

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**DESARROLLO DE HABILIDADE BLANDAS Y SU CONTRIBUCION
AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
CAJA PIURA AÑO 2020**

Línea de Investigación:

Relaciones humanas laborales

AUTORES

Br. CABREJOS VÁSQUEZ, Anaclaudia.

Br. SARANGO RAMÍREZ, Flor Isabel.

ASESOR

Mg FIORENTINI CANDIOTTI, GIOVANNI FERNANDO

Piura, Perú

2020

Fecha de sustentación: 2020/10/20

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “DESARROLLO DE HABILIDADE BLANDAS Y SU CONTRIBUCION AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA PIURA AÑO 2020” luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

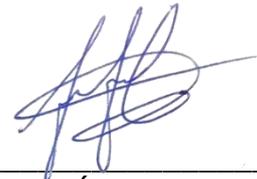
El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,



Br. CABREJOS VÁSQUEZ, Anaclaudia



Br. SARANGO RAMÍREZ, Flor Isabel

DEDICATORIA

A mis Padres, hermanos: Por haber sido mi apoyo a lo largo de mi vida y de mi carrera universitaria.

A mis abuelos paternos y maternos:
Los tengo presentes siempre en mi corazón. Los quiero mucho, familia.

Flor.

A mis padres por apoyarme incondicionalmente y guiarme en el camino al éxito, ya que gracias a ellos he culminado mis estudios universitarios.

A mi hermano, pues busco ser un ejemplo para él.

A los docentes que fueron nuestra guía durante la investigación y nos alentaron a seguir siempre hacia adelante.

Ana Claudia.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen de Guadalupe por permitirme cumplir con esta, una de mis metas, por guiarme a lo largo de mi vida y permitirme llegar hasta aquí siendo mi apoyo y fortaleza en momentos difíciles.

A mis familia, por siempre estar a mi lado apoyarme y creer en mí.

Flor.

A mis padres, quienes a lo largo de este proceso me brindaron su amor, enseñanzas y apoyo, permitiendo que a pesar de las circunstancias hoy esté aquí cumpliendo una meta mas en mi vida.

A mi hermano por siempre estar presente en cada paso que doy.

A mis amigas y a mis docentes por su apoyo y amistad incondicional que me sirvió para mirar siempre al frente.

Ana Claudia.

RESUMEN

La presente investigación titulada “DESARROLLO DE LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA PIURA AÑO 2020”, tuvo como objetivo principal Determinar de que manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. El inicio de la investigación fue el desarrollo de la problemática de estudio, con la cuál se llegó a la siguiente interrogante ¿ De qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020?, para lo cual se planteó la siguiente hipótesis: Las habilidades blandas contribuyen de manera significativa en el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. Se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las habilidades blandas de los colaboradores de la Caja Piura año 2020, Determinar el desempeño laboral, según las dimensiones organización, calidad, iniciativa y competencias de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. y Establecer un nivel de asociación entre las habilidades blandas y desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. Esta investigación es de tipo básica explicativa-causal, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, a través de su instrumento el cuestionario. La muestra objeto de estudio fue de 30 colaboradores. Y principalmente se concluyó que el desarrollo de habilidades blandas contribuye en el desempeño laboral de los colaboradores de acuerdo al valor de la chi-cuadrada 22,599 lo cual significa que tiene un grado de contribución moderado en este sentido se aprobó la hipótesis afirmativa.

Palabras claves: habilidades blandas, desempeño laboral.

ABSTRAC

The present investigation entitled "DEVELOPMENT OF SOFT SKILLS AND THEIR CONTRIBUTION TO THE LABOR PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES OF CAJA PIURA YEAR 2020", had as its main objective to determine how soft skills contribute to the work performance of Caja Piura employees year 2020. The beginning of the research was the development of the study problem, with which the following question was reached: In what way do soft skills contribute to the work performance of the employees of Caja Piura in 2020? The following hypothesis was raised: Soft skills contribute significantly to the performance of Caja Piura employees in 2020. The following specific objectives were proposed: Identify the soft skills of Caja Piura employees in 2020, Identify performance work of the employees of Caja Piura year 2020 and Analyze the contribution of skills Soft ades in the performance of the employees of Caja Piura in 2020. This research is of a basic explanatory-causal type, for data collection the survey was used, through its instrument the questionnaire. The sample under study was of 30 collaborators. And it was mainly concluded that the development of soft skills contributes to the work performance of employees according to the value of the chi-square 22.599, which means that it has a moderate degree of contribution in this sense, the affirmative hypothesis was approved.

Palabras claves: soft skills, job performance.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Problema de investigación.....	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación del estudio.....	14
1.4.1. Justificación teórica.....	14
1.4.2. Justificación práctica.....	14
1.4.3. Justificación metodológica	14
1.4.4. Justificación social	14
II. MARCO DE REFERENCIA	16
2.1. Antecedentes del estudio	17
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.3. Antecedentes locales.....	19
2.2. Marco teórico.....	21
2.2.1. Habilidades	21
2.2.2. Habilidades blandas.....	24
2.2.3. Habilidades blandas directivas	26
2.2.4. Desempeño laboral.....	29
2.3. Marco conceptual	30
2.3.1. Habilidad	30
2.3.2. Habilidades blandas.....	30
2.3.3. Habilidades directivas	30
2.3.4. Desempeño laboral.....	31
2.4. Sistema de hipótesis	31

2.4.1.	Hipótesis general	31
2.5.	Variables. Operacionalización de variables	32
III.	METODOLOGÍA EMPLEADA.....	34
3.1.	Tipo y nivel de investigación	35
3.1.1.	Tipo	35
3.1.2.	Nivel	35
3.2.	Población y muestra de estudio.....	35
3.2.1.	Población	35
3.2.2.	Muestra	35
3.2.3.	Marco de muestreo	35
3.2.4.	Unidad de análisis.....	35
3.3.	Diseño de investigación.....	35
3.4.	Técnicas e instrumento.....	36
3.4.1.	Técnica.....	36
3.4.2.	Instrumento	36
3.5.	Procesamiento y análisis de datos.....	36
IV.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	37
4.1.	Análisis e interpretación de resultados	38
4.2.	Docimasia de hipótesis.....	42
V.	DISCUSION DE RESULTADOS	44
5.1.	Discusión de resultados.....	45
	CONCLUSIONES	48
	RECOMENDACIONES	49
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
	Anexos	53
	ANEXO N° 01. Matriz de consistencia	54
	ANEXO N°02 Cuestionario a los colaboradores de la caja piura	55
	ANEXO N°03 Ficha de validación de expertos	59
	ANEXO N°04 Evidencia	70
	ANEXO N°05 Resolución.....	71

Lista de tablas

Tabla 1: Distinción entre habilidad y competencia	22
Tabla 2: Distribución de los encuestados según la dimensión de: Habilidades sociales.	38
Tabla 3: Distribución de los encuestados según la dimensión de: Motivación	38
Tabla 4: Distribución de los encuestados según la dimensión de: Autorregulación.	39
Tabla 5: Distribución de los encuestados según la dimensión de: Empatía	39
Tabla 6: Distribución de los encuestados según la dimensión de: Organización .	40
Tabla 7: Distribución de los encuestados según la dimensión de: Calidad	40
Tabla 8: Distribución de los encuestados según la dimensión de: Iniciativa	41
Tabla 9: Distribución de los encuestados según la dimensión de: Competencias	41
Tabla 10: Analizar la contribución de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020	42
Tabla 11: Prueba chi-cuadrado	43

Lista de figuras

Figura 1 Modelo “Pirámide de las habilidades directivas”	27
Figura 2 Foto de los resultados de la encuesta con fecha y hora	70
Figura 3 Correo enviado al Gerente de Caja Piura	70

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las empresas están en la búsqueda de profesionales que no solo cuenten con los conocimientos básicos o teóricos al entrar a laborar en una organización, sino que en el mundo para muchas empresas el que su colaborador posea habilidades blandas genera un valor agregado tanto para la organización como para el profesional, ya que son aspectos muy importantes y a raíz de los avances tecnológicos la mayoría de empresas está buscando la manera de reforzar e introducir dichas habilidades entre sus colaboradores para lograr el máximo desempeño de cada uno logrando así los objetivos que esta se ha planteado.

Al estar en constantes cambios y avances tecnológicos se requiere que el personal que labora en la empresa cuente con la capacidad de liderar y resolver los conflictos que se presenten en la empresa asumiendo la responsabilidad de desempeñar las labores que se le asigne de manera eficiente y sintiéndose satisfecho con el trabajo realizado.

Las habilidades blandas son también consideradas por muchos como aquellas competencias transferibles, es decir aquellas que se pueden aprender o transmitir de un trabajador a otro, las cuales son necesarias para el desarrollo eficaz de la mayoría de puestos de trabajo hoy en día a nivel mundial. (Cruzado, 2019)

En el Perú se sabe que poco a poco se está introduciendo en las empresas talleres de habilidades blandas, permitiendo que los profesionales crezcan y tengan mayor desenvolvimiento a la hora de realizar sus tareas, llegando así a tener mayores oportunidades de trabajo en mercados extranjeros y nacionales, según el diario el comercio la reclutadora australiana Downing Teal Perú que cuenta con una sede en el país comenta que los trabajadores peruanos que cuentan con dichas habilidades llegan a cumplir de manera eficiente y eficaz la labor asignada (Diario el comercio) dando así a conocer que al presentar dichas habilidades los profesionales del país tienen

una mayor oportunidad de conseguir mejores puestos de trabajo y pueden enfrentarse a cualquier tipo de problema que se les presente.

El Perú aún tiene algunos aspectos deficientes en cuanto al desarrollo de dichas habilidades ya que en un foro de APEC se comenta la brecha aun existente en el desenvolvimiento de habilidades blandas, lo cual sugiere la implementación de sesiones que aporten al crecimiento de dichas habilidades en las entidades financieras.

Este escenario de falta de desarrollo de habilidades blandas no es ajeno a la Caja Piura, pues antes del año 2017 no se conocía un programa de desarrollo de habilidades y recién en dicho año se introdujo programas que reforzaron y aportaron conocimientos de habilidades blandas en los trabajadores de dicha empresa, creando así la identificación con la empresa y observando mejores en el desempeño de sus trabajadores con respecto a años anteriores.

En cuanto al desarrollo de habilidades blandas de Caja Piura se ha considerado importante seguir potenciando y desarrollando las habilidades blandas que tienen sus colaboradores, ya que se conoce que aún existe déficit en algunas habilidades que poseen sus trabajadores las cuales en la actualidad son muy importantes dentro del mercado laboral y empresarial ya que estas proporcionan tanto al trabajador y empresa un crecimiento significativo.

1.2. Problema de investigación

¿De qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las habilidades blandas de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

- Determinar el desempeño laboral, según las dimensiones organización, calidad, iniciativa y competencias de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.
- Establecer un nivel de asociación entre las habilidades blandas y el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Justificación teórica

Como tal, la investigación a realizar aportará con los conocimientos básicos sobre habilidades blandas profundizando en su conceptualización y poniendo énfasis en aquellas que tienen influencia con el desempeño de los profesionales del campo laboral.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación busca dar un alcance de las habilidades blandas que deben tener los colaboradores de la Caja Piura de tal forma que sirva de referente para medir si dichas habilidades se tienen desarrolladas y en qué nivel determinando así si estas influyen en la mejora del desempeño de cada colaborador.

1.4.3. Justificación metodológica

Para el logro de nuestro objetivo se tomarán en cuenta los instrumentos adecuados para la medición de las habilidades blandas que posee cada colaborador de la Caja Piura que servirán de línea base para determinar el nivel de desarrollo que posee cada colaborador en relación a cada habilidad propuesta y el nivel de influencia que estas tienen en cuanto al desempeño para al realizar sus labores.

1.4.4. Justificación social

Hoy en día las habilidades blandas son de vital importancia tanto en el conocimiento como en el desarrollo de estas cualidades.

Es por ello que en esta investigación se pretende contribuir con diferentes aspectos que mejoren la calidad de atención que tienen los trabajadores hacia la sociedad, puesto que las habilidades blandas están directamente relacionadas con la personalidad y atributos individuales de las personas, sirviendo como apoyo para la mejora de diferentes aspectos tanto personales como laborales.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pereda (2016) *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba.* (Tesis de Doctorado) Universidad de Córdoba, España.

El autor concluyó que

Esta tesis tiene como objeto principal reconocer las habilidades directivas más consideradas por los trabajadores públicos de la provincia de Córdoba, como lo son las personales, interpersonales o directivas. La metodología de investigación empleada está orientada a un carácter cuantitativo, este tipo de investigación posibilita obtener inferencias lógicas que precisan las cualidades y características del objeto de estudio. La herramienta utilizada ha sido la encuesta, permitiendo conocer la opinión de los trabajadores públicos. Luego de dicha investigación se llegó a la conclusión de cuáles eran las habilidades blandas que tienen mayor importancia y que se deben formar en los empleados del sector público y su nivel de desarrollo en la que se encuentran.

Dicha tesis nos aportó y nos dio a conocer con mayor claridad el grado de importancia que debemos tener de las habilidades blandas ya que juegan un papel más importante para los colaboradores, es decir no solo para el gerente, sino también tener en cuenta la opinión de toda la organización.

Tenelema (2018) *Desarrollo de habilidades gerenciales de ejecutivos por medio de juegos serios a través del simulador Labsag UTA en las empresas de Tungurahua.* (Tesis de Pregrado), Universidad técnica de Ambato, Ecuador.

El autor concluye que

El objetivo general de esta investigación se basa en determinar que los juegos de simulación sirven para el desarrollo de habilidades gerenciales que poseen dichos directivos de Tungurahua. El enfoque y tipo de investigación empleado es el

cualitativo, experimental, para recolectar datos sin medición numérica, realizando un Focus Group, en el cual se aplicaron cuatro encuestas. Concluyendo en la propuesta de utilizar los juegos de simulación gerencial como un medio para mejorar aquellas habilidades que están en un bajo nivel.

Esta tesis nos permitió conocer la importancia del desarrollo de habilidades blandas a través de juegos serios de simulación para así potenciarlas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Arango (2018) *Motivacion y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima, 2018.* (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

El autor concluye que

Su objetivo general fue dar a conocer cuan influyente es la motivación que poseen los colaboradores en el desempeño que presentan en la agencia Mi Banco de Lima Este. Tiene como hipótesis que la motivación tiene una influencia positiva frente al desempeño que presentan los trabajadores de dicha financiera. El tipo y diseño de investigación utilizado es no experimental de corte transversal ya que no se manipularan las variables si no que se observará y luego analizará. La técnica e instrumento empleado es la encuesta y cuestionario, la cual permitió obtener información necesaria para lograr alcanzar los objetivos en la investigación. Concluyendo que la motivación tiene un nivel de influencia alto y positivo frente al desempeño que presentan los trabajadores de la financiera además se recomienda fortalecer esta motivación mediante técnicas que que permitan que los colaboradores logren alcanzar los objetivos de la empresa.

En esta tesis nos permitió identificar las herramientas adecuadas para el desarrollo de las habilidades blandas en los colaboradores.

Silvestre (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 Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

El autor concluye que

El objetivo principal de la investigación es precisar de qué forma afectan las habilidades blandas el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CrediScotia al 2017; el tipo de investigación es transeccional descriptivo y para la recolección de información se utilizó la encuesta. Como hipótesis se planteó que la influencia de las habilidades blandas afectaba positivamente el desempeño de los trabajadores de la Financiera CrediScotia.

Se realizó una encuesta a 29 colaboradores de la financiera, la cual arrojó como resultado que con un 86% de confiabilidad se determinó que las habilidades blandas tienen un gran nivel de influencia frente al desempeño de los trabajadores, además se detectó que habilidades son las que necesitan potenciarse para lograr alcanzar un máximo desempeño laboral.

Concluyendo que se debe implementar un programa para desarrollar dichas habilidades deficientes y así poder mantener al trabajador motivado e identificado con la empresa logrando alcanzar el objetivo planteado.

Esta investigación nos permito comparar aspectos esenciales con los que debe contar un colaborador de una financiera y así conocer cual son las habilidades mas importantes para trabajar en dichas áreas.

2.1.3. Antecedentes locales

Reyna, García. (2018) *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del centro de empleo de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo - sede Piura - 2017*. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional de Piura, Perú.

Los autores concluyen que

La presente investigación tuvo como objetivo precisar la importancia de evaluar el desempeño de los trabajadores del centro de empleo de la dirección regional. Para este estudio se utilizó un tipo de investigación observacional, prospectivo, transversal y descriptivo el cual permite estudiar de forma cercana el desempeño que presentan los trabajadores, la recolección de datos será realizada a través de una encuesta que tendrá por fin conocer mejor el nivel en que se encuentran.

Al ser de modelo descriptivo la investigación no presenta hipótesis, pero se consideró la evaluación de cinco factores importantes del desempeño laboral, entre ellos la tecnología, habilidades interpersonales, aptitudes, compromiso con el desarrollo de tareas y el conocimiento científico.

En la realización encuestas se determinó con un 65.71% que el nivel de desempeño de los trabajadores era el adecuado concluyendo en la implementación de talleres de desarrollo de habilidades sociales para lograr que los trabajadores se identifiquen mejor con la empresa y sean más competitivos generando así un beneficio para la empresa.

Esta investigación nos permitió conocer que aspectos son importantes al momento de evaluar el desempeño de los colaboradores.

Nieves (2018) *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura-Perú, 2016.* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Piura, Perú.

El autor concluye que

El objetivo final de la investigación fue estudiar la relación entre satisfacción y desempeño de los trabajadores de la empresa ADECCO en el año 2016, para ello se planteó como hipótesis que la relación entre las variables planteadas era directa y significativa. Este estudio fue de tipo descriptivo

correlacional ya que pretende dar a conocer los aspectos planteados en la investigación y la relación existente entre las variables, la recolección de datos será realizada a través de encuestas y cuestionarios realizados a todos los trabajadores de la empresa.

Habiendo aplicado una encuesta a 221 trabajadores para conocer la relación existente entre las variables se obtuvo que ambos factores se encuentran relacionados de manera muy significativa lo cual lleva a confirmar y aprobar la hipótesis planteada en la investigación, además estos estudios revelaron que algunos trabajadores no tienen claro el programa de trabajo que seguirán y tienen poca participación en la toma de decisiones de su área, por ello se concluye que se debe estructurar un esquema de trabajo que permita la participación de todo el personal en las distintas áreas de trabajo para así lograr un desempeño laboral satisfactorio.

Esta investigación aportó conocimientos sobre la satisfacción de los colaboradores en su área de trabajo y como esta influyó en el desempeño laboral.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Habilidades

Una forma más compleja para definir el término habilidad es la mencionada por Fuentes, citado por Rondón, J. & Antúnez, A. (2016), “la habilidad es el modo de interacción del sujeto con el objeto, es el contenido de las acciones que el sujeto realiza, integradas por un conjunto de operaciones, que tiene un objetivo y que se asimila en el proceso”.

Pero de todas las definiciones encontradas la más sencilla de entender es la proporcionada por Loyola, E. (2018), que define el término habilidad como “la capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad”.

Todas estas definiciones nos permiten inferir que el término habilidad se define como la facilidad que tiene una persona para

realizar una acción o conjunto de acciones específicas que se han ido perfeccionando a través del tiempo con el fin de lograr un objetivo.

Pero, así como hay investigadores que se centran únicamente en definir el término hay quienes hacen relaciones con otros términos tal como lo hace Attewell, citado por Argudín, Y. (2004), en la que define habilidad y, a la vez, proporciona una relación con el término competencia. Habilidad es la destreza para hacer algo, pero la palabra también se relaciona, por ejemplo, con el desarrollo mismo de una habilidad, y habilidad suele utilizarse como sinónimo de competencia, que de esta manera remite a expertos, maestría en el desempeño y excelencia.

Mientras que, por otro lado, Boyatzis (1982) citado por Argudín, Y. (2004), define competencia como la destreza para demostrar la secuencia de un sistema del comportamiento que funcionalmente está relacionado con el desempeño o con el resultado propuesto para alcanzar una meta, y debe demostrarse en algo observable, algo que una persona dentro del entorno social pueda observar y juzgar.

Pero quienes hacen una comparación más profunda de los términos habilidad y competencias son Kanungo y Misra (1992) citados por Agut, N. & Grau, R (2001), ellos resumen en base a 6 criterios la diferencia de ambos términos y lo resumen en la Tabla 1:

Tabla 1

Distinción entre habilidad y competencia

Criterios de diferenciación	Habilidad	Competencia
1. Naturaleza de la manifestación	Sistemas o secuencias de conductas abiertas	Actividades mediadas cognitivamente
2. Naturaleza de las tareas	Rutinarias o programadas	No rutinarias o no programadas
3. Características ambientales	Tratan con un ambiente estable	Tratan con un ambiente

		complejo o voluble
4. Generalización a otras tareas o situaciones	Limitada a tareas o situaciones parecidas	Extendida a un amplio rango de tareas y situaciones
5. Locus / motivo principal	Dirigidas por la tarea	Dependientes de la persona
6. Potencial genérico	Fijo	Ilimitado

Nota: Recuperado de Dialnet plus. Copyright 2001 por la revista Proyecto social: Revista de relaciones laborales.

De otro lado, las habilidades son tan variadas y dispersas que los autores no se han puesto de acuerdo en una única clasificación. Sin embargo, para los fines de esta investigación nos quedaremos con la agrupación explicada por Sanguinetti, P. (2017), tal como se describe a continuación:

- **Habilidades cognitivas**, que están muy relacionadas al concepto de “inteligencia” y pueden describirse como las capacidades y procesos mentales para el aprendizaje, el procesamiento de información y la toma de decisiones.
- **Habilidades socioemocionales**, asociadas a la personalidad y a las capacidades de regulación emocional, tanto de las propias emociones como de las de otras personas, e incluyen la perseverancia, el autocontrol, la confianza en los otros y en uno mismo, la autoestima, la resiliencia o capacidad para recuperarse de los problemas, la empatía, la tolerancia hacia opiniones distintas, entre otras.
- **Habilidades físicas**, hace referencia al desarrollo físico, y se encuentra íntimamente vinculado al estado de salud en cada momento de la vida. De este modo, buenas habilidades físicas permiten utilizar de manera eficaz las destrezas motoras y los sentidos para realizar una tarea específica, así como llevar adelante una vida larga y saludable.

La anterior clasificación ayuda a comprender de un modo sencillo la relación de cada grupo de habilidades, no obstante, en el actual contexto laboral y profesional las habilidades pueden ser asociadas en dos grupos según Tito, M. & Serrano, B. (2016): “las habilidades blandas como esencialmente de tipo interpersonal -habilidades no técnicas, intangibles-, en la personalidad que determinan la fuerza de un individuo como un líder, oyente, negociador y mediador de conflictos (Hewitt, 2006 citado por Tito & Serrano, 2016); y las habilidades duras son conocimientos relacionados a la educación y nivel de experiencia, que permiten el manejo de datos, equipos y sistemas (Laker & Powell, 2011 citado por Tito, M. & Serrano, B., 2016). Siendo las primeras las que agregan valor a una organización tal como lo expresa Arroyo, R. (2012) en su libro: Habilidades gerenciales. Desarrollo de destrezas, competencias y actitud”.

Para poder entender de una manera sencilla sobre las habilidades blandas y duras nos permitiremos hacer una relación con la clasificación descrita anteriormente por Sanguinetti, P. (2017) donde las habilidades blandas son las relacionadas con las habilidades socioemocionales mientras que las habilidades duras se relacionan con las habilidades cognitivas.

En el siguiente punto profundizaremos en las habilidades blandas que es parte fundamental para la presente investigación.

2.2.2. Habilidades blandas

Siguiendo con lo mencionado por Arroyo, R. (2012), “las habilidades blandas o transversales son las nuevas exigencias laborales que no se ven en el currículum vitae (hoja de vida). Son destrezas mucho más subjetivas e intangibles. Estas pueden ser desarrolladas con el transcurrir del tiempo; existen quienes, por

sus orígenes culturales, sus trayectorias familiares y personales han adquirido de modo más natural estas habilidades. Sin embargo, todas ellas son conductas aprendidas y en consecuencia absolutamente entrenables”.

Entonces, ¿qué son las habilidades blandas? o ¿cómo se definen dichas habilidades? Si bien, las distintas investigaciones que se dirigen a desarrollar o definir las habilidades blandas se podría decir que todas o por lo menos la mayoría de ellas tienen ciertos términos en común que tienen que ver con lo social, lo emocional, lo personal o lo no cognitivo.

De todas las definiciones encontradas sobre habilidades blandas nos quedamos con el Ayrton Senna Institute citado por Ortega, T. (2016), hace referencia a la competencia de una persona “de relacionarse con otros y consigo mismo, comprender y manejar las emociones, establecer y lograr objetivos, tomar decisiones autónomas y confrontar situaciones adversas de forma creativa y constructiva”. Desde un punto de vista resumido Ortega, T. (2016) sintetiza en la siguiente definición “las habilidades blandas son actitudes y prácticas que afectan cómo un individuo enfoca el aprendizaje e interactúa con el mundo que le rodea”.

Existen un número de ejemplos grande y diverso de habilidades blandas de distintos autores de los que podemos recoger las que más se mencionan:

- Creatividad
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Facilidad de comunicación
- Capacidad de negociación
- Empatía
- Asertividad
- Pensamiento crítico
- Ética de trabajo

- Escucha efectiva

2.2.3. Habilidades blandas directivas

Sin bien es cierto, el contexto actual de las empresas exige colocar a los mejores profesionales dentro de los puestos directivos para ser competitivos en mercados globales, ello ha obligado a los departamentos de recursos humanos a redefinir cuáles son las características no solo académicas o técnicas del colaborador a contratar sino que también ponen gran énfasis en aquello que no se describe en un CV, aquello que ofrecerá el colaborador y permitirá dar un plus a la empresa no solo por los conocimientos que posee sino también por las habilidades blandas que ha desarrollado y aplica correctamente, pues son estas características las que permiten hacer la diferencia entre una y otra empresa de un mismo rubro.

En ese sentido, apoyados en lo declarado por Cerro, S. (2010) citado por Pereda, F. (2016), “las organizaciones actuales necesitan personas con capacidad y disposición para desarrollar las múltiples funciones que deben realizarse eficazmente. Desde esta perspectiva, el enfoque que están tomando las habilidades directivas en la actualidad encaja mejor con personas generosas, llenas de confianza, creadoras de proyectos donde todos crecen y están dispuestas a ponerse al servicio de los demás”.

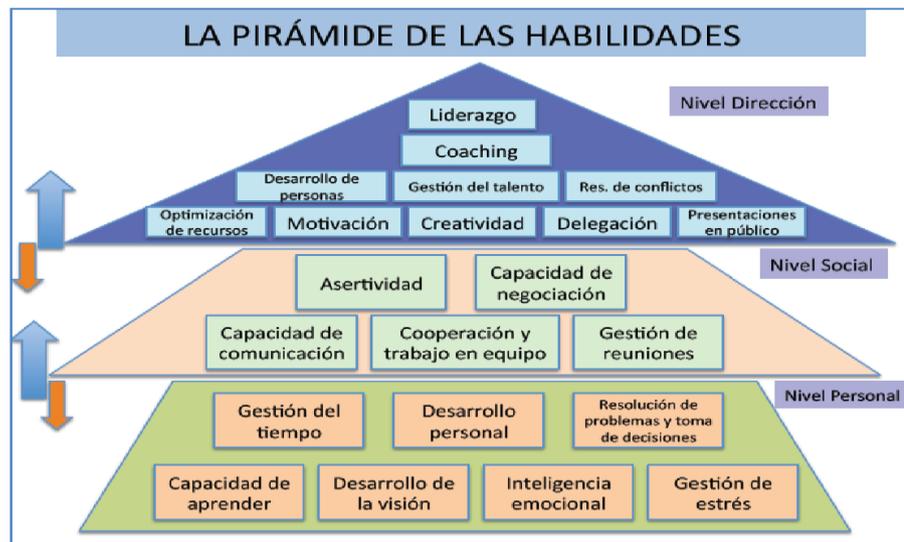
Lo anterior permite que las empresas logren mejores resultados cumpliendo con los objetivos económicos planteados de manera eficiente y eficaz y, además, logran el bienestar común, la integridad, un buen clima laboral entre otros aspectos intrínsecos de los colaboradores valoran y que no se reflejan en los documentos de las empresas sino más bien en los ambientes en los que se trabaja.

Lograr que los directivos de las empresas cuenten con las habilidades blandas directivas necesarias, no es tarea sencilla. En general son personas con un alto nivel desarrollo de las habilidades duras y que con el tiempo han establecido una

personalidad, una sociabilización y una forma de controlar sus emociones que posiblemente pueda ser invariable, sin embargo, sí las empresas necesitan que sus directivos perfeccionen, desarrollen o modifiquen una o algunas de sus habilidades blandas directivas se tendría que ofrecer las estrategias para lograrlo.

Por otro lado, Pereda, F. (2016) en su trabajo de investigación ha recogido una amplia y diversa clasificación de las habilidades directivas en las que se incluyen niveles, no obstante, él también propone una formulación de clasificación que la adoptaremos en esta investigación.

Figura 1 Modelo “Pirámide de las habilidades directivas”



Información tomada de Copyright 2016 por Francisco Pereda.

Como se puede observar en la figura 1 existe un nivel de dirección en las que se mencionan 10 habilidades directivas y que son importantes desarrollarlas.

Pereda, F. (2016) define las 10 habilidades directivas de la siguiente manera:

- **Liderazgo.** Competencia que posee una persona que le permite apoyar e influir sobre otras para mejorar el desempeño y lograr así alcanzar los objetivos comunes.
- **Motivación.** Capacidad que tiene una persona de gestionar de forma positiva distintas situaciones, permitiéndole utilizar dicho

potencial para incitar a otras personas a no decaer en el camino hacia el logro de sus objetivos.

- **Desarrollo de personas.** Capacidad de gestionar el crecimiento personal y aprendizaje de los demás a raíz del análisis de sus propias necesidades para poder cumplir las metas de la organización.
- **Delegación.** Competencia que tiene una persona para darle el poder a otra en la toma de decisiones o acciones acertadas sobre distintas actividades y circunstancias que se presenten generando un ambiente de trabajo en equipo.
- **Creatividad.** Capacidad que se posee para crear métodos distintos y originales que permitan solucionar problemas habituales dentro de las organizaciones, permitiendo desarrollar el trabajo de manera eficiente.
- **Optimización de recursos.** Habilidades que se posee para aprovechar de manera correcta y eficiente los recursos que se tienen en las organizaciones.
- **Resolución de conflictos.** Habilidad de tomar decisiones concretas que permitan solucionar los problemas de raíz sin posicionarse a favor o en contra de las partes involucradas buscando a su vez prevenir posibles conflictos a futuro.
- **Presentaciones en público.** Capacidad que se tiene para dirigirse a cierta cantidad de personas transmitiéndoles conocimientos importantes y necesarios para un buen desempeño laboral.
- **Gestión del talento.** Habilidad de identificar y ejecutar las capacidades que posee cada persona involucrándolo con los objetivos de la organización con el fin obtener mejores resultados y contar con personal calificado dentro de la organización.
- **Coaching.** Habilidad que posee una persona para liderar y entrenar a distintas personas logrando el despliegue de todas sus potencialidades y el desarrollo total de las capacidades

profesionales que esta pueda poseer alcanzando su autonomía.

2.2.4. Desempeño laboral

Chiavenato (2000) explica de forma precisa que dicha actividad es el conjunto de actos realizados por los trabajadores de una empresa en función al objetivo optimizando los recursos con los que se cuenta, con el fin de lograr alcanzar el objetivo de la empresa de manera eficaz y eficiente.

Este a su vez se ve afectado por las actitudes que el trabajador tenga en cuanto a sus alcances en el trabajo realizado y las expectativas que le genere el trabajo que realizara dentro de la empresa.

Ghiselli, E. (1998) Señala cuatro factores que influyen el desempeño laboral:

- Motivación
- Técnica y características personales
- Aceptación de rol
- Oportunidad de realización

Alveiro (2009) Propone la evaluación del desempeño laboral a través de los siguientes aspectos:

- **Conocimiento del puesto.** Abarca todos los conocimientos y técnicas que tiene el trabajador para realizar labor a la que ha sido asignado cumpliéndola de manera eficiente y eficaz, logrando así alcanzar el objetivo de la empresa.
- **Desarrollo del puesto.** Afán que tiene el trabajador por estar actualizado sobre las nuevas tendencias tecnológicas y estratégicas referentes al cargo que se encuentra desempeñando.
- **Puntualidad.** Cumplimiento que tiene el trabajador sobre sus horarios, rendición de cuentas y tareas asignadas por sus superiores de forma oportuna.

- **Toma de decisiones.** Poder que tiene el empleador para la solución de problemas o conflictos presentados a la hora de realizar el trabajo encargado, considerando los objetivos de la empresa.
- **Relaciones interpersonales.** Capacidad que tiene el trabajador para manejar distintas situaciones laborales mediante otro trabajador de forma amable y estimulando la realización de la labor de manera eficiente.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Habilidad

El concepto de habilidad proviene del término latino *habilitas* y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea o acción. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar las actividades encargadas con éxito gracias a su destreza. (Pereda, 2016)

2.3.2. Habilidades blandas

Las también denominadas *soft skills*, habilidades sociales o *people skills*, son aquellas habilidades actitudinales requeridas para tener una buena interrelación con los demás permitiendo tener una comunicación eficiente con los demás. Las habilidades blandas son competencias transversales e incluyen el pensamiento crítico, la *syndéresis*, la ética, la capacidad de adaptación al cambio, la resiliencia, sobreponiendo el pensamiento sistémico sobre el lineal. (Yturalde citado por Ministerio de Justicia del Perú, s/f)

2.3.3. Habilidades directivas

Hacen hincapié precisamente en eso, en la capacidad de dirección de otras personas, característica distintiva en la función directiva. Todo directivo debe tomar en cuenta que trabaja con

personas. Tiene que conocerlas, comprenderlas y saber cómo son. (Pereda, 2016).

2.3.4. Desempeño laboral

Aquel resultado de la actividad o trabajo que realiza un trabajador de forma rápida y eficiente para lograr alcanzar el objetivo principal de la empresa, sirve como método de medición del logro de objetivos. (Robbins, Stephen & Coulter 2005)

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Las habilidades blandas contribuyen de manera significativa en el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

2.5. Variables. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades blandas	Capacidades para influenciar y alinear hacia un mismo fin, a las personas de la organización, motivándolas y comprometiéndolas hacia la acción y haciéndolas responsables por su desempeño. (Vivar, M. 2019)	Es el conjunto de habilidades que posee un directivo y las ha desarrollado en un nivel aceptable para su labor.	Habilidades sociales	- Capacidad de Liderazgo - Capacidad de Resolución de conflictos - Capacidad de Presentación al público	Ordinal
			Motivación	- Capacidad de Motivación - Capacidad de Coaching	
			Auto regulación	- Capacidad de Creatividad - Capacidad de Optimización de recursos	
			Empatía	- Capacidad de Delegación - Capacidad de Desarrollo de personas - Capacidad de Gestión de talento	

Desempeño laboral	Eficacia del trabajador al desempeñar su labor dentro de una organización, trazándose como meta el cumplimiento de los objetivos que se ha planteado dicha organización. (Chiavenato,I. 2014)	Conjunto de tareas que realiza un trabajador en función al objetivo principal de la organización.	Organización	-	Conocimiento del puesto	Ordinal
			Calidad	-	Desarrollo del puesto	
			Iniciativa	-	Puntualidad	
			Competencias	-	Toma de decisiones	
				-	Relaciones interpersonales	

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo

Básica

3.1.2. Nivel

Explicativa-causal

3.2. Población y muestra de estudio

3.2.1. Población

La presente investigación fue desarrollada en la ciudad de Piura, tomando en cuenta los datos obtenidos de la empresa Caja Piura se contó con una población de 30 trabajadores.

3.2.2. Muestra

Para hallar la muestra al ser de tipo finita y contar con menos de 100 trabajadores, se consideró a los 30 trabajadores de la Caja Piura.

$$N = 30$$

3.2.3. Marco de muestreo

El marco de muestreo fue la población constituida por los colaboradores que hayan laborado en Caja Piura año 2020.

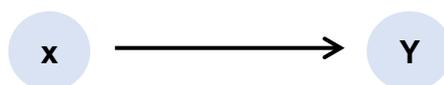
3.2.4. Unidad de análisis

Se ha considerado como unidad de análisis a todos los colaboradores tanto hombres como mujeres de Caja Piura año 2020.

3.3. Diseño de investigación

En la investigación estudiada se aplicó un diseño de investigación explicativo-causal.

Esquema:



Dónde:

X: Desarrollo de habilidades blandas

Y: Desempeño laboral

3.4. Técnicas e instrumento

3.4.1. Técnica

Se utilizó como técnica:

- **La Encuesta:** la cual permitió la recolección de datos referentes al nivel de desarrollo de las habilidades blandas que poseen los colaboradores de la Sede principal de la Caja Piura.

3.4.2. Instrumento

- El cuestionario: El cual estuvo constituido por un conjunto de preguntas cerradas cuya respuesta tuvieron una escala de Likert en la que se asignó los siguientes valores: (1) = Nunca, (2) = Casi nunca, (3) = A veces, (4) = Casi siempre y (5) = Siempre. Teniendo en cuenta que se encuestó a colaboradores con o sin personal a cargo las preguntas estuvieron adaptadas para que se midiera independientemente del tipo de colaborador que responda.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para la recolección adecuada de los datos y la aplicación del cuestionario que se elaboró, fue considerado hacerlo de forma virtual y para ello se utilizó como medio digital un formulario de Google Forms, con el objetivo de facilitar a los encuestados el acceso, la confidencialidad de los datos proporcionados, asegurando el anonimato de los encuestados.

Para el procesamiento y elaboración gráficos los datos fueron colocados en una hoja de cálculo Excel lo que ayudó a la representación clara y concreta los resultados obtenidos.

Y para el análisis se usó una hoja de cálculo Excel que ayudó con la determinar frecuencias y porcentajes y el software SPSS que ayudo a realizar una prueba de validación y grado de contribución de las respuestas dadas por los colaboradores a través de la prueba chi cuadrada y tau-b Kendall.

IV.PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

El análisis e interpretación de los resultados fue realizada a través de los objetivos específicos planteados en la investigación, para llevar a cabo dicho análisis se utilizó las tablas en las que se indica el número y porcentaje dentro de la escala de Likert.

Primer objetivo específico: Identificar las habilidades blandas de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

Tabla 2

Distribución de los encuestados según la dimensión de: Habilidades sociales.

Nivel	Cantidad	%
Siempre	12	40%
Casi siempre	14	47%
A veces	4	13%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a lo colaboradores de Caja Piura

Elaboración: Por los autores.

Interpretación

Del total de colaboradores encuestados, se conoció que el 47% (14 colaboradores) casi siempre hacen uso de sus habilidades sociales, mientras que el 40% (12 colaboradores) respondieron que siempre las aplican y solo el 13% (4 colaboradores) a veces utiliza dichas habilidades.

Tabla 3

Distribución de los encuestados según la dimensión de: Motivación.

Nivel	Cantidad	%
Siempre	18	60%
Casi siempre	12	40%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a lo colaboradores de Caja Piura

Elaboración: Por los autores.

Interpretación

Del total de colaboradores encuestados el 60% (18 colaboradores) se sienten motivados y motivan a sus compañeros para realizar eficientemente sus labores y solo el 40% (12 colaboradores) casi siempre se siente motivado e incentiva a sus compañeros.

Tabla 4

Distribución de los encuestados según la dimensión de: Autorregulación.

Nivel	Cantidad	%
Siempre	22	73%
Casi siempre	7	23%
A veces	1	3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de Caja Piura
Elaboración: Por los autores.

Interpretación

Del total de colaboradores encuestados, el 73% (22 colaboradores) posee la habilidad de autorregulación y comparte conocimientos con sus compañeros, mientras que el 23% (7 colaboradores) casi siempre cuentan con la autorregulación y solo el 3% a veces pone en práctica dicha habilidad.

Tabla 5

Distribución de los encuestados según la dimensión de: Empatía.

Nivel	Cantidad	%
Siempre	13	43%
Casi siempre	8	27%
A veces	7	23%
Casi nunca	2	7%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de Caja Piura
Elaboración: Por los autores.

Interpretacion

Del total de colaboradores encuestados, el 43%(13 colaboradores) posee empatía, mientras que el 27%(8 colaboradores) casi siempre cuentan con dicha habilidad. Por otro lado el 23% (7colaboradores) casi siempre es empático y el 7% (2 colaboradores) casi nunca presentan empatía.

Segundo objetivo específico: Determinar el desempeño laboral, según las dimensiones organización, calidad, iniciativa y competencias de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

Tabla 6

Distribución de los encuestados según la dimensión de: Organización.

Nivel	Cantidad	%
Siempre	19	63%
Casi siempre	10	33%
A veces	1	3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a lo colaboradores de Caja Piura
Elaboración: Por los autores.

Interpretación

Del total de colaboradores encuestados, el 63% (19 colaboradores) respondieron que siempre tienen una buena organización en la empresa, mientras que el 33% (10 colaboradores) respondieron que casi siempre y solo el 3% (1 colaborador) a veces.

Tabla 7

Distribución de los encuestados según la dimensión de: Calidad.

Nivel	Cantidad	%
Siempre	9	30%
Casi siempre	18	60%
A veces	3	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a lo colaboradores de Caja Piura
Elaboracion: Por los autores.

Interpretacion

Del total de colaboradores encuestados, el 30% (9 colaboradores) respondieron que siempre tienen una buena calidad al momento de realizar su labor en la empresa, mientras que el 60% (18 colaboradores) respondieron casi siempre y solo el 10% (3 colaboradores) respondieron a veces.

Tabla 8

Distribución de los encuestados según la dimensión de: Iniciativa.

Nivel	Cantidad	%
Siempre	24	80%
Casi siempre	6	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a lo colaboradores de Caja Piura
Elaboracion: Por los autores.

Interpretacion

Del total de colaboradores encuestados, el 80% (24 colaboradores) respondieron que siempre tienen iniciativa al momento de realizar su trabajo, mientras que el 20% (6 colaboradores) respondieron casi siempre.

Tabla 9

Distribución de los encuestados según la dimensión de: Competencias.

Nivel	Cantidad	%
Siempre	17	57%
Casi siempre	12	40%
A veces	1	3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a lo colaboradores de Caja Piura
Elaboracion: Por los autores.

Interpretación

Del total de colaboradores encuestados, el 57% (17 colaboradores) respondieron que siempre tienen competencias al momento de realizar su trabajo, mientras que otro 40% (12 colaboradores) respondieron casi siempre y solo el 3% (1 colaborador) casi nunca.

Tercer objetivo específico: Establecer un nivel de asociación entre las habilidades blandas y el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

Tabla 10

Nivel de asociación entre habilidades blandas y desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	0.581	0.134	3.793	0.000
N de casos válidos	30			

Fuente: Prueba -Tau-b de Kendall
Elaboración: Por los autores.

Interpretación

De acuerdo a índice de correlación de Tau-b de Kendall con valor de 0.581 se puede considerar que el nivel de correlación es moderado debido a la cercanía que tiene con el valor absoluto a 1, lo que indica la correlación positiva entre ambas variables.

4.2. Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

Tabla 11

Prueba chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,599 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	15.136	4	0.004
Asociación lineal por lineal	11.185	1	0.001
N de casos válidos	30		

Fuente: Prueba chi-cuadrado

Elaboración: Por los autores

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos al realizar la prueba chi-cuadrada el valor obtenido es de 22,599 siendo este mayor a chi-cuadrada tabulada 9,4877 por lo cual se concluye que la hipótesis afirmativa es aceptada.

H1: Las habilidades blandas si contribuyen en el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020

V. DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados alcanzados con la ejecución de las técnicas e instrumentos de los colaboradores de la Caja Piura, empresa en estudio, se procederá a realizar la discusión de resultados para consolidar los datos obtenidos, lo cual permitirá realizar futuras líneas de investigación relacionadas al tema.

Siendo el objetivo general: “Determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.” Gracias al resultado obtenido con la aplicación de chi-cuadrada 22,599^a se determinó que si influyen las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores de la empresa Caja Piura. Como corrobora Silvestre (2019) las habilidades blandas tienen un gran nivel de influencia frente al desempeño de los trabajadores, además se detectó que habilidades son las que necesitan potenciarse para lograr alcanzar un máximo desempeño laboral, así mismo Pereda (2016) comenta que habilidades blandas tienen mayor importancia y que se deben formar en los empleados del sector público y del nivel de desarrollo en la que se encuentran ya que conforman una ventaja competitiva que tiene mayor peso hoy en día. De tal manera que se considera que las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño de sus colaboradores, no solo en la empresa de estudio si no que en las distintas empresas en donde se pretenda implementar el desarrollo de habilidades blandas.

Con relación al primer objetivo e.: “Identificar las habilidades blandas de los colaboradores de la Caja Piura.” Gracias a los resultados obtenidos con la aplicación de encuestas se identificó que los colaboradores poseen un alto nivel de habilidades blandas como se puede apreciar en la tabla 4 sobre la autorregulación el 73%(22colaboradores) respondieron que siempre cuentan con la autorregulación y el 23%(7 colaboradores) casi siempre cuentan con ella y solo el 3% (1 colaborador) a veces pone en práctica dicha habilidad, mientras que en la tabla 3 referente a la dimensión de motivación, un 60% (18 colaboradores) manifiestan que siempre se

siente motivados e incentivan a sus compañeros y un 40% (12 colaboradores) casi siempre se sienten motivados. Como corrobora Pereda (2016) considera que las habilidades blandas son un instrumento de gran influencia y poderoso en distintos aspectos de trabajador, además consideran que esta constituye una ventaja competitiva que tiene gran poder en el presente y más aún en el futuro de los trabajadores ya que nos encontramos en un mundo de constantes cambios por lo cual es necesario establecer mecanismos que permitan el monitoreo y medición de las mismas, así mismo Tenelema (2018) comenta que el uso de mecanismos como juegos ayudan a mejorar las habilidades que se encuentran en un nivel bajo, permitiendo así que sus colaboradores lleguen a poseer todas las habilidades blandas necesarias para el desarrollo óptimo del trabajo. De tal forma se considera de gran importancia que todas las personas que laboran en distintas organizaciones tengan y desarrollen habilidades blandas que les permitan crecer profesionalmente.

Con relación al segundo objetivo: "Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura." Gracias a los resultados obtenidos por medio de las encuestas aplicadas se logró identificar que los colaboradores de la Caja Piura presentan un alto nivel en el desempeño de sus labores como se observa en la tabla 8 sobre la iniciativa, el 80% (24 colaboradores) indicó que siempre tienen iniciativa al momento de realizar sus labores y el 20% (6 colaboradores) respondieron que casi siempre, mientras que en la tabla 6 referente a la organización el 63% (19 colaboradores) comentan que siempre presentan una buena organización al desarrollar sus labores, el 33% (10 colaboradores) casi siempre y el 3% (1 colaborador) a veces tiene buena organización en el desempeño de sus labores. Como corrobora Reyna, García (2018) el promover talleres ayuda a para lograr que los trabajadores se identifiquen mejor con la empresa y sean más competitivos pues mejora su desempeño laboral, generando así un beneficio para la empresa, así mismo Nieves (2018) comenta que se debe estructurar

un esquema de trabajo que permita la participación de todo el personal en las distintas áreas de trabajo para así lograr un desempeño laboral satisfactorio. De tal forma que se cree conveniente que se generen incentivos entre los trabajadores para mejorar el desempeño al momento de desempeñar sus labores.

Con relación al último objetivo: “Analizar la contribución de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.” Gracias a los resultados obtenidos con la aplicación de Tau-b Kendall se estableció que mientras mayor sea la cercanía que tiene el valor absoluto a 1, mayor será el nivel de asociación que posea en este sentido se conoce que con un valor de 0.581 el nivel de asociación es moderado positiva; como corrobora Silvestre (2019) las habilidades blandas tiene un nivel de influencia significativa en el desempeño que presentan sus colaboradores, lo que implica que ellos tengan un ambiente de trabajo correcto y que se trasmitan la información a los clientes de manera eficiente. De tal forma que se considera de gran valor la realización de una medición para conocer el nivel que se tiene con respecto a la variable habilidades blandas y el desempeño que poseen los trabajadores, no solo de dicha organización, si no de todas las organizaciones para mejorar la productividad en las empresas.

CONCLUSIONES

- Las habilidades blandas contribuyen en el desempeño laboral de los colaboradores de manera significativa, de acuerdo al valor de la chi-cuadrada 22,599 lo cual significa que tiene un nivel de contribución moderado en este sentido se aprobó la hipótesis afirmativa.
- Se determinó la situación actual de la empresa Caja Piura con respecto a las habilidades blandas que poseen sus colaboradores es positiva y pudo identificar que cuentan con un alto nivel en la aplicación de habilidades blandas al desempeñar sus funciones pero es necesario reforzar algunos aspectos para alcanzar el máximo desempeño.
- Se identificó que el nivel de desempeño que presentan los colaboradores de la Caja Piura es alto, y se debe reforzar dichos aspectos para mantenerlos en un nivel elevado ya que permiten el crecimiento de la empresa.
- Se estableció a través del Tau-b Kendall que el nivel de asociación de dichas variables es de 0.581 es decir que existe una moderada asociación entre las variables estudiadas, ya que teniendo mayor cercanía a 1 mayor será el nivel de relación.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere la constante capacitación y evaluación hacia los colaboradores respecto a las habilidades blandas ya que como se conoció estas se encuentran estrictamente vinculadas con el desarrollo profesional del colaborador lo que permite que pueda relacionarse de manera eficiente con sus compañeros y personas a las que atiende, además de fomentar el aprendizaje no solo teórico sino práctico y de hábitos que lo hagan crecer.
- Se recomienda a la empresa establecer programas de desarrollo de habilidades blandas que contengan estrategias y métodos previo diagnóstico para poder determinar el alcance que tendrán dichos programas, combinando lo teórico con las habilidades blandas, para así potenciar los conocimientos que sus colaboradores poseen.
- Se recomienda que la empresa utilice métodos adecuados para determinar y diagnosticar el nivel de desempeño que poseen sus colaboradores ya que deben ser medidas cada cierto periodo de tiempo para lograr alcanzar los objetivos que tiene propuestos la empresa, además establecer programas que conlleven a que sus colaboradores logren el máximo desempeño en su área pues actualmente se conoce que poseen un buen nivel.
- Caja Piura debe desarrollar estrategias que permitan el desarrollo de habilidades blandas entre sus colaboradores, como por ejemplo: la actualización constante en su área de trabajo, la capacitación tanto interna como externa de acuerdo a las tareas o acciones que desarrollan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Libros

Arroyo, R. (2012) *Habilidades gerenciales. Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=uQqlAQAAQB-AJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=habilidades+blandas+y+duras&ots=LiNqgz_j5l&sig=FqFbK2kZZdshcTXysHmf8tle4QM#v=onepage&q=habilidades%20blandas%20y%20duras&f=false

Banco de Desarrollo de América Latina. (2017). *Más habilidades para el trabajo y la vida: los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral*. Recuperado de <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/936/RED2016-16sep.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Boyatzis, R. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. Nueva York: Wiley.

Cerro, S. (2010). *Dirigir con talento. Competencias personales para los directivos*. Pamplona: EUNSA

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogota: Editorial McGraw-Hill.

Ghiselli, E (1998). *Administración de Personal*. Traducían José Real Gutiérrez.

Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación, México.

- Tesis

Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores Mi Banco, Agencia Lima Este, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2430/MOTIVACION%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20MI%20BANCO%20AGENCI>

A%20LIMA%20ESTE%2c%20Lima%2c%202018_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Argudín, Y. (2004). *Educación basada en competencias*. Educar, 1(19). Recuperado de http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=7587

Nieves, H. (2018). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura-Perú, 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba* (tesis de doctorado). Universidad de Córdoba, España. Recuperado de <https://helvia.uco.es/handle/10396/13398>

Reyna, García. (2018) *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del centro de empleo de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo - sede Piura - 2017*. (Tesis de Postgrado). Universidad nacional de Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1615/PMA-REY-GAR-2018.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 pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario_yelitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tenelema, M. (2018). *Desarrollo de habilidades gerenciales de ejecutivos por medio de juegos serios a través del simulador Labsag UTA en las empresas de Tungurahua* (tesis se pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Artículos

- Hernández E. (24/05/2014). La importancia del clima laboral en una empresa. *Diario La Estrella de Panamá*. Recuperado de
- Kanungo, R. & Minsra, S. (1992). Managerial resourcefulness: A reconceptualization of management skills. *Humana Relations*, 45(12), 1311-1332.
- Ortega, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. Recuperado de <http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4844/Desenredando%20la%20conversaci%03%b3n%20sobre%20habilidades%20blandas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanguinetti, P. (2017). Las habilidades para el trabajo y la vida en América Latina. *Pensamiento Iberoamericano*, 1(2), 67-77. Recuperado de <https://www.segib.org/wp-content/uploads/08-PS-X.pdf>
- Rondón, J. & Antúnez, A. (2016). Formación de habilidades en estudiantes de Derecho, una tarea de formar no de informa. *Apuntes de ciencia & sociedad*, 6(2), 150-157. Doi: <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2016024>
- Tito, M. & Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>
- Villa, A. & Poblete, M. (2007). *Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Bilbao, España: Ediciones Mensajero.

- **Páginas Web**

- Loyola, E. (2018). ¿Sabes diferenciar las competencias y habilidades en tus colaboradores? México: Evenplan. Recuperado de <http://www.evenplan.com.mx/articulos/liderazgo/son-las-competencias-una-habilidad-sabes-diferenciarlas-en-tus-colaboradores/>

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (23.a ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/srv/search?w=habilidad>

Vivar, M. (2019). Habilidades directivas. España: sugestión. Recuperado de <http://sugestion.quned.es/conocimiento/ficha/def/Direccion>

Anexos

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL
<p align="center">¿De qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura.?</p>	<p>Determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura.</p>
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las habilidades blandas de los colaboradores de la caja Piura. - Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura. - Establecer un nivel de asociación entre las habilidades blandas y el desempeño de los colaboradores de la caja Piura.

**ANEXO N°02 CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES DE LA CAJA
PIURA**

	<p>CUESTIONARIO</p> <p>UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO – UPAO</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas</p> <p>Escuela Profesional de Administración</p>
---	--

I.- Estimado Colaborador, le saludamos respetuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario de carácter confidencial, cuyo objetivo es recabar información necesaria que servirá de soporte a un trabajo de investigación que se realiza con fines académicos y donde su opinión es muy importante para el desarrollo de la misma. En tal sentido, invocamos a su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco opciones para cada interrogante. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

II.- Datos Personales: Marque donde corresponde

1. ¿Cuál es su rango de edad?	21-30	31-40	41-50	50 a más
2. ¿Cuál es su estado civil?				
3. ¿A qué área pertenece?				
4. ¿Usted tiene personal a cargo?	Sí		No	

Responda cada una de las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) donde corresponda. Recuerde que la encuesta es totalmente anónima y no hay respuesta buenas ni malas solo responda con sinceridad lo que piensa.

Tenga en cuenta que:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

HABILIDADES BLANDAS

N°	Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5
1	En su trabajo, ¿Usted suele tomar decisiones independientemente de su posición y guía a los colaboradores hacia el logro de los objetivos??					
2	¿Usted sabe identificar con rapidez las causas de los problemas y resuelve de manera efectiva las situaciones de conflicto que se puedan presentar?					
3	¿Usted escucha y transmite ideas de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, proporcionando datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones?					
4	¿Usted se ha sentido animado y motivado a conseguir los objetivos de la empresa?					
5	¿Usted ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales?					
6	¿Usted genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan?					
7	¿Usted utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados?					
8	En general, ¿Usted se preocupa por que los integrantes de su área dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos?					
9	En general, ¿Usted puede detectar puntos de mejora y ofrece actividades para el desarrollo a sus compañeros teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de la organización?					
10	¿Usted sabe identificar las fortalezas y debilidades de sus compañeros y les ayuda a desarrollar sus capacidades y habilidades?					

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5
1	¿Usted aplica conocimientos técnicos para las tareas que realiza en su área?					
2	¿Usted recurre a preguntar cómo realizar las tareas que se le ha asignado?					
3	En general, ¿Usted puede detectar puntos de mejora y ofrece actividades para el desarrollo a sus compañeros teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de la organización?					
4	En su trabajo, ¿Usted organiza su trabajo en etapas para así poder realizar las tareas asignadas de forma eficiente?					
5	¿Usted en su desarrollo de tareas se compromete con la calidad del servicio hacia el cliente?					
6	¿Usted realiza las tareas en el tiempo indicado y acordado con el cliente?					
7	¿Usted cumple con todas las tareas que le ha sido asignado?					
8	¿Usted propone soluciones ante los problemas presentados a la hora de realizar su trabajo?					
9	¿Usted resuelve los problemas sin la ayuda de algún superior?					
10	¿Usted mantiene un trato respetuoso con sus compañeros de trabajo?					

ANEXO N°03 FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO: “DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS Y SU CONTRIBUCION AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA PIURA AÑO 2020.”

OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

HIPÓTESIS: Las habilidades blandas si contribuyen en el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

JUEZ EXPERTO: ANIBAL TEOBALDO VERGARA VASQUE

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: DOCTOR

FECHA DE REVISIÓN: 19/07/2020

FIRMA: _____

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Anibal Vergara Vasquez', written over a horizontal line.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa	Tienes coherencia con los indicadores	Tienes coherencia con las dimensiones	Tienes coherencia con las variables	Observaciones
Variable: Desempeño laboral	Organización	Conocimiento del puesto	1. ¿Usted aplica conocimientos técnicos para las tareas que realiza en su área?	X	X	X	X	
			2. ¿Usted recurre a preguntar cómo realizar las tareas que se le ha asignado?	X	X	X	X	
	Calidad	Desarrollo del puesto	3. En general, ¿Usted puede detectar puntos de mejora y ofrece actividades para el desarrollo a sus compañeros teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de la organización?	X	X	X	X	
			4. En su trabajo, ¿Usted organiza su trabajo en etapas para así poder realizar las tareas asignadas de forma eficiente?	X	X	X	X	
		Puntualidad	5. ¿Usted en su desarrollo de tareas se compromete con la calidad del servicio hacia el cliente?	X	X	X	X	
	6. ¿Usted realiza las tareas en el tiempo indicado y acordado con el cliente?		X	X	X	X		
	Iniciativa	Toma de decisiones	7. ¿Usted cumple con todas las tareas que le ha sido asignado?	X	X	X	X	
			8. ¿Usted propone soluciones ante los problemas presentados a la hora de realizar su trabajo?	X	X	X	X	
		Relaciones interpersonales	9. ¿Usted resuelve los problemas sin la ayuda de algún superior?	X	X	X	X	

	Competencias	10. ¿Usted mantiene un trato respetuoso con sus compañeros de trabajo?	X	X	X	X	
--	--------------	--	---	---	---	---	--

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO: “DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS Y SU CONTRIBUCION AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA PIURA AÑO 2020.”

OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

HIPÓTESIS: Las habilidades blandas si contribuyen en el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

JUEZ EXPERTO: Dr. Luis Alberto Sanchez Pacheco

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Doctor en Educación

FECHA DE REVISIÓN: 16-07-2020

FIRMA: _____



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa	Tienes coherencia con los indicadores	Tienes coherencia con las dimensiones	Tienes coherencia con las variables	Observaciones
Variable: Habilidades blandas	Habilidades sociales	Liderazgo	1. En su trabajo, ¿Usted suele tomar decisiones independientemente de su posición y guía a los colaboradores hacia el logro de los objetivos??	✓	✓	✓	✓	
		Resolución de conflictos	2. ¿Usted sabe identificar con rapidez las causas de los problemas y resuelve de manera efectiva las situaciones de conflicto que se puedan presentar?	✓	✓	✓	✓	
		Presentación en público	3. ¿Usted escucha y transmite ideas de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, proporcionando datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones?	✓	✓	✓	✓	
	Motivación	Motivación	4. ¿Usted se ha sentido animado y motivado a conseguir los objetivos de la empresa?	✓	✓	✓	✓	
		Capacidad de coaching	5. ¿Usted ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales?	✓	✓	✓	✓	
	Auto regulación	Creatividad	6. ¿Usted genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan?	✓	✓	✓	✓	
		Optimización de recursos	7. ¿Usted utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados?	✓	✓	✓	✓	
		Delegación	8. En general, ¿Usted se preocupa por que los integrantes de su área dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos?	✓	✓	✓	✓	
	Empatía	Desarrollo de personas	9. En general, ¿Usted puede detectar puntos de mejora y ofrece actividades para el desarrollo a sus compañeros	✓	✓	✓	✓	

		teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de la organización?					
	Gestión de talento	10. ¿Usted sabe identificar las fortalezas y debilidades de sus compañeros y les ayuda a desarrollar sus capacidades y habilidades?	✓	✓	✓	✓	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa	Tienes coherencia con los indicadores	Tienes coherencia con las dimensiones	Tienes coherencia con las variables	Observaciones
Variable: Desempeño laboral	Organización	Conocimiento del puesto	1. ¿Usted aplica conocimientos técnicos para las tareas que realiza en su área?	✓	✓	✓	✓	
			2. ¿Usted recurre a preguntar cómo realizar las tareas que se le ha asignado?	✓	✓	✓	✓	
	Calidad	Desarrollo del puesto	3. En general, ¿Usted puede detectar puntos de mejora y ofrece actividades para el desarrollo a sus compañeros teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de la organización?	✓	✓	✓	✓	
			4. En su trabajo, ¿Usted organiza su trabajo en etapas para así poder realizar las tareas asignadas de forma eficiente?	✓	✓	✓	✓	
	Puntualidad		5. ¿Usted en su desarrollo de tareas se compromete con la calidad del servicio hacia el cliente?	✓	✓	✓	✓	
			6. ¿Usted realiza las tareas en el tiempo indicado y acordado con el cliente?	✓	✓	✓	✓	
	Iniciativa	Toma de decisiones	7. ¿Usted cumple con todas las tareas que le ha sido asignado?	✓	✓	✓	✓	

		8. ¿Usted propone soluciones ante los problemas presentados a la hora de realizar su trabajo?	✓	✓	✓	✓	
Competencias	Relaciones interpersonales	9. ¿Usted resuelve los problemas sin la ayuda de algún superior?	✓	✓	✓	✓	
		10. ¿Usted mantiene un trato respetuoso con sus compañeros de trabajo?	✓	✓	✓	✓	

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO: “DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS Y SU CONTRIBUCION AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA PIURA AÑO 2020.”

OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

HIPÓTESIS: Las habilidades blandas si contribuyen en el desempeño de los colaboradores de la Caja Piura año 2020.

JUEZ EXPERTO: Iris Paola Fiestas Dejo

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Maestro

FECHA DE REVISIÓN: 15.07.2020

FIRMA:



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Observaciones
Variable: Habilidades blandas	Habilidades sociales	Liderazgo	1. En su trabajo, ¿Usted suele tomar decisiones independientemente de su posición y guía a los colaboradores hacia el logro de los objetivos??	SI	SI	SI	SI	
		Resolución de conflictos	2. ¿Usted sabe identificar con rapidez las causas de los problemas y resuelve de manera efectiva las situaciones de conflicto que se puedan presentar?	SI	SI	SI	SI	
		Presentación en público	3. ¿Usted escucha y transmite ideas de manera efectiva, empleando tanto procedimientos formales como informales, proporcionando datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones?	SI	SI	SI	SI	
	Motivación	Motivación	4. ¿Usted se ha sentido animado y motivado a conseguir los objetivos de la empresa?	SI	SI	SI	SI	
		Capacidad de coaching	5. ¿Usted ayuda a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales?	SI	SI	SI	SI	
	Auto regulación	Creatividad	6. ¿Usted genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presentan?	SI	SI	SI	SI	
		Optimización de recursos	7. ¿Usted utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz para obtener los resultados deseados?	SI	SI	SI	SI	
		Delegación	8. En general, ¿Usted se preocupa por que los integrantes de su área dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos?	SI	SI	SI	SI	
	Empatía	Desarrollo de personas	9. En general, ¿Usted puede detectar puntos de mejora y ofrece actividades para el desarrollo a sus compañeros	SI	SI	SI	SI	

		teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de la organización?					
	Gestión de talento	10. ¿Usted sabe identificar las fortalezas y debilidades de sus compañeros y les ayuda a desarrollar sus capacidades y habilidades?	SI	SI	SI	SI	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa	Tienes coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Observaciones
Variable: Desempeño laboral	Organización	Conocimiento del puesto	1. ¿Usted aplica conocimientos técnicos para las tareas que realiza en su área?	SI	SI	SI	SI	
			2. ¿Usted recurre a preguntar cómo realizar las tareas que se le ha asignado?	SI	SI	SI	SI	
	Calidad	Desarrollo del puesto	3. En general, ¿Usted puede detectar puntos de mejora y ofrece actividades para el desarrollo a sus compañeros teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de la organización?	SI	SI	SI	SI	
			4. En su trabajo, ¿Usted organiza su trabajo en etapas para así poder realizar las tareas asignadas de forma eficiente?	SI	SI	SI	SI	
	Puntualidad		5. ¿Usted en su desarrollo de tareas se compromete con la calidad del servicio hacia el cliente?	SI	SI	SI	SI	
			6. ¿Usted realiza las tareas en el tiempo indicado y acordado con el cliente?	SI	SI	SI	SI	
	Iniciativa	Toma de decisiones	7. ¿Usted cumple con todas las tareas que le ha sido asignado?	SI	SI	SI	SI	
			8. ¿Usted propone soluciones ante los problemas presentados a la hora de realizar su trabajo?	SI	SI	SI	SI	

Competencias	Relaciones interpersonales	9. ¿Usted resuelve los problemas sin la ayuda de algún superior?	SI	SI	SI	SI	
		10. ¿Usted mantiene un trato respetuoso con sus compañeros de trabajo?	SI	SI	SI	SI	

ANEXO N°04 EVIDENCIA

Figura 2 Foto de los resultados de la encuesta con fecha y hora

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	Edad	¿Cuál es su estado civil?	¿A qué área pertenece?	¿Usted tiene personal a cargo?	En su trabajo, ¿Usted tiene	¿Usted identifica con	¿Usted escucha y transmite	¿Usted se ha sentido	¿Usted
2	19/7/2020 17:03:34	21-30	Soltero	control de fraudes	No	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
3	19/7/2020 17:08:44	31-40	Casado	Riesgo Operacional	Si	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
4	19/7/2020 17:12:18	41-50	Casado	Negocios	Si	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
5	19/7/2020 17:14:29	31-40	Casado	proyectos	Si	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
6	19/7/2020 17:18:30	41-50	Otro	informática	No	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi si
7	19/7/2020 17:21:26	41-50	Casado	Académica	No	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempr
8	20/7/2020 20:47:21	21-30	Soltero	asesor de finanzas	empr	Si	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A vece
9	21/7/2020 14:39:48	21-30	Soltero	recuperaciones	No	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Siempr
10	21/7/2020 14:43:51	31-40	Casado	administrativa	Si	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A vece
11	21/7/2020 14:47:49	41-50	Otro	Informática	No	A veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi si
12	21/7/2020 14:50:35	31-40	Soltero	recuperaciones	Si	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
13	21/7/2020 14:55:43	31-40	Soltero	Auditoría de negocios	No	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempr
14	21/7/2020 19:54:48	41-50	Soltero	Créditos	No	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempr
15	21/7/2020 19:57:39	31-40	Casado	creditos	No	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A vece
16	21/7/2020 20:01:48	50 a más	Casado	recuperacion	No	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi si
17	22/7/2020 10:49:34	31-40	Otro	Créditos	Si	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempr
18	22/7/2020 10:58:34	31-40	Otro	Créditos	Si	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempr
19	22/7/2020 11:23:52	31-40	Casado	Recuperaciones	No	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi si
20	22/7/2020 11:26:23	21-30	Soltero	Operaciones	No	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempr
21	22/7/2020 11:29:52	50 a más	Casado	Gerencia Auditoría	Si	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A vece
22	22/7/2020 11:31:46	41-50	Casado	Jefatura de créditos	Si	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
23	22/7/2020 11:33:43	21-30	Soltero	Créditos	No	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi ni
24	22/7/2020 11:35:11	21-30	Soltero	Créditos	No	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempr
25	22/7/2020 11:51:22	21-30	Soltero	Operaciones	No	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi si

Fuente: Hoja de Excel de Googleforms

Figura 3 Correo enviado al Gerente de Caja Piura

De: Flor Sarango Ramirez <sarangoflor@gmail.com>

Date: vie., 17 de jul. de 2020 1:06 p. m.

Subject: Re:

To: HÉCTOR NIZAMA S. <hnizama@cajapiura.pe>

<https://forms.gle/ANXA6Wiq7jh1diiM6>

El vie., 17 de jul. de 2020 12:57 p. m., Flor Sarango Ramirez <sarangoflor@gmail.com> escribió:

Estimado Señor Nizama ya estoy en Caja Piura, lo estuve llamando. Cualquier cosa me confirma. Muchas gracias.

El vie., 17 de jul. de 2020 8:47 a. m., Flor Sarango Ramirez <sarangoflor@gmail.com> escribió:

Genial ahí estaré.

El vie., 17 de jul. de 2020 8:29 a. m., HÉCTOR NIZAMA S. <hnizama@cajapiura.pe> escribió:

De preferencia entre 1 y 2 pm que estoy un poco desocupado.

Fuente: Captura de correo gmail.

ANEXO N°05 RESOLUCION



UPAO

Facultad de Ciencias Económicas

“Año de la Universalización de la Salud”

RESOLUCIÓN N° 0336-2020-FCCEE-D-UPAO

Trujillo, agosto 28 de 2020.

Visto, el expediente organizado por las Bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, egresadas de esta Universidad y participantes del Programa de Apoyo y Actualización al Desarrollo de la Tesis PADT – I Filial Piura:

- CABREJOS VÁSQUEZ ANACLAUDIA
- SARANGO RAMÍREZ FLOR ISABEL

Solicitando **INSCRIPCIÓN** de **PROYECTO DE TESIS** titulado: “**DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA PIURA AÑO 2020**”, para obtener el Título Profesional de **Licenciado en Administración, y;**

CONSIDERANDO:

Que, mediante resolución rectoral N° 1328-2020-CD/R-UPAO, de fecha 11 de junio de 2020, se otorgó el Grado de bachiller en Ciencias Económicas a **CABREJOS VÁSQUEZ ANACLAUDIA**;

Que, mediante resolución rectoral N° 1494-2020-CD/R-UPAO, de fecha 30 de junio de 2020, se otorgó el Grado de bachiller en Ciencias Económicas a **SARANGO RAMÍREZ FLOR ISABEL**;

Que, de conformidad con lo establecido en los artículos 30°, 31°, 32° y 33°, del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad, las bachilleres antes mencionadas han seguido los trámites para la aprobación y registro del proyecto de tesis;

Que, por proceso de adecuación del nuevo Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, el proyecto de tesis ha sido objeto de revisión, evaluación y dictamen por el Comité Dictaminador, de conformidad con la resolución N° 0212-2020-FCCEE-D-UPAO;

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académicos y administrativos reglamentariamente establecidos, debe autorizarse la aprobación e inscripción del proyecto de tesis en mención, para ingresar a la fase de desarrollo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso a las atribuciones legales conferidas a este Despacho.

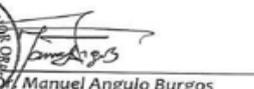
SE RESUELVE:

- Primero.** - **APROBAR** el proyecto de tesis con el título “**DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA PIURA AÑO 2020**”, presentado por las bachilleres en Ciencias Económicas **CABREJOS VÁSQUEZ ANACLAUDIA Y SARANGO RAMÍREZ FLOR ISABEL**.
- Segundo.** - **AUTORIZAR** la inscripción en el libro de registro de proyectos de tesis de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, con el N° **062-2020**, cuyo informe deberán presentarlo y sustentarlo, según el cronograma aprobado por el PADT- VERSIÓN I – FILIAL PIURA.
- Tercero.** - **DESIGNAR** como asesor del proyecto de tesis al **Mg. Fiorentini Candiotti Giovanni**, quien está obligado a presentar a Secretaría Académica los informes mensuales, del avance respectivo, establecidos en el cronograma del PADT I – Filial Piura.
- Cuarto.** - **DERIVAR** al señor Director de la Escuela Profesional de Administración, el expediente con la documentación completa, para que disponga lo que corresponda de conformidad con las Normas y Reglamentos, a fin de que las bachilleres y asesor, cumplan las acciones de su competencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. José Castañeda Nassi
Decano
Facultad Ciencias Económicas



Manuel Angulo Burgos
Secretario Académico
Facultad Ciencias Económicas

C.c. EPA, SA, Asesor, Interesadas, PADT I – Filial Piura, Archivo.

