

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL  
ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NOR  
DISTRIBUIDORA IBARGUREN GEREDA, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

Ana Yenci Enriquez Saavedra

Karina Sampe Loyola

**Asesor:**

Mg. María Eugenia Alfaro Sánchez

<https://orcid.org/0000-0003-3260-7918>

Trujillo - Perú

**2022**

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Henry Elder Ventura Aguilar</b>	<b>18074679</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Marlies Alicia Cueva Urra</b>	<b>18186434</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Rosa Luz Dzido Marinovich</b>	<b>17851964</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Informe Final Turnitin

#### ORIGINALITY REPORT

<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Universidad Privada San Pedro Student Paper	<b>7%</b>
<b>2</b>	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	<b>4%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universidad Privada del Norte Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	repositorio.continental.edu.pe Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	www.coursehero.com Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	idoc.pub Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	repositorio.utb.edu.co Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	repositorio.unasam.edu.pe Internet Source	<b>1%</b>

<b>10</b>	repositorio.une.edu.pe Internet Source	<b>1%</b>
<b>11</b>	Marcos Antonio Espinoza Mina, Doris Gallegos Barzola. "Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático", Revista Científica UISRAEL, 2020 Publication	<b>1%</b>

## **DEDICATORIA**

A Dios

Por guiar cada paso que doy en mi vida.

A mis abuelitos

Por sus consejos y enseñanzas.

A mi familia

Por su amor y apoyo.

Ana Enríquez Saavedra

A mis padres

Por su apoyo incondicional y siempre apostar por mí.

A mi tía Patricia

Por nunca dejarme sola y apoyarme en cada etapa de mi vida.

A Dios

por permitirme seguir cumpliendo mis objetivos.

Karina Sampe Loyola

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por protegerme cada día, brindándome salud y sabiduría; sobre todo por cuidar a mis seres queridos. A mis abuelitos, aunque no estén físicamente a mi lado siempre voy a recordar sus consejos que me van a servir a lo largo de mi vida. A mi familia por su amor constante y su apoyo incondicional que me motivan para lograr cada una de mis metas.

Ana Enríquez Saavedra

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres por su constante preocupación por mi formación académica y por sus enseñanzas y consejos. A mis compañeros de estudio, quiénes siempre estuvieron allí cuando necesité de alguna ayuda y por su amistad. A mis docentes que me permitieron llegar hasta esta etapa de mi vida académica.

Karina Sampe Loyola

Un agradecimiento especial a nuestra asesora Mg. María Eugenia Alfaro por su apoyo incondicional en la elaboración de este trabajo de investigación y por transmitirnos sus saberes que fueron cruciales para el termino de este proyecto.

**Tabla de contenido**

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
<b>1.1.    Realidad problemática</b>	<b>10</b>
<b>1.2.    Formulación del problema</b>	<b>26</b>
<b>1.3.    Objetivos</b>	<b>26</b>
<b>1.4.    Hipótesis</b>	<b>27</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS	51
ANEXOS	58

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de las Habilidades blandas en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.	32
<b>Tabla 2.</b> Niveles de las dimensiones de las Habilidades blandas en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.	33
<b>Tabla 3.</b> Nivel del desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.	37
<b>Tabla 4.</b> Niveles de las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.	39
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad según habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.	42
<b>Tabla 6.</b> Análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.	43
<b>Tabla 7.</b> Análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las dimensiones de la variable habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Habilidades Blandas	32
<b>Figura 2.</b> Niveles de dimensiones de Habilidades Blandas	34
<b>Figura 3.</b> Desempeño laboral	38
<b>Figura 4.</b> Niveles de dimensiones de Desempeño Laboral	40

## RESUMEN

En el trabajo titulado “Habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda, 2022”. El objetivo principal fue conocer la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.C. El tipo de investigación fue enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, la población y muestra fueron los 35 colaboradores del área de ventas. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, asimismo, para hallar la relación de ambas variables se usó el programa SPSS versión 26. Los resultados fueron que las habilidades blandas más resaltantes entre los trabajadores son habilidades sociales, empatía, autorregulación y motivación. Por otro lado, en cuanto a los aspectos del desempeño laboral fueron la condición laboral, compromiso y la labor en conjunto. En conclusión, se pudo hallar que existe una relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño, de acuerdo con el resultado obtenido del coeficiente de Spearman es igual al valor de  $\rho = 0.806$  mostrando una correlación de nivel alta y con  $p = 0.000$ .

**PALABRAS CLAVES:** habilidades blandas, desempeño laboral, relación

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad el mundo empresarial es cada vez más exigente y cambiante, por ello se requieren a personas más capacitadas y con una constante educación para que estos puedan destacar en el mercado y ser mucho más eficientes. (Douglas & Hassler, 2016) expresan que para que las empresas tengan un éxito a largo plazo, se requiere de jóvenes que puedan generar ideas, soluciones, tengan conocimiento de la tecnología y puedan utilizar esto para resolver problemas del mundo actual. Es por los sistemas de educación están enfocados en que el estudiante desarrolle habilidades duras y blandas que le permitan desarrollarse en su futuro laboral.

Sin embargo, Quiñones & Aleman (2020) indican que el mundo laboral se ha vuelto muy competitivo, tanto que las habilidades duras ya no son las únicas competencias en el colaborador para lograr el éxito profesional o laboral. Las organizaciones a fin de ser más competitivas en el mercado deben de contar con personal que posea habilidades blandas, esto le permitirá mejorar en su desempeño laboral, así como en su vida personal.

Las organizaciones no solo se encuentran buscando profesionales que tengan experiencia en el ámbito laboral, sino que también es importante contratar personas que cuenten con habilidades personales para que puedan desenvolverse efectivamente ante cualquier nueva situación que se le presente y pueda lidiar con ello. Ya sea a la hora de resolver un problema o adaptarse a una situación de cambio, así como también crear un excelente clima laboral en la relación con sus compañeros. Esto también influye de manera positiva en el desempeño de sus funciones.

Las habilidades blandas son un conjunto de destrezas que permiten desempeñarse mejor en las relaciones laborales y personales. Dentro de las más importantes menciona a conducta ética, capacidad para relacionarse, trabajo en equipo, comunicación, empatía, flexibilidad, liderazgo, seguridad personal, habilidades para la gestión de información y conocimiento, adaptabilidad, manejo de estrés, entre otras (Arroyo, 2012; Ortega, 2017, como se citó en Tesen, 2019), las define como destrezas que son fundamentales para poder desempeñarse de una manera favorable. Es importante practicarlas porque permite ofrecer un “plus” es decir un valor diferenciador de los demás candidatos en un proceso de selección y desempeñar sus funciones con un mejor rendimiento en su centro de labores. (Méndez, 2020).

Se puede resumir a las habilidades blandas como distintas a los conocimientos que se adquieren en los años de estudios dentro de una institución, éstas son competencias únicas que caracterizan a cada uno de los profesionales, van de la mano con la personalidad y de cómo se interactúa con los demás. Desarrollarlas permiten conseguir un mejor puesto de trabajo, adaptarse rápidamente ante algún cambio, resolver situaciones difíciles y conseguir un mayor desempeño en sus funciones.

Cabrejos & Sarango (2020), según un foro de APEC, en el Perú el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores de entidades todavía es deficiente; por lo cual las empresas deberían de realizar cursos, capacitaciones o sesiones de aprendizaje que les permita a sus colaboradores desarrollar estas habilidades y así poder observar mejoras en el desempeño.

Asimismo, según ESAN, citado por Ubillus (2021), en el Perú, a la hora de evaluar a los candidatos para un puesto de trabajo, los ejecutivos siguen tomando en cuenta los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera para estar seguros si cumplirán sus funciones debidamente, dejando de lado las habilidades blandas. A consecuencia de esto los trabajos se vuelven mecanizados, esto suele suceder sobre todo en las entidades públicas y estatales en donde existe y gobierna la burocracia, lo que hace que el trabajo se vuelva cada vez más cansado por la cantidad de documentación que se tiene que realizar.

En la entidad en cuestión Nor Distribuidora Iburguren Gereda S.A, fundada el 15 de setiembre de 1984 dedicada a la comercialización de helados de la marca Donofrio y líder en su rubro de la parte norte del país; a pesar de contar con alto nivel de ventas y ser una empresa en constante crecimiento, la organización no cuenta con un área de recursos humanos, es por ello, las capacitaciones, que son escasas, son propuestas por parte del jefe de área comercial, a consecuencia de haber observado una falta de compromiso de sus colaboradores en sus funciones. De esta manera se considera importante seguir disminuyendo estas debilidades y desarrollar habilidades que se consideran importantes para el trabajador en el puesto y así seguir logrando un desempeño óptimo. Como consecuencia se consideró adecuado estudiar ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral?

Jay (2019), presento su tesis llamada “Competencias Blandas como Fundamento para el Éxito en la Gestión de Proyectos en la Gerencia del Instituto de Protección Social del Sector Publico de Cartagena” para obtener el título de Magister en Gerencia de Proyectos en la Universidad Tecnológica de Bolívar en Cartagena.

El objetivo principal fue determinar las destrezas socioemocionales como un eje importante en la dirección del programa en la gerencia del Instituto de protección social del sector público de Cartagena. Dichos resultados muestran el liderazgo en los directivos como habilidad blanda más desarrollada, asimismo, ellos fomentan en sus trabajadores la importancia del trabajo en equipo, compromiso, trabajo bajo presión y gestionar el tiempo, esto les permite gestionar adecuadamente los proyectos asignados y de esta forma mejorar el desempeño.

Pacheco (2010), presento la tesis titulada “Evaluación de Habilidades Directivas y jefes comerciales en la empresa Atento Seccional Bucaramanga” para optar el título de Especialista en Gestión para el Desarrollo Humano en la Organización en la Universidad de la Sabana, Bucaramanga. El objetivo principal fue determinar las habilidades directivas y de liderazgo de los jefes comerciales de la empresa Atento. Para ello, los jefes tuvieron cursos en Habilidades directivas que los permitan desarrollarse como líderes y así mejorar el desempeño laboral. La conclusión más resaltante es que los directivos presentan impacto positivo para lograr relaciones interpersonales efectivas ya que cuentan con un nivel alto de habilidades como trabajo en equipo, facultamiento y delegación, los cuales según su desempeño ayuda a encontrar resultados deseados, responsabilidades, roles coordinados, eficiencia, participación, alta calidad y confianza.

Chaca & Contreras (2022) presentaron la tesis titulada “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021” para optar el grado de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional en la Universidad Continental en Huancayo. El objetivo principal fue estudiar el dominio de las habilidades blandas y el desempeño laboral del área administrativa en el trabajo desde casa.

En conclusión, fue que las habilidades blandas incrementan notablemente el desempeño laboral, es por lo que se debe de realizar capacitaciones constantes en cuanto a adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectividad y proactividad.

Fernandez (2021) presento la tesis titulada “Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz - Ancash -2020.” Para optar el grado de Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz. El objetivo principal fue determinar la relación de las habilidades blandas con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-Ancash-2020.

Se concluyó que, existe una relación directa y alta entre las dos variables anteriormente mencionadas, lo cual indica que se puede corregir las mismas para tener un personal capacitado y comprometido en sus labores para el bien común. Asimismo, se realizó la conexión de las habilidades blandas y las dimensiones de desempeño que son: eficacia y eficiencia laboral en ambas existe una relación considerable. Se dio a conocer que el coeficiente de correlación es igual a 0.694 y 0.698 respectivamente.

Torres & Atencio (2020) presentaron la tesis titulada “Habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima – Perú 2020.” Para optar el grado de Licenciatura en Administración de la Universidad Privada del Norte – Lima. Cuyo objetivo general fue demostrar la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima – Perú 2020.

Se concluye que, las dimensiones que tienen relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral son: trabajo en equipo, habilidades comunicativas y atención al

ciudadano, pronta respuesta, logro de metas y satisfacción del usuario. Los trabajadores de la municipalidad les faltan tener confianza, capacidad para escuchar y persuadir a los usuarios, se deben corregir con las habilidades necesarias para aumentar el desempeño laboral; con la finalidad de brindar un buen servicio a los ciudadanos para mejorar la imagen del municipio.

Para Cordova (2021) presentaron la tesis titulada “Habilidades blandas y su relación con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2020.” para optar el grado de Maestría en Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo -Trujillo. El objetivo principal fue determinar los niveles de habilidades blandas y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2020. Se concluye, que en las habilidades blandas presentan tres dimensiones importantes son: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales y habilidades directivas y en la variable de desempeño presenta cuatro dimensiones importantes son: conocimiento, compromiso y presentismo, iniciativa y liderazgo y trabajo en equipo. En ambas variables existe una relación significativa.

Ubillus (2021) presento la tesis titulada “Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores en una Municipalidad Provincial del Perú” para optar el grado de Licenciatura en Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte – Trujillo. Cuyo objetivo general fue analizar los beneficios de las habilidades en el desempeño laboral de los colaboradores de una Municipalidad Provincial del Perú.

Se concluye, que las habilidades blandas encontradas en la investigación son: trabajo en equipo, el espíritu de servicio, escucha activa, actitud positiva y respeto a las opiniones,

los empleados no son capacitados en dichas habilidades, pero ellos consideran que son esenciales en lo laboral y personal.

Además, los beneficios de emplear habilidades blandas en el desempeño de los trabajadores son: que al ejecutar una actividad debe ser retribuida y las formaciones periódicas ayudan a realizar el trabajo eficazmente. Todo ello hace que los colaboradores se sientan motivados al momento de realizar sus funciones y como resultado la organización sea más competitiva.

### **Habilidades blandas**

Para Espinoza & Gallegos (2020) definen que las habilidades blandas son más que aspectos cognitivos, son capacidades que las personas deben de tener para que interrelacionen de mejor manera con los demás tanto en el lado laboral como personal.

De igual manera, Rodríguez et. al (2021) conjunto de competencias esenciales para todas las áreas de nuestras vidas, tanto en lo personal, educación y trabajo. También, conocidas como habilidades socioemocionales o habilidades transversales.

Asimismo, Cordero et. al (2020) son competencias que fomentan relaciones sanas basadas en el trabajo en equipo, resolución de conflictos, gestión eficaz del tiempo, manejo del estrés, liderazgo y comunicación eficaz. Todo ello permite que una persona este preparado para diversas situaciones en todos los aspectos de su vida y pueda dar soluciones oportunas.

También, Fuentes et. al (2021) indican que las habilidades blandas se consideran un eje principal en el proceso de adecuación en diversos contextos en los que pueda atrevesar una persona.

Se puede decir que las habilidades blandas son capacidades que ayudan a los individuos a afrontar diferentes problemas tanto en lo profesional y personal; que en la actualidad son muy necesarias para poder sobresalir entre los demás.

### **Dimensiones de las habilidades blandas**

Para Vallejos (2019) expresan que las habilidades blandas contienen las siguientes dimensiones:

- **Habilidades sociales:**

Huertas (2017) lo define como la capacidad de un individuo para poder desarrollarse y expresar ideas, sentimientos, deseos dentro de un contexto social de forma efectiva y beneficiosa.

- **Empatía:**

López, Arán y Richaud (2014) lo consideran como la naturaleza social que hace la capacidad de identificar y comprender los estados mentales y responder adecuadamente a ellos, asimismo, es la facultad que tiene una persona de sentir las emociones de las otras personas.

- **Conciencia de uno mismo:**

Pereda et. al (2018) la conciencia de uno mismo comprende la automotivación, el autoconocimiento y el autocontrol para enfrentar diversas situaciones tanto personales como profesionales.

- **Autorregulación:**

De la Fuente (2017) se refiere a los pensamientos, sentimientos y acciones autogenerados que las personas utilizan para alcanzar sus metas en corto o largo plazo.

Es decir, una competencia que permite controlar y gestionar las emociones y los pensamientos con la finalidad de lograr metas u objetivos.

- **Motivación:**

López (2017) menciona que es el impulso que nos mueve a realizar alguna acción para alcanzar metas satisfaciendo así nuestras necesidades individuales.

**Habilidades blandas más importantes en la actualidad**

Para Silvestre (2019) consideran que las habilidades blandas más necesarias en el mundo laboral son:

- Capacidad de resolver problemas.
- Conocimiento de la multiculturalidad.
- Domino de las TICS.
- Uso de la creatividad para dar solución para todo tipo de programas.
- Ser empático.
- Juicio crítico.
- Comprender y dominar los criterios específicos de otras especialidades.
- Planificar actividades y ejecutarlas para obtener logros deseados.
- Discernir la información significativa.
- Ser resiliente.

Mientras que Espinoza y Gallegos (2020) expresan que las habilidades más importantes son:

- Ser líder.
- Trabajo en conjunto.
- Comunicación asertiva.

### Pensamiento crítico.

- Resolución de problemas.
- Compromiso.
- Principios éticos.
- Inteligencia emocional.
- Realización de proyectos.
- Intercambio de culturas.
- Autoeducación.
- Cuidado de la integridad.
- Relaciones interpersonales.
- Autogestión.
- Eficiente en el lugar de trabajo.

Por lo tanto, estas capacidades son las más solicitadas en el mundo laboral por parte de los reclutadores, que actualmente ya no se enfocan en buscar a candidatos con demasiados títulos, sino que requieren a personas que sepan desenvolverse a diversas situaciones, entornos y que sobre todo que tengan un buen manejo de inteligencia emocional.

### **Diferencia entre Habilidades blandas entre Habilidades duras**

Según Cordero, et al. (2020) la diferencia que existe entre estas dos habilidades es que las duras son los entendimientos que se adquiere a lo largo del tiempo, mientras que las blandas son las capacidades, características de la personalidad, saberes y valores. Del mismo modo, Gallegos (2017) expresa que las habilidades blandas son propias de cada persona, es decir innatas que va desarrollando a lo largo de su vida, mientras que las habilidades duras son conocimientos técnicos que aprende en el ámbito profesional, por ejemplo: generar un plan de marketing, técnicas de ventas, dominio de idiomas, etc.

De igual forma, Silva (2016) indica que las habilidades blandas se refieren a las capacidades interpersonales e intrapersonales, por su parte, las habilidades duras son medibles y tangibles que se puede aprender en el proceso formativo.

En conclusión, las habilidades blandas son principalmente aptitudes, competencias y capacidades subjetivas que cada persona posee, pero que muy poco lo desarrollan. Sin embargo, en los últimos años está cobrando más fuerza, ya que son necesarias para poder competir en la sociedad. Por otro lado, las habilidades duras son los conocimientos que se logra en las aulas de estudio y que son de tipo cuantitativas.

Esto no quiere decir que ambas habilidades no se pueden complementar, debido que, las dos son importantes para el crecimiento de los individuos, a través de ellas se pueden diferenciar del resto y logrando que sean más competitivos en el mercado laboral.

### **Importancia de las Habilidades blandas**

Cordova (2021) las habilidades blandas son esenciales para el correcto uso de los sentimientos y como estos sirven para poder relacionarnos con los demás, asimismo, las empresas deben de realizar capacitaciones para que sus empleados desarrollen estas habilidades, ya que en la actualidad muchos desconocen el rol que tienen estas capacidades para poder cumplir con los objetivos de las organizaciones.

De igual manera, Fernandez (2021) coincide que se debe de capacitar a los empleados a través de cursos o talleres, con la finalidad de poder potenciar las habilidades, pues es importante que los trabajadores estén preparados para los desafíos que pueden existir en la empresa y en el mercado laboral.

Además, Silvestre (2019) indica que en la actualidad los reclutadores no solo buscan a profesionales que tengan excelentes habilidades duras, sino que además de ello, puedan contar con trabajo en equipo, adaptación, resolución de problemas y entre otras. Puesto que, el perfil del candidato sea más atractivo y pueda convertirse en el trabajo idóneo para el puesto requerido.

Por todo lo mencionado anteriormente, es fundamental que las habilidades blandas en la actualidad sean consideradas como un indicador al momento de reclutar a los candidatos y a la vez dentro de la empresa poder reforzar estas competencias para tener un personal motivado, puesto que, como resultado están fidelizando a los empleados; así se logra empleados más competitivos y, por ende, se pueden cumplir con los objetivos de la empresa.

### **Desempeño Laboral**

Para Franklin & Krieger (2011) el desempeño se refiere a la actitud que tienen los colaboradores al realizar sus funciones y que permiten que la organización logre llegar a sus metas.

Asimismo, Chiavenato (2011) señala que es la eficiencia con la que los trabajadores realizan sus funciones y evaluarla permite reconocer deficiencias en la integración del trabajador a su puesto de trabajo a la organización y su motivación en ésta.

Se puede concluir que el desempeño laboral se refiere a cómo se comporta y cómo realiza sus actividades el colaborador dentro de una institución, tener en cuenta esto le

permitirá a ésta mejorar puntos débiles encontrados y así generar rentabilidad y mejoramiento del clima laboral a futuro.

### **Evaluación del Desempeño Laboral**

La evaluación del desempeño es necesario para saber si los colaboradores están realizando sus funciones correctamente y si esto es suficiente para lograr las metas propuestas. También ayuda al desarrollo del colaborador tanto en el trabajo como en el ámbito personal y así provocar que estos sean más eficientes. (Franklin, E. & Krieger, M.; 2011)

Además, Ramírez (2020) expresa que sirve para evaluar e identificar los problemas en los trabajadores y en la organización y así buscar formas de mejora.

Es importante mencionar que evaluar el desempeño es fundamental para poder determinar la remuneración adecuada, conocer la apreciación que tienes los jefes sobre los subordinados y sus funciones; así como también brindar retroalimentación y saber si el personal debe de mejorar o no su comportamiento en el trabajo. (Franklin, E. & Krieger, M.; 2011)

### **Objetivos de la Evaluación de Desempeño**

Chiavenato (2011) propone los siguientes objetivos intermedios y principales

#### **Intermedios**

- Adaptación de la persona al puesto.
- Formación continua.
- Desarrollo.
- Incremento salarial por la eficiencia.

- Mejora de las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados.
- Autoperfeccionamiento del empleado.
- Información básica para investigación de recursos humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo para una mayor productividad.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.
- Feedback de información al individuo elevado.
- Otras decisiones como transferencia o contrataciones.

### **Principales**

- Permite la medición del potencial humano para determinar su plena utilización.
- Permitir que el potencial humano se trate como fuente principal de competitividad cuya productividad se puede desarrollar.
- Brindar oportunidad de crecimiento y participación entre los colaboradores sin dejar de lado las metas personales y dentro de la organización.

### **Beneficios de la evaluación del desempeño**

También, Chiavenato (2011) propone una serie de beneficios para el individuo (colaborador), gerentes, organización y la comunidad.

### **Beneficios para el gerente:**

- Evaluar el comportamiento y desempeño de los subordinados contando con sistema de medición que no sea subjetivo.

- Mejoramiento del estándar de desempeño en los colaboradores.
- Comunicación con sus subordinados informándoles acerca del objetivo de la evaluación de desempeño.

#### **Beneficios para la organización:**

- Evaluar al personal y definir la retroalimentación para cada uno de ellos.
- Identificar los empleados que necesitan rotarse o perfeccionarse en determinadas áreas y seleccionar a los que se pueden ascender.
- Dar oportunidades a empleados en cuanto a ascensos y desarrollo personal para mejorar la relación en el trabajo.

#### **Beneficios para la persona:**

- Conocer los aspectos del comportamiento o el desempeño que la empresa valora.
- Conocer las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño.
- Comprender las actividades otorgadas por el jefe que propone para optimizar como talleres de preparación y las actividades propias del colaborador como la corrección de errores, atención en el trabajo, cursos específicos, etc.
- Realizarse una autoevaluación.

#### **Dimensiones del Desempeño Laboral**

Según, Chaca & Contreras (2022) las dimensiones a tomar en cuenta para evaluar el Desempeño laboral son los siguientes:

### **Compromiso:**

Según Jericó (2001), citado en Frías (2014) expresa que el compromiso es el sentido de permanencia e identificación del colaborador dentro de una organización y es también la fuerza que lo impulsa a seguir queriendo ser parte de esta.

Por otro lado, Rosales (2019), como se citó en Chaca & Contreras (2022) menciona que existen algunos aspectos que los directivos de una organización deben tomar en cuenta para mejorar el compromiso de sus colaboradores, los cuales son: reconocimiento, retroalimentación, felicidad, crecimiento personal, satisfacción, bienestar, relación con los jefes, relación con los demás y alineación con la entidad.

### **Calidad en el Trabajo:**

Según Chiavenato (2011), se refiere al grado en el que los colaboradores pueden cumplir sus metas o necesidades en virtud de las funciones que realizan dentro de la organización. Esto implica que en el trabajo puedan encontrar posibilidades de futuro, reconocimiento por los resultados, el salario, libertad para decidir y para participar, entre otras.

### **Trabajo en Equipo**

Treviño et. al (2017) definen al trabajo en equipo como un grupo de personas que se encuentran organizados, motivados, tienen participación igual, hay comunicación y liderazgo; a consecuencia logran cumplir sus metas y funciones.

De acuerdo con Gómez & Acosta (2003), como se citó en Chaca & Contreras (2022) expresan que para trabajar en equipo se necesita de un ambiente favorable, que los directivos orientan las actividades en conjunto para el cumplimiento de las metas globales y el liderazgo adecuado.

## **Productividad**

Según Alles (2002), como se citó en Chaca y Contreras (2022), menciona que es el fijarse metas personales y lograrlas con éxito. Igualmente, el trabajador se establece objetivos más altos que los establecidos por su jefe y los cumple con gran eficiencia.

### **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.C.?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.C.

#### **Objetivos Específicos:**

- Determinar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.C.
- Determinar la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.C.
- Determinar la relación entre la conciencia de uno mismo y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.C.

- Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.
- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.
- Determinar el desempeño laboral, según las dimensiones compromiso, calidad del trabajo, trabajo en equipo y productividad de los colaboradores del área de ventas de empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis General:**

Las habilidades blandas tienen una relación significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.

##### **Hipótesis Específicas:**

**H1:** Las habilidades sociales se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.

**H2:** La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.

**H3:** La conciencia de uno mismo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.

**H4:** La autoregulación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.

**H5:** La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1 Diseño de la Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, utiliza medición numérica y análisis estadístico. (Hernández et. al, 2014). El diseño de la investigación es de tipo No experimental, según Hernández et. al (2014) afirmaron que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149). Es de tipo correlacional y descriptivo, ya que según Monje (2011) explica que este tipo permite conocer la asociación entre las variables e identificar o sospechar las relaciones de causa-efecto.

### 2.2 Población y muestra

Se consideró como población al personal de área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A. comprendida por el personal de ventas que son 15 vendedores, 3 supervisores, 1 asistente y 1 jefe de ventas de lo que resulta 20 trabajadores y 15 más en distribución. Lo que da un total de 35 trabajadores en venta y distribución. No habrá muestreo porque es una población pequeña y perfectamente medible. (Castro, 2013, como se citó en Ubillus, 2021) explica que si la población es menos de 50 individuos esta es igual a la muestra.

## **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1 Técnicas:**

La técnica que se utilizará en la investigación será:

Encuesta: Para Casas, Repullo & Donado (2002) es una técnica de investigación que permite recolectar y analizar datos e información sobre una determinada población de la que se quiere explicar alguna característica. Con esta técnica se puede conocer las opiniones, actitudes y comportamientos de los individuos.

### **2.3.2 Instrumentos:**

Cuestionario: Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideran que es un conjunto de preguntas tanto cerradas y abiertas en relación con una o más variables que se desea estudiar en una investigación. Por otra parte, para la realización de los instrumentos, se optó tomar como referencias a las tesis de Vallejos (2019) para las habilidades blandas y Chaca y Contreras (2022) para el desempeño laboral, los cuales fueron validados nuevamente por los expertos. (Anexos n° 3 y 4)

### **Validez Juicio de Expertos**

Se elaboró una ficha de validez con los criterios correspondientes y se eligió a 3 expertos los cuales evaluaron con un puntaje mayor a 40 puntos, llegando a la conclusión que nuestros instrumentos eran válidos para la investigación. (Anexo n° 05)

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad de los instrumentos de estudio, se utilizó el Alfa Cronbach mediante el programa de SPSS versión 26. Se tomó como muestra piloto a 35 trabajadores del área de ventas, obteniendo un valor del instrumento inicial de 0.986 y del siguiente de

0.847; por ende, indica que ambos cuestionarios eran completamente válidos y muy confiables. (Anexo n° 06)

## **2.4 Procedimiento**

El procedimiento por seguir para la obtención de información y recopilación de datos se realizó a través de cuestionarios que se aplicaron directamente a los miembros del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A. Se realizaron dos cuestionarios, los cuales nos permitieron comprender la situación real de esta área. Por medio de estas herramientas se dio a conocer la productividad de los empleados, que tan capacitados estaban, si estos eran motivados por el jefe del área, si sus intereses estaban alineados con los intereses de la organización, etc. Estas herramientas se realizaron sin ningún inconveniente. Los datos se procesaron en una hoja de archivo Excel para luego ser tabulados y obtener así los resultados acerca de las principales interrogantes anteriormente ya mencionadas, con el propósito de identificar cuáles eran las que necesitaban mejorar. Después, poder aplicar el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 26 para poder realizar la relación de las dos variables. Asimismo, para contrastar la hipótesis se realizó la prueba de Rho Spermán para obtener el grado de relación que hay en las dos variables y con sus respectivas dimensiones.

Finalmente, en cuanto a los aspectos éticos de esta investigación se consideró que fueran de carácter confidencial, por lo cual se hizo uso solo de las opiniones de los trabajadores de la empresa, más no de su información personal con el propósito de salvaguardar su identidad sin que ellos se vean afectados en la realización de este estudio.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### Variable 1: Habilidades Blandas

**Tabla 1**

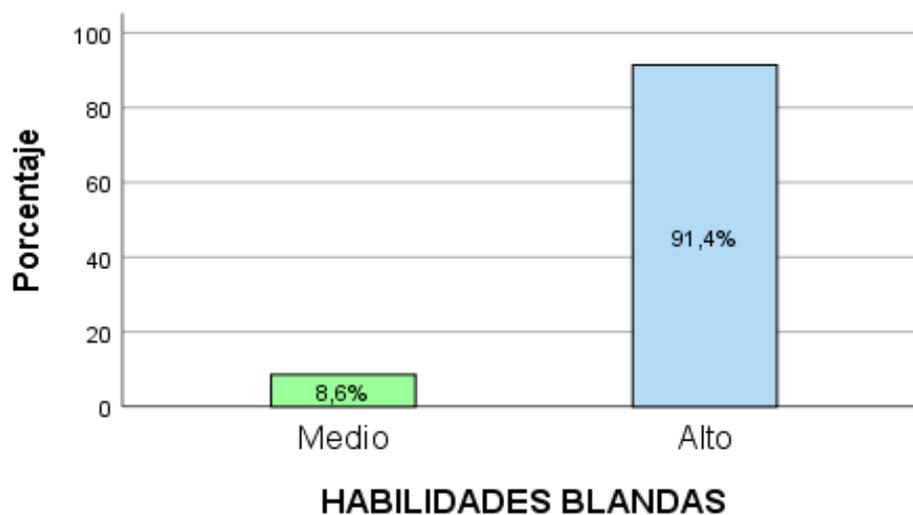
*Nivel de las Habilidades blandas en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.*

Niveles	N° de trabajadores	Porcentajes
Bajo	0	0,0%
Medio	3	8,6%
Alto	32	91,4%
Total	35	100%

*Nota:* Información recolectada en los 35 trabajadores en venta.

**Figura 1.**

*Habilidades Blandas*



*Nota:* Tabla 1.

Interpretación: Según la tabla 1 y la figura 1, el 91.4% de los encuestados (32 trabajadores) evidencian que poseen un nivel alto de habilidades blandas; el 8.6% de ellos (solo 3 trabajadores) muestra que posee un nivel medio en ellas y nadie posee un nivel bajo.

**Tabla 2**

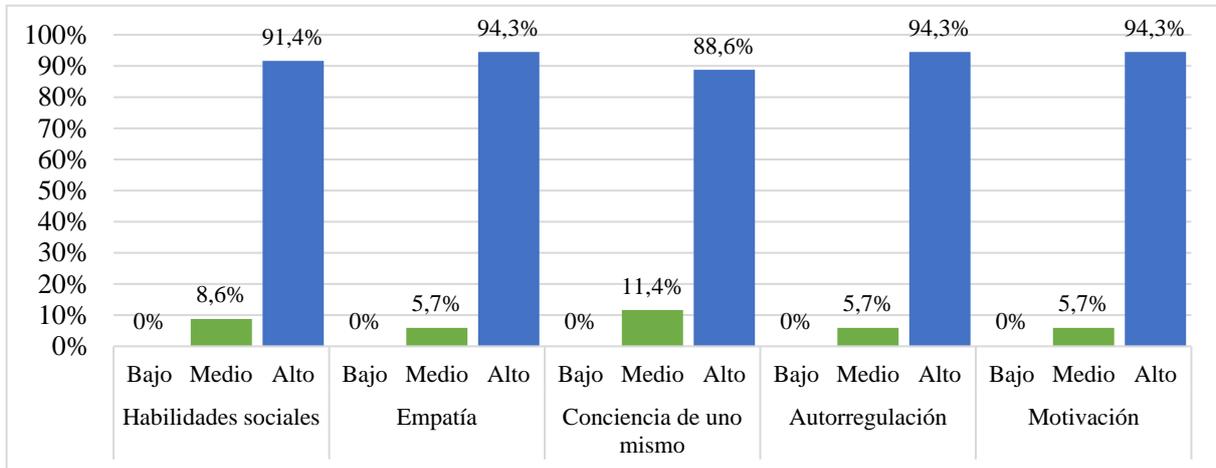
*Niveles de las dimensiones de las Habilidades blandas en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.*

<i>Dimensiones</i>	Niveles	N° de trabajadores	Porcentajes
Habilidades sociales	Bajo	0	0,0%
	Medio	3	8,6%
	Alto	32	91,4%
	Total	35	100,0%
Empatía	Bajo	0	0,0%
	Medio	2	5,7%
	Alto	33	94,3%
	Total	35	100,0%
Conciencia de uno mismo	Bajo	0	0,0%
	Medio	4	11,4%
	Alto	31	88,6%
	Total	35	100,0%
Autorregulación	Bajo	0	0,0%
	Medio	2	5,7%
	Alto	33	94,3%
	Total	35	100,0%
Motivación	Bajo	0	0,0%
	Medio	2	5,7%
	Alto	33	94,3%
	Total	35	100,0%

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 2.**

*Niveles de dimensiones de Habilidades Blandas*



Nota: Tabla 2.

Interpretación:

- Según la Tabla 2 y la Figura 2, la dimensión de Habilidades Sociales muestra que el 91,4% de los encuestados (32 trabajadores) poseen un alto nivel de ellos y el 8,6% (solo 3 trabajadores) muestran un nivel medio; por otro lado, ninguno de los encuestados tiene un nivel bajo. Las habilidades sociales son una serie de comportamientos, juicios y sentimientos, que nos permiten sostener vínculos con otras personas y poder manejar satisfactoriamente diversas situaciones. (Roca, 2014). De esta manera, se deduce que los trabajadores de la organización poseen buenas destrezas conductuales en cuanto a liderazgo, porque saben tomar decisiones siendo ejemplo y guía para sus compañeros; asimismo poseen una buena comunicación, al recibir y brindar comentarios sinceros, abiertos para la comprensión mutua.

También, reconocen la necesidad del cambio y lo promueven para una mejora en común, teniendo espíritu de colaboración para llegar a metas determinadas, y por último la mayoría de ellos cuando se presenta un problema, saben lidiar con personas difíciles y buscan llegar a soluciones de una manera respetuosa.

- La segunda dimensión demuestra que 94,3% de los encuestados (33 trabajadores) posee un alto nivel de Empatía, asimismo el 5,7% de ellos (2 trabajadores) muestra nivel medio y ninguno posee un nivel bajo. La empatía es reconocer y comprender los sentimientos o emociones de los demás y responder de una forma adecuada a ellos. (López et. al, 2014). El estudio arroja que entre los colaboradores existe comprensión y preocupación al escuchar puntos de vista de sus compañeros en su centro de labores, por ejemplo, al ayudar a los nuevos colaboradores y dándoles tips para un mejor trabajo; así como también, en el trabajo en campo, al escuchar al cliente al que le ofrecen los productos y servicios convenientes y así aumentar la satisfacción y fidelización de este.
- La dimensión Conciencia de uno mismo muestra que el 88,6% de los encuestados (31 colaboradores), posee alto nivel de este, el 11,4% (4 colaboradores) posee un nivel medio y ninguno de ellos nivel bajo. La conciencia de uno mismo se refiere a conocer las debilidades, preferencias, sentimientos de nosotros mismos y en base a ello manejar nuestros impulsos, estados de ánimo en diferentes situaciones. (Mesa, 2015). De esta manera podemos decir que a pesar de ser una de las dimensiones con una tendencia baja en comparación a las demás, los trabajadores poseen la capacidad y la autoestima de tomar sus propias decisiones y reconocer sus fortalezas y puntos débiles a mejorar. De este modo, también, ayudar a que los demás puedan

reconocer emociones que influyen en su rendimiento y así poder contribuir a un bienestar de manera personal como en equipo.

- En la dimensión de Autorregulación demuestra que el 94,3% de los encuestados (33 trabajadores) tienen un nivel alto de autorregulación, frente al 5,7% de los encuestados (2 trabajadores) tienen un nivel medio y ninguno tiene un nivel bajo. La autorregulación es la capacidad de controlar los pensamientos y emociones con el objetivo de responder de manera adecuada frente a diversas situaciones. (Vallejos, 2019). Los resultados indican que los colaboradores poseen la habilidad de controlar adecuadamente sus sentimientos impulsivos y las emociones conflictivas con el propósito de adaptar opiniones y estrategias a las diferentes circunstancias, de igual manera, son capaces de admitir sus propios errores, manejan oportunamente las múltiples actividades, reorganizan prontamente las prioridades y se adaptan rápidamente a los cambios; también, buscan siempre nuevas ideas y aportando soluciones originales a los problemas.
- En la dimensión de Motivación indica que el 94,3% de los encuestados (33 trabajadores) poseen un nivel alto de motivación, mientras que el 5,7% de los encuestados (2 trabajadores) poseen un nivel medio y ninguno de los trabajadores tiene un nivel bajo. La motivación es el esfuerzo que se realiza para poder alcanzar una meta a corto o largo plazo. (Naranjo, 2009), es por ello, que los colaboradores gozan de una buena orientación hacia los resultados y poseen una motivación fuerte para cumplir con los objetivos y exigencias, recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre, aprenden a mejorar su desempeño, recurren a los valores esenciales del grupo para clarificar las

alternativas de solución. Además, buscan activamente oportunidades para cumplir la misión del grupo, insisten en conseguir los objetivos a pesar de los obstáculos, no tienen miedo al fracaso y consideran que los contratiempos se deben a circunstancias controlables que a fallas personales.

**Tabla 3**

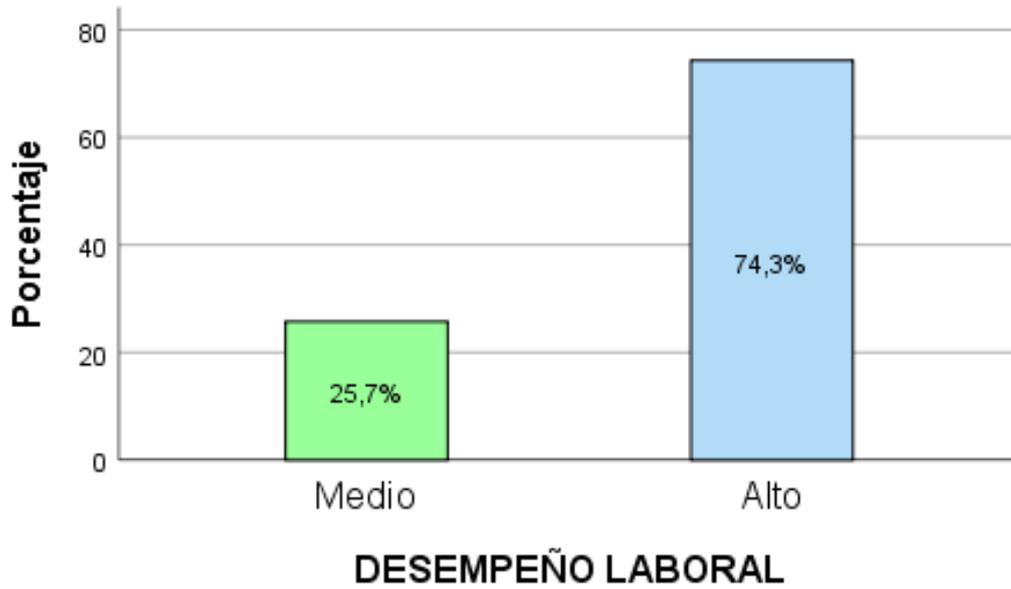
*Nivel del desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.*

Niveles	N° de trabajadores	Porcentajes
Bajo	0	0,0%
Medio	9	25,7%
Alto	26	74,3%
Total	35	100%

*Nota:* Información recolectada en los 35 trabajadores en venta y distribución.

**Figura 3.**

*Desempeño laboral*



*Nota:* Tabla 3.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, el 74,3% de los encuestados (26 trabajadores) tienen un nivel alto de desempeño laboral, el 25,7% (9 trabajadores) poseen un nivel medio de desempeño laboral y ningún trabajador evidencia un nivel bajo.

**Tabla 4**

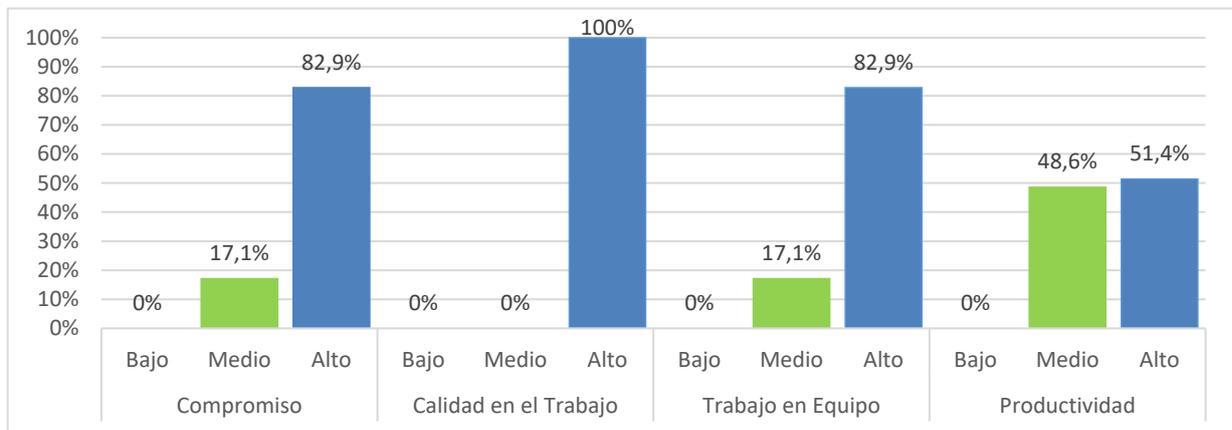
*Niveles de las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.*

<i>Dimensiones</i>	Niveles	N° de trabajadores	Porcentajes
Compromiso	Bajo	0	0,0%
	Medio	6	17,1%
	Alto	29	82,9%
	Total	35	100,0%
Calidad en el Trabajo	Bajo	0	0,0%
	Medio	0	0,0%
	Alto	35	100,0%
	Total	35	100,0%
Trabajo en Equipo	Bajo	0	0,0%
	Medio	6	17,1%
	Alto	29	82,9%
	Total	35	100,0%
Productividad	Bajo	0	0,0%
	Medio	17	48,6%
	Alto	18	51,4%
	Total	35	100,0%

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 4.**

*Niveles de dimensiones de Desempeño Laboral*



*Nota:* Tabla 4.

**Interpretación:**

- En la dimensión Compromiso evidencia que el 82,9% de los encuestados (29 trabajadores) tienen un nivel alto de compromiso, el 17,1% (6 trabajadores) poseen un nivel medio y nadie tiene un nivel bajo. El compromiso es la relación que mantiene el colaborador con la empresa y que a través de ella se puede obtener los objetivos de la organización. (Chiang et. al, 2010). Por ende, los colaboradores se involucran completamente en las acciones acordadas para que la empresa se destaque, se sienten comprometidos con la organización, por lo tanto, hacen su mayor esfuerzo y consideran que han creado un vínculo de confianza con el centro de trabajo.
- En la dimensión Calidad en el trabajo indica que el 100% de los encuestados (35 trabajadores) poseen un nivel alto de calidad en el trabajo y nadie tiene un nivel medio y mucho menos un nivel bajo. La calidad en el trabajo es la suma de varios

factores como: buen ambiente laboral, remuneración apropiada, línea de carrera y reconocimiento por los objetivos logrados. (Gómez, 2010). En definitiva, los colaboradores poseen entusiasmo y toman iniciativa más de lo que espera el jefe de área de ventas, asimismo, son su propia fuerza de motivación para lograr los objetivos deseados, aceptan recomendaciones de su entorno para corregir y toman de buena manera las ordenes que le indica el jefe.

- En la dimensión de trabajo en equipo evidencia que el 82,9% de los encuestados (29 trabajadores) poseen un nivel alto de trabajo en equipo y el 17,1% (6 trabajadores) tienen un nivel medio de trabajo en equipo y ninguno posee un nivel bajo. El trabajo en equipo lo conforma un conjunto de personas que unen sus conocimientos y habilidades, con el propósito de alcanzar una meta en común. (Torrelles et. al, 2011) Los trabajadores de la empresa les gustan promover a sus compañeros a cumplir con los objetivos, también, comparten metas comunes con el equipo de trabajo. Además, analizan y toman en cuenta los diferentes puntos de vistas del ambiente laboral.
- En la dimensión de productividad muestra que el 51,4% de los encuestados (18 trabajadores) tienen un nivel alto de productividad, frente al 48,6% (17 trabajadores) poseen un nivel medio en dicha dimensión y nadie tiene un nivel bajo. La productividad es la relación entre los recursos utilizados por los trabajadores y la eficiencia de producir bienes o servicios con ellos. (Collarqui & López, 2019). Por ello, los colaboradores consiguen el número de ventas establecidas en el tiempo determinado, el jefe acepta y comunica que el trabajo realizado por el personal posee la calidad necesaria para

la empresa, de igual manera, los empleados culminan las tareas asignadas por el encargado del área en el tiempo deseado y desarrollan con facilidad las actividades determinadas por el superior.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad según habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.*

Prueba de hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución normal. Si el P - Valor  $\geq \alpha$

H<sub>1</sub>: Los datos no provienen de una distribución normal. Si el P - Valor  $< \alpha$

Estadístico de prueba:

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
HABILIDADES BLANDAS	,100	35	,020	,956	35	,017
Habilidades sociales	,178	35	,006	,920	35	,014
Empatía	,215	35	,000	,903	35	,005
Conciencia de uno mismo	,159	35	,025	,929	35	,026
Autorregulación	,175	35	,008	,913	35	,009
Motivación	,168	35	,013	,934	35	,037
DESEMPEÑO LABORAL	,131	35	,035	,956	35	,018
Compromiso	,206	35	,001	,938	35	,047
Calidad en el Trabajo	,342	35	,000	,706	35	,000
Trabajo en Equipo	,192	35	,002	,912	35	,008
Productividad	,147	35	,035	,950	35	,012

a. Corrección de significación de Lilliefors

(Novales, 2010, como se citó en Flores & Flores, 2021) expresa que Shapiro Wilk es una prueba utilizada para contrastar normalidad cuando el tamaño de la muestra a estudiar es menor a 50, para muestras mayores se tomaría Kolmogorov-Smirnova.

Interpretación: según la tabla 5, acerca de la selección de estadístico de prueba, donde los valores de significancia obtenidos resultaron ser menores al 5% ( $p < 0.05$ ), se concluye que trabajaremos con las pruebas no paramétricas (correlación de Spearman).

**Tabla 6**

*Análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.*

		HABILIDADES BLANDAS	DESEMPEÑO LABORAL
HABILIDADES BLANDAS	Coeficiente de correlación	1,000	0,806
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	35	35
DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,806	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	35	35

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

El coeficiente de correlación de Spearman es no paramétrico y se utiliza cuando las variables cuantitativas que no se distribuyen de acuerdo con una curva normal o son de tipo cualitativo ordinal. A diferencia del coeficiente de correlación de Pearson que si necesita intervalos. Spearman muestra la asociación de variables que no se consideran entre variables ordinales. De esta forma se mide asignándoles un rango a criterio propio. (Martínez et. al, 2009).

Interpretación: Según la tabla 6 sobre el análisis de correlación (Rho) de Spearman, entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas, hallamos que el valor de  $\rho = 0.806$  mostrando una correlación de nivel muy alta y con  $p = 0.000$  indicando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 7**

*Análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las dimensiones de la variable habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022.*

Rho de Spearman		DESEMPEÑO LABORAL
Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	0,765
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	35
Empatía	Coefficiente de correlación	0,747
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	35
Conciencia de uno mismo	Coefficiente de correlación	0,765
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	35
Autorregulación	Coefficiente de correlación	0,814
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	35
Motivación	Coefficiente de correlación	0,787
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	35

*Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 7 sobre el análisis de correlación (Rho) de Spearman, entre las dimensiones de la variable habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas. Se puede hallar que las habilidades sociales tienen una correlación de 0,765, empatía 0,747, conciencia de uno mismo, 0,765, autorregulación 0,814 y motivación 0,787. Por ende, se puede decir que las dos variables poseen una relación alta y directa.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Para la realización del estudio hubo ciertas limitaciones en cuanto a la búsqueda de la información. Si bien es cierto existían investigaciones, estas no estaban alineadas al contexto propuesto; como por ejemplo se encontraron tesis relacionadas a instituciones educativas, municipalidades, etc.; las cuales no eran adecuadas para tomarlas como referencia. Asimismo, la empresa en cuestión brindó poco acceso a la información, ya que son muy cuidadosos con la filtración de datos para evitar actos delictivos.

Por otro lado, abarcando el tema de contraste de resultados; a partir de los hallazgos encontrados en la presente investigación, se acepta la hipótesis general que establece la relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.C.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Chanca y Contreras (2021), Fernández (2021) y Torres y Atencio (2020), quienes señalan que las habilidades blandas tienen una relación directa en el desempeño laboral, lo que permite que a través de ellas se puede incrementar la productividad de los trabajadores. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

En lo que respecta a la relación entre las dimensiones las cuales son las habilidades sociales, autorregulación, conciencia de uno mismo, empatía y motivación con el desempeño laboral en esta investigación se encontró que, si existe relación, ya que en el resultado de la correlación todas obtienen valores cercanos a 1. Por otro lado, Vallejos (2019), indica que solo las habilidades sociales si influyen en el desempeño laboral lo que hace que está habilidad sea más valorada por los empleados al momento de realizar sus funciones, pues,

las otras dimensiones no tienen valores cercanos a 1. Es decir, que la productividad de los empleados no va a depender de ellas, sino puede verse afectada por otras causas.

En cuanto a la variable de desempeño laboral se determinó que las dimensiones tales como: compromiso, calidad en el trabajo, trabajo en equipo y productividad influyen positivamente en los colaboradores para el desarrollo de las actividades con el propósito de cumplir con las metas de la organización.

Para Córdova y Aguilar (2021) precisan que las dimensiones como: conocimiento, compromiso y presentismo, iniciativa y liderazgo y trabajo en equipo ayudan para el buen desempeño laboral. Por otra parte, las dimensiones que coinciden en ambas investigaciones son compromiso y trabajo en equipo, es decir, tienen mayor relevancia para mejorar el trabajo de los empleados.

Por último, el presente trabajo tiene como propósito dar pie a posibles investigaciones sobre este tema tan interesante y poco relevante para algunas empresas que son las habilidades blandas, pero que en la actualidad está tomando fuerza. Es por ello, que queremos contribuir a que la organización en estudio potencie habilidades blandas en los trabajadores de manera continua. Existen muchas herramientas que permiten hacerlo posible como el coaching o mentoring, evaluaciones 360° y dinámicas, que tienen el objetivo de conocer y reconocer obstáculos o limitaciones con el fin de obtener crecimiento personal y profesional en cada uno de los colaboradores. De esta manera se aumentaría el desempeño y mejoraría el clima laboral, lo que da como resultado el crecimiento de la organización.

## 4.2. Conclusiones

Se concluye que las variables de habilidades blandas y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas, hallamos que el valor de  $\rho = 0.806$  muestra una correlación de nivel muy alta y con  $p = 0.000$  indicando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ).

En cuanto a la dimensión habilidades sociales y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas, hallamos que el valor de  $\rho = 0.765$  indicando una correlación de nivel alta y con  $p = 0.000$  indicando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ).

Asimismo, la dimensión empatía y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas, hallamos que el valor de  $\rho = 0.747$  indicando una correlación de nivel alta y con  $p = 0.000$  indicando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ).

En relación con la dimensión conciencia de uno mismo y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas, hallamos que el valor de  $\rho = 0.765$  indicando una correlación de nivel alto y con  $p = 0.000$  indicando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ).

Igualmente, en la dimensión motivación y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas, hallamos que el valor de  $\rho = 0.787$  indicando una correlación de nivel muy alto y con  $p = 0.000$  indicando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ).

Por otra parte, las habilidades blandas permiten que colaboradores sean más independientes al momento de tomar decisiones, capaces de guiar el desempeño de sus compañeros, lideran con el ejemplo, reconocen sus errores, brindan soluciones rápidas y se adaptan a cualquier situación. Y en cuanto al desempeño laboral los trabajadores consideran que están comprometidos con la organización, sienten que están fidelizados con su labor, tienen mayor iniciativa, aceptan consejos de sus compañeros, ayudan a los demás, comparten metas en común, logran alcanzar los objetivos del área y realizan las actividades en el menor tiempo.

Se puede destacar que en la variable de desempeño laboral la dimensión más resaltante por los colaboradores es la calidad en el trabajo con un total del 100%, mientras que el compromiso 82,9%, trabajo en equipo 82,9% y productividad 51,4%

Por último, existe suficiente evidencia para demostrar que las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda, 2022.

## REFERENCIAS

- Cabrejos, A., & Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/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](https://repositorio.upao.edu.pe/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)
- Casas, J., Repullo, J., & J, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31(8), 527 - 538.  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0212656703707288?token=0B0CDE657878E68A2007296484DCDF846C4AF64BEB09354E896E1B8FBD01419CB1C42A73C658D10B8749B001D098210F&originRegion=us-east-1&originCreation=20221212005519>
- Chaca, A., & Contreras, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Chaca\\_Contreras\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf)
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., & Mauricio, S. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90 - 100.  
<https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

- Collanqui, K. C., & López, J. J. (2019). *Propuesta de mejora para incrementar la Productividad de los Técnicos en una empresa que brinda servicio de corte de tela aplicando Herramientas Esbeltas*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3836/Kevin%20Collanqui\\_Jhony%20Lopez\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019\\_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3836/Kevin%20Collanqui_Jhony%20Lopez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., & Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 41 - 63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Cordova, F. (2021). *Habilidades blandas y su relación con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18284/Cordova%20Alayo%2c%20Florella%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, I., García, C., León, M., Ruiz, F., & Torres, F. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. [https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material\\_docente/bajar?id\\_material=994690](https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690)
- Douglas, S., & Hassler, B. (2016). *Habilidades blandas para el aprendizaje, el trabajo y la sociedad*. British Council. [https://www.britishcouncil.pe/sites/default/files/habilidades\\_blandas\\_spanish\\_core\\_skills\\_brochure\\_final.pdf](https://www.britishcouncil.pe/sites/default/files/habilidades_blandas_spanish_core_skills_brochure_final.pdf)
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica Uisrael*, 7(2), 41 - 58. <https://doi.org/http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v7n2/2631-2786-rcuisrael-7-02-00039.pdf>
- Fernandez, J. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-Ancash-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4544/T033\\_47450805\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4544/T033_47450805_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson Darling, RYan-joiner, Shapiro-wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83 - 97. : <http://portal.amelica.org/ameli/>

Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*. Pearson Educación de México, S.A. <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio de la Universidad de Chile. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fuentes, G., Moreno, L. R., & Silva, M. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formación Universitaria*, 14(4), 49 - 60. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n4/0718-5006-formuniv-14-04-49.pdf>

Gallegos, A. (2017). *Construir el perfil basado en las competencias blandas y duras de la emprendedora de DMQ a partir de la experiencia coworking*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13840/TESIS%20CAROLINA%20GALLEGOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá - Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225 - 236. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3437740>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Huertas, R. d. (2017). *Habilidades sociales de los estudiantes de 4 años de la I.E.I. N° 001María Concepción Ramos Campos - Piura*, 2016. [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio de la Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3140/MAE\\_EDUC\\_362.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3140/MAE_EDUC_362.pdf?sequence=1)
- Jay, J. (2019). *COMPETENCIAS BLANDAS COMO FUNDAMENTO PARA EL ÉXITO EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS EN LA GERENCIA DEL INSTITUTO DE PROTECCION SOCIAL DEL SECTOR PUBLICO DE CARTAGENA*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio de la Universidad Tecnológica de Bolívar <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/3495#page=1>
- López, M. Á. (2017). *Motivación de logro y Rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de una Universidad Pública de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1394/Motivacion\\_LopezEsquivel\\_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1394/Motivacion_LopezEsquivel_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, M., Arán, V., & Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37 - 51. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79929780004>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A. & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1- 20. <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Méndez, D. (2020). *Las Habilidades Blandas como Factor de Mejora en la Gestion de las Pymes: Modelo de Negocio para una Empresa Consultora*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11907/2020\\_Tesis\\_Diana\\_Mendez\\_Barajas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11907/2020_Tesis_Diana_Mendez_Barajas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mesa, J. R. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes*. [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. Repositorio de la Universidad de Murcia. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas Consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33(2), 153 - 170. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Pacheco, A. (2010). *Evaluación de habilidades directivas y de liderazgo de los jefes comerciales en la empresa Atento Seccional Bucaramanga*. [Tesis de maestría, Universidad de la Sabana]. Repositorio de la Universidad de la Sabana. <https://core.ac.uk/download/pdf/47069205.pdf>
- Pereda, F., López, T., & Gonzáles, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva, Estudio aplicado en los Municipios de la Provincia de Córdoba (España). *Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53), 98 - 120. <https://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53/0188-9834-noesis-27-53-98.pdf>
- Quiñones, M., & Aleman, M. (2020). *Las competencias blandas y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CNT Sistemas de información SAS*. [Tesis de licenciatura, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1996/Ortiz%20Aleman%20Bolivar%20Competencias%20Blandas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, A. (2020). *Evaluación del desempeño una herramienta desarrollo organizacional*. [Tesis de maestría, Universidad de América]. Repositorio de la Universidad de América. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8072/1/945052-2020-III-GTH.pdf>

- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. ACDE Ediciones.  
<http://www.cop.es/colegiados/pv00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., & Fuente, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1 - 10.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1038.pdf>
- Silva, J. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara – Arequipa, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3787/Risichijj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silvestre, Y. (2019). *Las Habilidades Blandas y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo - 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.  
[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario\\_yelitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario_yelitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tesen, Y. (2019). *Desarrollo de Soft skills y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40831/Tesen\\_OYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40831/Tesen_OYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. (2011). COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO: DEFINICIÓN Y CATEGORIZACIÓN. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), 329 - 344.  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

- Torres, D., & Atencio, M. (2020). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima – Perú 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26404/Atencio%20Calder%c3%b3n%20Mar%c3%ada%20Lizbeth%20%20Torres%20Solano%20Deyse%20Raquiel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Treviño, A., Ninfa, I., & Abreu, J. (2017). Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(3), 405 - 422. [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- Ubillus, K. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores en una Municipalidad Provincial del Perú, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27556/Ubillus%20Velasquez%2c%20Karla%20Maria%20Guadalupe.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. [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)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1. Matriz de consistencia.

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACIÓN
¿Cuál es el nivel de relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.?	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Las habilidades blandas tienen una relación significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</p>	<p>Variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades blandas.</li> <li>Desempeño laboral.</li> </ul> <p>Dimensiones de Habilidades blandas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades sociales</li> <li>Empatía</li> <li>Conciencia de uno mismo</li> <li>Autorregulación</li> <li>Motivación</li> </ul> <p>Dimensiones de Desempeño laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso</li> <li>Calidad en el trabajo</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Productividad</li> </ul>	<p>Tipo de Investigación: La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, utiliza medición numérica y análisis estadístico.</p> <p>Diseño: El diseño de la investigación es de tipo No experimental</p> <p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p> <p>Método de análisis de Datos: - Gráficos - Microsoft Excel - Tablas de Frecuencia - Software SPSS</p>	<p>POBLACIÓN: 35 trabajadores en venta y distribución en la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S. A.</p>
	<p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre las habilidades sociales en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</li> <li>Determinar la relación entre la empatía en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</li> <li>Determinar la relación entre la conciencia de uno mismo en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</li> </ul>	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>H1: Las habilidades sociales se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</p> <p>H2: La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</p> <p>H3: La conciencia de uno mismo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los</p>	<p>MUESTRA: 35 trabajadores para aplicar la técnica destinada para el recojo de la información.</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la autorregulación en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</li> <li>• Determinar la relación entre la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</li> <li>• Determinar el desempeño laboral, según las dimensiones compromiso, calidad del trabajo, trabajo en equipo y productividad de los colaboradores del área de ventas de empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</li> </ul>	<p>colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</p> <p><b>H4:</b> La autorregulación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</p> <p><b>H5:</b> La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda S.A.C.</p>			
--	---	--	--	--	--

ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización de variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable Independiente: Habilidades Blandas	Las habilidades blandas son habilidades no cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse, dentro de ellas podemos considerar: Autocontrol o autorregulación, Conocimiento de uno mismo, Motivación, Empatía y Habilidades sociales. (Goleman, 1998, citado en A. Vallejos, 2019)	D1: Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Influencia</li> <li>- Canalización del cambio</li> <li>- Resolución de conflictos</li> <li>- Colaboración y cooperación</li> <li>- Habilidades de equipos</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	Instrumento:  Encuesta  Escala de Medición:  Likert  Escala:  1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		D2: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de los demás</li> <li>- Orientación al servicio</li> <li>- Aprovechamiento de la diversidad</li> <li>- Conciencia política</li> </ul>	
		D3: Conciencia de uno mismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciencia emocional</li> <li>- Valoración adecuada de uno mismo</li> <li>- Confianza en uno mismo</li> </ul>	
		D4: Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrol</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Integridad</li> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Innovación</li> </ul>	
		D5: Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación de logro</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Optimismo</li> </ul>	
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la eficiencia con la que los trabajadores realizan sus funciones y evaluarla permite reconocer deficiencias en la integración del trabajador a su puesto de trabajo a la organización y su motivación en ésta. Para poder medir el desempeño es necesario evaluar el compromiso, calidad en el trabajo, trabajo en equipo y productividad (Chiavenato, 2011, citado en Chacra y Contreras, 2022)	D1: Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad organizacional</li> </ul>	
		D2: Calidad en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Apertura</li> </ul>	
		D3: Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperación</li> </ul>	
		D4: Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Resultados</li> <li>- Efectividad</li> </ul>	

ANEXO N° 3. Instrumento para la variable de habilidades blandas.

**Cuestionario de Habilidades blandas**

Instrucciones:

Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo de analizar la influencia de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.

- Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

- Género: Femenino ( ) Masculino ( )
- Edad: \_\_\_\_\_ años
- Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( )
- Grado de Instrucción: Secundario ( ) Técnico ( ) Superior ( )
- Tiempo de Servicios: Años ( ) Meses ( )

Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	Preguntas	Escala				
<b>Dimensión 1: Habilidades sociales</b>						
1	Articulo y estímulo el entusiasmo por las perspectivas y los objetivos compartidos.	1	2	3	4	5
2	Cuando resulta necesario, sé tomar decisiones independientemente de mi posición.	1	2	3	4	5
3	Soy capaz de guiar el desempeño de los demás.	1	2	3	4	5
4	Lidero con ejemplo.	1	2	3	4	5
5	Me considero una persona persuasiva.	1	2	3	4	5
6	Recurso a presentaciones muy precisas para captar la atención de mi auditorio.	1	2	3	4	5
7	Organizo adecuadamente los hechos más sobresalientes para exponer más eficazmente mis opiniones.	1	2	3	4	5
8	Reconozco la necesidad de cambiar y eliminar barreras.	1	2	3	4	5
9	Desafío el status y reconozco la necesidad del cambio.	1	2	3	4	5

10	Promuevo el cambio y consigo que otros hagan los mismo.	1	2	3	4	5
11	Modelo el cambio de los demás.	1	2	3	4	5
12	Manejo a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tacto.	1	2	3	4	5
13	Reconozco los posibles conflictos, saco a luz los desacuerdos y fomento la disminución de la tensión	1	2	3	4	5
14	Aliento el debate y la discusión abierta.	1	2	3	4	5
15	Busco el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados.	1	2	3	4	5
16	Equilibro el centramiento en la tarea con la atención a las relaciones.	1	2	3	4	5
17	Promuevo un clima de amistad y cooperación.	1	2	3	4	5
18	Busco y aliento las oportunidades de colaboración.	1	2	3	4	5
19	Aliento cualidades grupales como el respeto, la disponibilidad y la cooperación.	1	2	3	4	5
20	Despierto la participación y el entusiasmo.	1	2	3	4	5
21	Consolido la identidad grupal y el compromiso.	1	2	3	4	5
22	Cuido al grupo, la reputación y el compromiso.	1	2	3	4	5
23	Sé dar y recibir, capto las señales emocionales y sintonizo con el mensaje.	1	2	3	4	5
24	Abordo abiertamente las cuestiones difíciles.	1	2	3	4	5
25	Escucho bien, busco la comprensión mutua y no tengo problemas en compartir la información que dispongo.	1	2	3	4	5
26	Aliento la comunicación sincera y permanezco abierto tanto a las buenas noticias como a las malas.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Empatía</b>						
27	Permanezco atento a las señales emocionales y escucho bien.	1	2	3	4	5
28	Soy sensible y comprendo los puntos de vista de los demás.	1	2	3	4	5
29	Ayudo a los demás basándome en la comprensión de necesidades y sentimientos.	1	2	3	4	5
30	Comprendo las necesidades de los clientes y trato de satisfacerlas con productos y servicios.	1	2	3	4	5
31	Busco el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes.	1	2	3	4	5
32	Brindo desinteresadamente la ayuda necesaria.	1	2	3	4	5
33	Asumo el punto de vista de los clientes, actuando como una especie de asesor en quién se puede confiar.	1	2	3	4	5
34	Respeto y me relaciono bien con los individuos procedentes de diferentes lugares.	1	2	3	4	5
35	Comprendo diferentes visiones del mundo y soy sensible a las diferencias existentes entre los grupos.	1	2	3	4	5
36	Considero la diversidad como una oportunidad, creando un ambiente en el que puedan desarrollarse personas de lugares muy diferentes.	1	2	3	4	5
37	Afronto los prejuicios y la intolerancia.	1	2	3	4	5

38	Advierto con facilidad las relaciones claves del poder.	1	2	3	4	5
39	Percibo claramente las redes sociales más importantes.	1	2	3	4	5
40	Comprendo las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de los consumidores, los clientes y los competidores.	1	2	3	4	5
41	Interpreto adecuadamente tanto la realidad externa como la realidad interna de una organización.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Conciencia de uno mismo</b>						
42	Sé que emociones estoy sintiendo y porqué	1	2	3	4	5
43	Comprendo los vínculos existentes entre los sentimientos, los pensamientos, las palabras y acciones.	1	2	3	4	5
44	Conozco el modo en que los sentimientos influyen sobre mi rendimiento.	1	2	3	4	5
45	Tengo conocimiento de los puntos fuertes y debilidades.	1	2	3	4	5
46	Reflexiono y soy capaz de aprender de la experiencia.	1	2	3	4	5
47	Soy sensible al aprendizaje sincero de la experiencia, a los nuevos puntos de vista, a la formación continua y al desarrollo de mí mismo.	1	2	3	4	5
48	Cuento con un sentido del humor que me ayuda a tomar distancia de mí mismo.	1	2	3	4	5
49	Manifiesto confianza en mí mismo y poseo “presencia.”	1	2	3	4	5
50	Puedo expresar puntos de vista impopulares y defender sin apoyo de nadie lo que considera correcto.	1	2	3	4	5
51	Soy emprendedor y capaz de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y las presiones.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 4: Autorregulación</b>						
52	Gobierno adecuadamente los sentimientos impulsivos y las emociones conflictivas.	1	2	3	4	5
53	Permanezco equilibrado, positivo e imperturbable aún en los momentos más críticos.	1	2	3	4	5
54	Actúo ética e irreprochablemente.	1	2	3	4	5
55	Mi honradez y sinceridad proporciona confianza a los demás.	1	2	3	4	5
56	Soy capaz de admitir mis propios errores y no dejo de señalar las acciones poco éticas de los demás.	1	2	3	4	5
57	Adopto posturas firmes y fundamentadas en los principios, aunque resulte impopulares.	1	2	3	4	5
58	Cumplo los compromisos y promesas.	1	2	3	4	5
59	Soy responsable de sus objetivos.	1	2	3	4	5
60	Soy organizado y cuidadoso en el trabajo.	1	2	3	4	5
61	Manejo adecuadamente las múltiples actividades, reorganizo prontamente las prioridades y me adapto rápidamente a los cambios.	1	2	3	4	5
62	Adapto respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes.	1	2	3	4	5
63	Busco siempre nuevas ideas de una amplia variedad de fuentes.	1	2	3	4	5
64	Aporto soluciones originales a los problemas.	1	2	3	4	5

65	Adopto nuevas perspectivas y asume riesgo en su planificación.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 5: Motivación</b>						
66	Me considero una persona que se orienta hacia los resultados y poseo una motivación muy fuerte para cumplir los objetivos y exigencias.	1	2	3	4	5
67	Tengo dudas en afrontar objetivos desafiantes y en asumir riesgos calculados.	1	2	3	4	5
68	Recabo la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en la que se halla implicado.	1	2	3	4	5
69	Aprendo a mejorar mi desempeño	1	2	3	4	5
70	Estoy dispuesto a sacrificarse en aras del objetivo superior de la organización.	1	2	3	4	5
71	Encuentro sentido en la subordinación a una misión más elevada.	1	2	3	4	5
72	Recurso a los valores esenciales del grupo para clarificar las alternativas y tomar las decisiones adecuadas.	1	2	3	4	5
73	Busco activamente oportunidades para cumplir la misión del grupo.	1	2	3	4	5
74	Insisto en conseguir los objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que se presenten.	1	2	3	4	5
75	Opero más desde la expectativa del éxito que desde el miedo al fracaso.	1	2	3	4	5
76	Considero que los contratiempos se deben más a circunstancias controlables que a fallas personales.	1	2	3	4	5

ANEXO N° 4. Instrumento para la variable de desempeño laboral.

**Cuestionario de Desempeño Laboral**

Instrucciones:

El presente cuestionario es confidencial y anónima tiene como objetivo analizar la influencia de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibaguren Gereda S.A.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una de las respuestas marcando una X sobre la opción con la que esté de acuerdo, según la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Escala				
<b>Compromiso</b>						
1	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga	1	2	3	4	5
2	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo.	1	2	3	4	5
3	Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con mi centro de labor y mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Calidad en el Trabajo</b>						
4	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes.	1	2	3	4	5
5	Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas.	1	2	3	4	5
6	Acepto consejos de mi entorno para mejorar	1	2	3	4	5
7	Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes.	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en Equipo</b>						
8	Me gusta impulsar a mis compañeros al logro de los objetivos	1	2	3	4	5
9	Soy capaz de ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra.	1	2	3	4	5
10	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral.	1	2	3	4	5
<b>Productividad</b>						
12	A menudo recibo el bono de desempeño por el logro de objetivos.	1	2	3	4	5
13	Me reconocen adecuadamente las tareas que realizo y las mejoras que introduzco en mi trabajo.	1	2	3	4	5
14	Se logra alcanzar el número de ventas establecidas con la meta trazada en el tiempo determinado.	1	2	3	4	5
15	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la empresa.	1	2	3	4	5
16	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado.	1	2	3	4	5
17	Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe.	1	2	3	4	5

## ANEXO N° 5. Ficha de validación por expertos.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO BASADO EN EL CONTENIDO “HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NOR DISTRIBUIDORA IBARGUREN GEREDA, 2022

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validación del instrumento destinado a medir las Habilidades blandas y el Desempeño Laboral de la empresa. En ese sentido pido evaluar los 76 ítems de Habilidades blandas y 17 ítems de Desempeño laboral, basados en tres criterios: Pertinencia, Relevancia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas.

#### I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Carlos Alberto Pastor Casas

GRADO ACADEMICO Y/O TÍTULO: Economista, MBA, Dr. Educación.

1.1 CARGO E INSTITUCION DONDE LABORA: UPN

1.2 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACION: “Habilidades Blandas y Desempeño Laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022”

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ana Yenci Enríquez Saavedra y Karina Sampe Loyola

1.5 PARA OBTENER EL GRADO/ TITULO DE: Lic. Administración de Empresas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado		X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en lo observado, bajo metodología científica		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema		X			
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL, PARCIAL		5	40			

#### PUNTUACIÓN:

De 10 a	<input type="checkbox"/>	20: No valido, reformular
De 21 a	<input type="checkbox"/>	30: No valido, modificar
De 31 a	<input type="checkbox"/>	40: Valido, mejorar
De 41 a	<input checked="" type="checkbox"/>	50: Valido, aplicar

#### OBSERVACIONES:

Lugar y fecha: Trujillo 20 de julio de 2022

Firma:



Dr. Carlos Alberto Pastor Casas  
DNI: 18089419  
CELL: 877

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO BASADO EN EL CONTENIDO “HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NOR DISTRIBUIDORA IBARGUREN GEREDA, 2022”**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validación del instrumento destinado a medir las Habilidades blandas y el Desempeño Laboral de la empresa. En ese sentido pido evaluar los 76 ítems de Habilidades blandas y 17 ítems de Desempeño laboral, basados en tres criterios: Pertinencia, Relevancia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas.

**I. DATOS GENERALES:**

APellidos y nombres del experto: WONG AITKEN HIGINIO GUILLERMO

**1.1 GRADO ACADEMICO Y/O TÍTULO: DOCTOR**

**1.2 CARGO E INSTITUCION DONDE LABORA: UCV, UPN, UCT**

**1.3 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACION:** “Habilidades Blandas y Desempeño Laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda, 2022”

**1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta

**1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Ana Yenci Enríquez Saavedra y Karina Sampe Loyola

**1.6 PARA OBTENER EL GRADO/ TITULO DE:** Lic. Administración de Empresas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado		X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en lo observado, bajo metodología científica	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema	X				
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL, PARCIAL</b>		48				

**PUNTUACIÓN:**

De 10 a	<input type="checkbox"/>	20: No valido, reformular
De 21 a	<input type="checkbox"/>	30: No valido, modificar
De 31 a	<input type="checkbox"/>	40: Valido, mejorar
De 41 a	<input checked="" type="checkbox"/>	50: Valido, aplicar

OBSERVACIONES: Ninguna

Lugar y fecha: Trujillo, 21 de julio de 2022

Firma:



Higinio Guillermo Wang Aitken  
 LICENCIADO EN ESTADISTICA  
 COESPE. 1215

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO BASADO EN EL CONTENIDO “HABILIDADES  
BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA  
EMPRESA NOR DISTRIBUIDORA IBARGUREN GEREDA, 2022**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validación del instrumento destinado a medir las Habilidades blandas y el Desempeño Laboral de la empresa. En ese sentido pido evaluar los 76 ítems de Habilidades blandas y 17 ítems de Desempeño laboral, basados en tres criterios: Pertinencia, Relevancia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas.

**I. DATOS GENERALES:**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Jorge Luis Brenis Exebio

**1.1 GRADO ACADEMICO Y/O TÍTULO: DOCTOR**

**1.2 CARGO E INSTITUCION DONDE LABORA: Universidad Nacional de Trujillo**

**1.3 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACION:** “Habilidades Blandas y Desempeño Laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Iburguren Gereda, 2022”

**1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta

**1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Ana Yenci Enríquez Saavedra y Karina Sampe Loyola

**1.6 PARA OBTENER EL GRADO/ TÍTULO DE:** Lic. Administración de Empresas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado		x			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en lo observado, bajo metodología científica		x			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		x			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		x			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		x			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		x			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis		x			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos		x			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema		x			
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		x			
<b>TOTAL, PARCIAL</b>			x			

**PUNTUACIÓN:**

De 10 a	<input type="checkbox"/>	20: No valido, reformular
De 21 a	<input type="checkbox"/>	30: No valido, modificar
De 31 a	<input type="checkbox"/>	40: Valido, mejorar
De 41 a	<input checked="" type="checkbox"/>	50: Valido, aplicar

OBSERVACIONES: Ninguna

Lugar y fecha: Trujillo, 22 de julio 2022

Firma: \_\_\_\_\_

  
 Jorge Luis Brenis Exebio  
 DNI: 18099568  
 CORLAD: 22663

ANEXO N° 6. Confiabilidad.

## CONSTANCIA

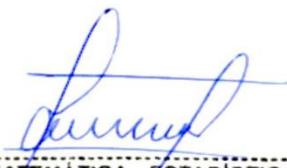
### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Visto del trabajo de investigación denominado “Habilidades blandas y Desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Iburguren Gereda, 2022”; perteneciente a los estudiantes de Administración de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte:

- Ana Yenci Enriquez Saavedra.
- Karina Sampe Loyola.

Se deja constancia que haciendo revisado los dos instrumentos sobre las Habilidades blandas y Desempeño laboral, tomando como muestra piloto de 35 trabajadores en venta y distribución, trabajando con procedimientos estadísticos de alfa de Cronbach obteniendo un valor del primer instrumento de 0.986 y del segundo instrumento de 0.847; por consiguiente, esto demuestra que ambos cuestionarios son completamente válidas y muy confiables.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.



-----  
"MATEMÁTICA - ESTADÍSTICA"  
Mg. Luis A. Tucto Otiniano  
DNI. 41985730

Trujillo, 05 de Setiembre de 2022.

## CONFIABILIDAD MEDIANTE ALFA DE CRONBACH UTILIZANDO EL PROGRAMA SOFTWARE SPSS V<sub>26</sub>

Prueba de confiabilidad: “Habilidades blandas” mediante alfa de Cronbach  
 “α”.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
	N	%	
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	76

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlació n total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1 Preg.	317,09	1157,780	,555	,986
2 Preg.	317,03	1155,060	,594	,986
3 Preg.	317,15	1147,160	,695	,986
4 Preg.	317,06	1145,269	,801	,986
5 Preg.	317,15	1146,978	,651	,986
6 Preg.	317,09	1141,537	,786	,986
7 Preg.	316,94	1145,572	,798	,986
8 Preg.	316,97	1141,848	,834	,986
9 Preg.	317,44	1152,678	,380	,987
10 Preg.	317,03	1138,151	,780	,986
11 Preg.	317,09	1139,719	,775	,986

12 Preg.	317,00	1138,364	,866	,986
13 Preg.	317,03	1141,484	,810	,986
14 Preg.	317,03	1143,787	,819	,986
60 Preg.	316,85	1152,493	,736	,986
61 Preg.	316,88	1158,834	,555	,986
62 Preg.	316,97	1145,969	,801	,986
63 Preg.	317,06	1143,451	,728	,986
64 Preg.	317,06	1143,330	,784	,986
65 Preg.	317,09	1141,053	,797	,986
66 Preg.	316,88	1156,228	,633	,986
67 Preg.	318,59	1205,219	-,324	,989
68 Preg.	317,00	1150,485	,778	,986
69 Preg.	316,91	1153,053	,742	,986
70 Preg.	317,35	1149,144	,438	,987
71 Preg.	317,12	1138,228	,700	,986
72 Preg.	317,12	1149,319	,829	,986
73 Preg.	317,00	1141,576	,856	,986
74 Preg.	317,06	1147,996	,807	,986
75 Preg.	317,03	1147,484	,798	,986
76 Preg.	317,03	1168,211	,221	,987

---

**CONFIABILIDAD MEDIANTE ALFA DE CRONBACH UTILIZANDO EL  
 PROGRAMA SOFTWARE SPSS V26**

Prueba de confiabilidad: “Desempeño laboral” mediante alfa de Cronbach  
 “α”.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	17

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P reg.1	64,91	39,081	,002	,877
P reg.2	63,86	36,244	,659	,832
P reg.3	63,80	36,753	,614	,835
P reg.4	63,77	36,240	,690	,832
P reg.5	63,77	36,417	,657	,833
P reg.6	63,80	37,224	,526	,838
P reg.7	63,80	36,459	,670	,833
P reg.8	63,80	36,282	,546	,835

reg.9	63,97	33,087	,626	,828
reg.10	63,69	36,104	,674	,832
reg.11	63,77	36,182	,614	,833
reg.12	65,23	34,240	,375	,850
reg.13	64,97	33,382	,452	,844
reg.14	64,00	37,235	,466	,839
reg.15	64,49	35,434	,419	,841
reg.16	63,91	37,198	,538	,837
reg.17	63,83	36,264	,562	,835

De esta manera se corroboró que los instrumentos tanto de Habilidades blandas y Desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Nor Distribuidora Ibarguren Gereda; son completamente válidos y muy confiables.