denominado “Análisis de las habilidades blandas de los alumnos de la escuela profesional de gestión de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa 2019” aplicada a 55 alumnos pudo validar que el trabajo de equipo, y la comunicación asertiva permiten que el personal tome buenas decisiones, en este caso coincide con los resultados de la encuesta realizada donde coincide con la habilidad blanda “Comunicación asertiva”.
- En referencia al segundo objetivo que busca validar de qué manera se relaciona la habilidad blanda de “adaptabilidad y flexibilidad” con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019, podemos reconocer que en la encuesta aplicada al personal administrativo nos arrojó un indicador intermedio del



87.5%. Frente a esta referencia podemos complementar con el artículo denominado “Habilidades blandas en la educación en la empresa: Mapeo Sistemático”, sustenta en favor a los resultados a la adaptabilidad complementada con las habilidades blandas intrapersonales, asertividad; solución de problemas y manejo del estrés (Espinoza, 2020).

- También en favor de este segundo objetivo podemos referenciar que mejor expresión es “Saber ser”, o también “Debe ser de una persona” busca la mejora continua considerando en sus habilidades blandas la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, y flexibilidad, proactividad e iniciativa, y comunicación asertiva (Ancaya, 2022).
- En referencia al tercer objetivo de estudio que busca validar de qué manera se relacionan las “habilidades interpersonales” con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019, podemos reconocer que en la encuesta aplicada al personal administrativo nos da un resultado con un indicador superior a las 2 habilidades blandas mencionadas, el indicador es del 90.3%. A pesar de este resultado se puede citar el artículo denominado “Desarrollo de soft skills: una alternativa a la escasez de talento humano”, considerando que el artículo afirma que la mejor habilidad reconocida en los estudiantes es el entusiasmo y motivación, además de las habilidades del trato interpersonal, ser puntual, y la flexibilidad y adaptación (Tito 2016).
- Cabe reconocer que las habilidades interpersonales no han sido muy consideradas en los estudios de fuente de información secundaria, sin embargo la contrastación y desarrollo de encuestas actualmente genera una nueva habilidad blanda a ser considerada.
- En referencia al cuarto y último objetivo de estudio que busca validar de qué manera se relaciona la “Innovación y creatividad” con la productividad del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima

2019, podemos reconocer que en la encuesta aplicada al personal administrativo nos da un resultado con un indicador superior a las 2 habilidades blandas mencionadas, el indicador es del 90.3%. Este resultado es complementado por el artículo denominado “Estrategia metodológica para la formación de habilidades blandas en los asesores de vida individual de una unidad formativa de una empresa de seguros de vida”, donde se sustenta el gran valor de las herramientas Canvas o Design Thinking para lograr que el colaborador creativamente proponga innovación en las empresas potenciando a su vez sus habilidades blandas demostrando a su vez claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, pertinencia, metodología, coherencia, consistencia e intencionalidad. (Cúneo, 2020).

- Cabe reconocer que las 4 habilidades blandas presentadas en discusión tienen una validación en conjunto de instituciones de gran prestigio y atención a estos indicadores para promover y establecer evaluaciones de rendimiento a las empresas contratantes.

## VII.2. Conclusiones

Del estudio presentado podemos concluir los siguientes aspectos más representados:

- El objetivo general de la investigación buscó validar la relación que existe entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. Este resultado ha demostrado que en efecto existe una relación reconocida por la encuesta aplicada a los colaboradores administrativos de las empresas proveedoras del sector minero en Lima durante el año 2019. En promedio todas las respuestas sustentaron un valor de 87.90% con sustento en una encuesta aplicada a una muestra de 31 colaboradores de empresas proveedoras del sector minero. También es importante reconocer que la validación de confiabilidad de la encuesta aplicada nos da un resultado del 0.749% lo cual es referente como un indicador de excelente confiabilidad.
- En relación con el primer objetivo específico que buscó determinar la relación entre la habilidad blanda de comunicación asertiva con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. Se pudo reconocer que es importante la comunicación entre los colaboradores y el líder, validando con el seguimiento de los indicadores el logro de objetivos haciendo uso de herramientas complementarias como foros y video sesiones de capacitación grabadas para fortalecer la retroalimentación. Los resultados muestran que la habilidad blanda tiene un porcentaje del 83.9% de mención en “Totalmente de acuerdo”, lo cual señala que es una habilidad blanda que los expertos consideran como importante para un trabajador, ya que, a mayor nivel de comunicación asertiva, los desempeños laborales de los colaboradores aumentarán en una relación directa.
- Asimismo, en el segundo objetivo dirigido a validar que como se relaciona la habilidad blanda de adaptabilidad y flexibilidad con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. Se consiguió identificar que esta habilidad blanda tiene un porcentaje del 87.10% de mención en “totalmente de acuerdo” concluyendo que los expertos la consideran un aspecto importante que debe tener un colaborador dedicado al rubro administrativo en el sector minero para poder desempeñar con óptimos resultados un perfil asistencial.

- En el tercer objetivo encargado de determinar la relación entre las habilidades interpersonales con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. Se pudo reconocer que porcentualmente las habilidades interpersonales referenciaron un 90.30% con la mención “Totalmente de acuerdo”. Se pudo reconocer la relación entre las habilidades interpersonales de los colaboradores para mejorar su relación de trabajo y potenciar sus retos de mejora constante expresados con los indicadores de productividad en métricas organizacionales.
- De acuerdo con el cuarto objetivo específico que buscó determinar la relación entre la innovación y creatividad con la productividad del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. Se consiguió identificar que tiene el porcentaje de 90.30% de mención en “totalmente de acuerdo” concluyendo que los expertos lo consideran un aspecto importante que se debe tener dentro del rubro administrativo en el sector minero para poder tener un óptimo resultado en el desempeño laboral. Afirmación que se respalda justamente con la importancia de que un trabajador pueda realizar proyectos en conjunto con un equipo dentro de la organización, como también estar dispuesto a prestar ayuda a sus compañeros en caso sea necesario. Siendo capaz de apoyar a su equipo y tener mejores resultados como organización. Es decir, a la existencia de un mejor trabajo colaborativo, existirá también un mejor rendimiento laboral y viceversa.
- Asimismo, se ha validado las habilidades blandas ideales que, no fueron tomadas en cuenta para realizar las encuestas, pero fueron relevantes para los encuestados: Liderazgo y motivación. Siendo la primera importante debido a su necesidad de tomar iniciativas en las funciones que se deben desempeñar para no retrasar el trabajo, sino más bien para poder realizar mejoras tanto de función como de tiempo. Y la segunda toma relevancia ya que cuando el colaborador se siente motivado trabaja de manera más eficiente y por ende muestra mejores resultados, así mismo su actitud es positiva al asistir al centro de labores y se mantiene de esta manera durante su horario de trabajo.

### **VII.3. Recomendaciones**

- Según el primer objetivo el cuál determina de qué manera influye la habilidad blanda de comunicación asertiva para mejorar el desempeño laboral se

recomienda fortalecer haciendo alianzas con empresas especializadas en dar capacitaciones y evaluaciones del perfil hacia los colaboradores, una vez estos estén contratados, y gracias a este servicio con expertos en temas comunicación asertiva en el trabajo se generará un incremento en el desempeño laboral, mejorando el clima organizacional y la productividad dentro de los equipo de trabajo.

- Referente al segundo objetivo el cual determina de qué manera influye la habilidad blanda de trabajo colaborativo para mejorar el desempeño laboral se sugiere realizar el seguimiento de las necesidades técnicas que se da con trabajos en equipo, así mismo implementar herramientas que promuevan el trabajo colaborativo por áreas y el logro de objetivos que pueden ser promovidos con beneficios económicos y de certificaciones grupales en los cierres semestrales o anuales ayudando a fortalecer esta habilidad blanda, pues se ha podido validar su importancia según antecedentes en diferentes empresas con respecto a la productividad y desempeño laboral en el trabajo al aplicar correctamente un trabajo colaborativo, así mismo para desarrollar aún más esta habilidad se sugiere hacer al menos dos capacitaciones semestrales promoviendo el conocimiento y práctica de esta formación en los colaboradores en empresas proveedoras del sector minero en Lima.

- Referente al tercer objetivo el cual determina de qué manera se relacionan las habilidades blandas ideal de innovación y creatividad con la productividad, se sugiere un cambio de paradigmático desde los gerentes de las empresas, de modo que, las empresas puedan desarrollar estrategias desde redes, agremiaciones o grupos de trabajo cooperativo, en función de potenciar estas habilidades entre sus empleados; de modo que el gerente considere a la creatividad e innovación como eje de progreso, innovación y éxito empresarial, ya que genera rentabilidad, creación de nuevas posibilidades y supervivencia de las empresas.

### Lista de referencias

- Alarcón Yauri, A. C. (2020). *Programa de capacitación virtual " Pachikuy" para mejorar las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020*. Recuperado de:  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623236/RivasV\\_Laura.pdf?sequence=15&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623236/RivasV_Laura.pdf?sequence=15&isAllowed=y)
- Alva Del Aguila, C., Gutiérrez Hidalgo, C. Y. et al. (2022). *Estudio de la empleabilidad del personal administrativo como herramienta de retención en la empresa OPP Film SA*. Recuperado de:  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621489/TEMA27\\_GUTIERREZ\\_CATHYH.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621489/TEMA27_GUTIERREZ_CATHYH.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Álvarez Sepúlveda, H. A. (2020). *El puzle como técnica de aprendizaje cooperativo para la enseñanza de la historia y el desarrollo de habilidades blandas*. Recuperado de:  
<https://revistacseducacion.unr.edu.ar/index.php/educacion/article/view/545/355>
- Arroyo Herrería, F. (2019). *Revolución tecnológica: la era de las competencias blandas*. Recuperado de:  
[https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/17506/ARROYOHERRER%  
c3%8dAFRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/17506/ARROYOHERRER%c3%8dAFRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal (2018). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ra ed.)*. Colombia: Pearson Educación
- Cabrejos & Sarango (2020) *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020*. Recuperado de:  
[http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/6986/1/REP\\_ADMI\\_ANACLAUDIA.CABREJOS\\_FLOR.SARANGO\\_DESARROLLO.HABILIDADES.BLANDAS.CONTRIBUCION.DESEMPE%  
c3%91O.LABORAL.COLABORADORES.CAJA.PIURA.2020.pdf](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/6986/1/REP_ADMI_ANACLAUDIA.CABREJOS_FLOR.SARANGO_DESARROLLO.HABILIDADES.BLANDAS.CONTRIBUCION.DESEMPE%c3%91O.LABORAL.COLABORADORES.CAJA.PIURA.2020.pdf)
- Carpio et. al (2017). *"Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios"*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Ivonne-Carpio-Toro/publication/320097258\\_Universidad\\_Nacional\\_Autonoma\\_de\\_Mexico\\_Estres\\_en\\_docentes\\_administrativos\\_y\\_trabajadores\\_Universitarios/links/59cda98d0f7e9b225635dfc8/Universidad-Nacional-Autonoma-de-Mexico-Estres-en-docentes-administrativos-y-trabajadores-Universitarios.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ivonne-Carpio-Toro/publication/320097258_Universidad_Nacional_Autonoma_de_Mexico_Estres_en_docentes_administrativos_y_trabajadores_Universitarios/links/59cda98d0f7e9b225635dfc8/Universidad-Nacional-Autonoma-de-Mexico-Estres-en-docentes-administrativos-y-trabajadores-Universitarios.pdf)
- Cordero & Córdova (2020) *"Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público"*. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>

- Corrales et al. (2017). “*Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida*”. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Cúneo De La Piedra, G. A. (2020). “*Estrategia metodológica para la formación de habilidades blandas en los asesores de vida individual de una unidad formativa de una empresa de seguros de vida*”. Recuperado de:  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10549>
- Espinoza (2020). “*Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. Revista Científica UISRAEL*”. Recuperado de:  
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/245/147>
- Ganga & Villacís (2018). “*Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil*”. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42\\_a05.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a05.pdf)
- Giraldo V. (2020). “*Conoce las Soft Skills y su importancia en el desarrollo profesional con 11 ejemplos*”. Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/soft-skills/>
- Guerra (2019). “*Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*”. Recuperado de:  
<https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?lang=es>
- GES Comunicación (2019). “*Adaptabilidad y flexibilidad, dos de las soft skills con más demanda en las empresas, según estudios*”. Recuperado de:  
<https://www.galileo.edu/trends-innovation/adaptabilidad-y-flexibilidad-dos-de-las-soft-skills-con-mas-demanda-en-las-empresas-segun-estudios/>
- Granados Orihuela, A., Pretell Kishimoto, A., et al. (2017). “*Exploración sobre el potenciamiento de habilidades blandas en los jóvenes mediante una herramienta lúdica virtual alternativa: los videojuegos cooperativos MOBA aplicados en una propuesta sostenible de comunidad que genera valor social*.” Recuperado de:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8094>
- Gutiérrez Rosas, A. (2019) “*Justificación teórica de un proyecto de investigación: definición y diferencias con otros tipos de justificación*” Recuperado de:  
<https://aledgus.com/justificacion-teorica/>
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Huayna (2019) *Análisis de las habilidades blandas de los alumnos de la escuela profesional de gestión de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa 2019*. Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10210/GEhuyuvv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jara et. al (2018). “*Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*”. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Leris et al. (2017). “*Trabajo en equipo y estilos de aprendizaje en la educación superior*”. Recuperado de:  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/144463/51722-115950-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique Manrique, S. D., Oyarzabal Loza, G., et al. (2018). “*Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social*”. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12457/MANRIQUE\\_OYARZABAL\\_HERRERA\\_ANALISIS\\_DE\\_BRECHAS\\_ENTRE\\_LAS\\_HABILIDADES\\_BLANDAS\\_EN\\_EGRESADOS\\_DE\\_LA\\_FACULTAD\\_DE\\_GESTION\\_Y\\_ALTA\\_DIRECCION\\_DE\\_LA\\_PUCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12457/MANRIQUE_OYARZABAL_HERRERA_ANALISIS_DE_BRECHAS_ENTRE_LAS_HABILIDADES_BLANDAS_EN_EGRESADOS_DE_LA_FACULTAD_DE_GESTION_Y_ALTA_DIRECCION_DE_LA_PUCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mazuelos (2019). “*Gestión de habilidades interpersonales y desempeño organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC, huacho – 2018*”. Recuperado de:  
<http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2581/MAZUELOS%20PAZ%20CESAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Menéndez (2017). “*Creatividad e innovación en estudiantes universitarios*”. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Irvins-Menendez/publication/335174536\\_CREATIVIDAD\\_E\\_INNOVACION\\_EN\\_ESTUDIANTES\\_UNIVERSARIOS/links/5d54d82ba6fdcc74dfa816e3/CREATIVIDAD-E-INNOVACION-EN-ESTUDIANTES-UNIVERSARIOS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Irvins-Menendez/publication/335174536_CREATIVIDAD_E_INNOVACION_EN_ESTUDIANTES_UNIVERSARIOS/links/5d54d82ba6fdcc74dfa816e3/CREATIVIDAD-E-INNOVACION-EN-ESTUDIANTES-UNIVERSARIOS.pdf)
- Méndez Barajas, D. R. (2020). Las habilidades blandas como factor de mejora en la gestión de las pymes: modelo de negocio para una empresa consultora.
- Morphol (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International journal of morphology, 35(1), 227-232.
- Neri Torres, J. C., & Hernández Herrera, C. A. (2019). “*Los jóvenes universitarios de ingeniería y su percepción sobre las competencias blandas*”. *RIDE*. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 9(18), 768-791. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-768.pdf>



- Paniagua y Condory (2018). *“Investigación científica en educación”*. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/cporfirio/5.pdf>
- Quesada (2021). *“Gestión de costos y tiempo en proyectos constructivos con apoyo de metodología BIM”*. Recuperado de: [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13249/TFG\\_Danny\\_Quesada\\_Arroyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13249/TFG_Danny_Quesada_Arroyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivas Vásquez, L. I., Pozo Posadas, N. L.(2018). *“Desarrollo de un plan de negocios de una escuela de formación de habilidades blandas y oficios”*. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623236/RivasV\\_Laura.pdf?sequence=15&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623236/RivasV_Laura.pdf?sequence=15&isAllowed=y)
- Sánchez & Reyes (2018). *“Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística”*. *“Vicerrectorado de investigación”*. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silva Chavez, J. J. (2016). *“Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara– Arequipa, 2016.”* Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3787>
- Tito (2016). *“Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. INNOVA Research Journal”* Recuperado de: <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/81>
- Vallejos (2019). *“Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte SAC filial Chiclayo”*. Recuperado de: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL\\_VallejosCarrascoAndrea.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf)
- Valderrama (2020). *“Habilidades blandas son indispensables en las actividades laborales”*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-las-habilidades-blandas-son-indispensables-la-actividad-minera-754361.aspx>
- Villagómez, A. (2014). *“Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis”* (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.

**ANEXOS**
**Tabla 20: Operacionalización de variables**

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización	Categoría o Dimensión	Definición	Indicador	Nivel de Medición	Ítems	Índice	Valor
<b>Habilidades blandas ideales</b>	<b>Cualitativa</b>	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices: Ñaupas,2013:190	Comunicación Asertiva	Está relacionada con la capacidad de manifestarse verbalmente de manera propia a la cultura y a las situaciones que se presentan. La comunicación efectiva está relacionada con la capacidad de pedir consejo o ayuda en situaciones de necesidad. (Corrales 2017)	Importancia según el perfil del colaborador	Escala de Likert.	<p>- Consideras que al habilidad blanda de comunicación asertiva tiene los operarios de tal área... por cada habilidad¿Qué habilidades blandas considera de mayor importancia para el perfil de un colaborador asistencial ideal?</p> <p>- ¿Qué habilidades blandas consideras que son las más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral?</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Medianamente de acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
	<b>Cualitativa</b>		Adaptabilidad y flexibilidad	Ambas habilidades están posicionadas entre las más requeridas actualmente para puestos de trabajo debido a que hacen referencia a la aceptación de la realidad y a moldearse en entornos y situaciones diferentes o inesperados y aun así poder demostrar un resultado eficiente. (GES Comunicación 2019)					
	<b>Cualitativa</b>		Habilidades interpersonales	Las habilidades interpersonales o también conocidas como habilidades sociales, se basan en la comprensión de otras personas, sobretodo en saber sobre sus actitudes y motivaciones. (Mazuelos 2019)					
	<b>Cualitativa</b>		Innovación y creatividad	Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento (Davis, 2016)					
<b>Desempeño laboral</b>	<b>Cualitativa</b>	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices	Trabajo colaborativo	La conveniencia de formar equipos cuyos integrantes aporten diferentes características personales ha traspasado los límites de las empresas al ámbito de la formación universitaria, ya que se van escogiendo de acuerdo a sus potenciales individuales para prever un óptimo desempeño grupal. (Leris 2017)	Resultados en el desempeño laboral		<p>- ¿Hay alguna habilidad blanda que consideres importante y que no se haya mencionado durante esta encuesta?</p>		
	<b>Cualitativa</b>		Productividad personal	La productividad personal del colaborador y el éxito organizacional se basan en la naturaleza compleja del individuo, el grupo al que pertenece y a los procesos de gestión organizacional. (Ganga & Villacís 2018)					

**Tabla 21. Operacionalización de variables**

Objetivo	Estrategias de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempo		Recursos	Indicador de seguimiento	Responsable del monitoreo
				Inicio	Fin			
Capacitación en manejo de nuevas herramientas en la comunicación organizacional.	Fomentar el conocimiento y aplicación de los documentos de gestión institucional	1. Asignación de equipos	Director	2/01/2020	28/02/2020	Humanos	Informe del curso dictado	Asistente Administrativo
	Aplicación efectiva del ROF, MOF, TUPA, reglamentos de personal	2.- Asignación de ponentes especialistas en el tema				Equipos		
	Ejecutar la comunicación corporativa, manejo de intangibles, gestión de la reputación organizacional	3.- Asignación de presupuesto y financiamiento				Económicos		
Desarrollo de habilidades blandas para fortalecer las capacidades de los colaboradores.	Fortalecer el marketing institucional y personal	1. Asignación de equipos	Director	1/04/2020	30/04/2020	Humanos	Informe del curso dictado	Asistente Administrativo
	Conocer las habilidades blandas y duras de cada colaborador	2.- Asignación de ponentes especialistas en el tema				Equipos		
	Que los colaboradores tengan claro lo que buscan las organizaciones; Conocimiento, experiencia, motivación adaptabilidad	3.- Asignación de presupuesto y financiamiento				Económicos		
Técnicas para el desarrollo del trabajo en equipo	Fortalecer el desarrollo humano y social en la organización	1. Asignación de equipos	Director	1/07/2020	20/07/2020	Humanos	Informe del curso dictado	Asistente Administrativo
	Potenciar el mayor compromiso, generar mayores ideas, más creatividad y pensamiento positivo	2.- Asignación de ponentes especialistas en el tema				Equipos		
		3.- Asignación de presupuesto y financiamiento				Económicos		
Liderazgo, motivación y recompensas del personal	Asegurar que los gerentes a través del liderazgo que influyan y motiven a sus colaboradores al cumplimiento de los objetivos institucionales	1. Asignación de equipos	Director	1/10/2020	20/10/2020	Humanos	Informe del curso dictado	Asistente Administrativo
	La organización necesita gerentes conductores para el cambio	2.- Asignación de ponentes especialistas en el tema				Equipos		
	Los gerentes deben tener la capacidad de ganarse el respeto y confianza de sus colaboradores.	3.- Asignación de presupuesto y financiamiento				Económicos		

## Proyecto de Tesis

**TÍTULO:** Habilidades blandas ideales y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>1. Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?</p>	<p><b>1. Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019</p>	<p><b>1. Hipótesis General:</b></p> <p>H1: Existe una relación entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p> <p>H0: No existe una relación entre las habilidades blandas ideales y el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>	<p><b>V. Independiente</b></p> <p>Habilidades blandas ideales</p>	<p><b>1. Tipo de Investigación</b></p> <p>El tipo de investigación del presente estudio es no experimental – correlacional, porque no se ha manipulado ninguna de las variables, por tratarse de la evaluación comparativa descriptiva de las habilidades blandas ideales y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019. El estudio permitirá a otros investigadores en futuro realizar una investigación experimental que permita poner en práctica propuestas de habilidades blandas ideales para mejorar el desempeño laboral.</p> <p>La investigación es correlacional porque se establecerá las relaciones entre las variables Habilidades blandas ideales y el desempeño laboral.</p>
<p><b>2. Problemas Específicos:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la habilidad blanda de comunicación asertiva con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?</p>	<p><b>2. Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la habilidad blanda de comunicación asertiva con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>	<p><b>2. Hipótesis Específicas (opcional):</b></p> <p>Existe relación entre la habilidad blanda de comunicación asertiva con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>	<p><b>V. Dependiente:</b></p>	<p><b>2. Enfoque de la investigación</b></p> <p>La investigación presentó un enfoque no experimental ya que no se ha manipulado ninguna de las variables, se estudiaron las variables en su habitud natural.</p> <p>El estudio permitirá a otros investigadores en futuro realizar una investigación experimental que permita poner en práctica propuestas de habilidades blandas ideales para mejorar el desempeño laboral dentro de las empresas.</p> <p>Hernández, Fernández, y Baptista (2010).</p>
<p>¿De qué manera se relaciona la habilidad blanda de adaptabilidad y flexibilidad con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la habilidad blanda adaptabilidad y flexibilidad con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>	<p>Existe relación entre la habilidad blanda adaptabilidad y flexibilidad con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p><b>3. Método:</b></p> <p>Descriptivo</p>
<p>¿De qué manera se relacionan las habilidades interpersonales con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre las habilidades blandas interpersonales con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>	<p>Existe relación entre las habilidades blandas interpersonales con el desempeño laboral del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>		<p><b>4. Diseño de la Investigación:</b></p> <p>Correlacional</p>
<p>¿De qué manera se relaciona la innovación y creatividad con la productividad del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la innovación y creatividad con la productividad del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>	<p>Existe relación entre la innovación y creatividad con la productividad del personal administrativo en empresas proveedoras del sector minero en Lima 2019.</p>		<p><b>5. Población:</b> 76 personas, entre expertos del sector y colaboradores de diversas empresas representativas dentro del sector minero</p> <p><b>6. Muestra:</b> 31 personas, entre expertos del sector y colaboradores del sector minero</p> <p><b>7. Técnicas:</b></p> <p>En la presente investigación se utilizó como técnica para recolectar la información la encuesta. Según nos comenta Hernández, Fernández, y Baptista (2010).</p> <p><b>8. Instrumentos:</b></p> <p>El instrumento que se va a utilizar en el presente estudio es el cuestionario.</p>



# HABILIDADES BLANDAS IDEALES Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

## *HABILIDADES BLANDAS IDEALES Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EMPRESAS PROVEEDORAS DEL SECTOR MINERO EN LIMA 2019*

El presente cuestionario corresponde a una referencia cualitativa para validar la percepción de los directivos, gerentes o representantes administrativos para validar la relación de las habilidades blandas ideales y su relación en el desempeño laboral.

### 1. Nombre completo y cargo

### 2. Referencie cual es su área de desempeño:

- Ejecutivo de Recursos Humanos (RRHH)
- Administrador
- Director
- Jefe de mejora Continua
- Jefe de proyectos EPC
- Otro

### 3. en caso referenció "Otro", indicar cual es su área de desempeño:

3/2/2022

4. ¿Cómo clasificarías la institución/empresa donde trabajas?

- Gran Empresa
- Mediana Empresa
- Pequeña Empresa

5. ¿A qué sector pertenece tu empresa?

- Proveedor de Minera Tajo abierto
- Proveedor de Minera Socavon
- Proveedor de Contratas Mineras
- Otro

6. Si en la pregunta anterior marcaste "otro" en la pregunta anterior por favor detallar:

7. ¿Qué habilidades blandas consideras que son las más importantes en un colaborador administrativo para mejorar el desempeño laboral en tu empresa? (entendamos que 1 es lo más importante y 5 es lo menos importante)?

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Comunicación & storytelling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adaptabilidad y flexibilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Habilidades Interpersonales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovación y Creatividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3/2/2022

8 ¿Qué características consideras que son más importantes de desarrollar para un buen desempeño laboral (entendamos que 1 es lo más importante y 5 es lo menos importante)?

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Trabajo colaborativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Productividad personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿Hay alguna habilidad blanda que consideres muy importante y que no hayamos mencionado durante esta encuesta?

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

 Microsoft Forms

3/2/2022