

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en  
los colaboradores del consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2024**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autoras:**

**Br. Román Peña, Leydi Diana**

**Br. Romero Rodriguez, Solvany Tatiana**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2024**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Mg. Guerrero García, Galvani (presidente)**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Mg. Ríos García, María del Pilar (secretario):**

**Código ORCID: 0000-0002-0236-6810**

**Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (vocal):**

**Código ORCID: 0000-0001-6721-620X**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Habilidades blandas y su incidencia en la productividad laboral  
en los colaboradores del consorcio Biddle Conar SA, Tumbes  
2024**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma**

**Br. Román Peña, Leydi Diana**

**(Autor).....**

**Código ORCID: 0009-0007-4050-3955**

**Br. Romero Rodríguez, Solvany Tatiana (Autor).....**

**Código ORCID: 0009-0007-7746-6254**

**Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (Asesor) .....**

**Código ORCID: 0000-0001-6721-620X**

**Tumbes, 2025**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fca-secacademica@untumbes.edu.pe



*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(Presencial)

En Tumbes, a los diecinueve días del mes de setiembre del dos mil veinticinco, siendo las diecisiete horas, en el **Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 454-2024/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA (**Presidente**), Mg. MARIA DEL PILAR RÍOS GARCÍA (**Secretaria**), Dr. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **"Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio Biddle Conar S.A, Tumbes 2024"**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por las bachilleres: **LEYDI DIANA ROMÁN PEÑA y SOLVANY TATIANA ROMERO RODRÍGUEZ**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a las bachilleres: **LEYDI DIANA ROMÁN PEÑA y SOLVANY TATIANA ROMERO RODRÍGUEZ** con calificativo:

..... APROBADO BUENO .....

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.


En consecuencia, quedan APTAS para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18... horas 00... minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 19 de setiembre del 2025

  
Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA  
DNI N° 45101526  
Código ORCID N° 0000-0002-3151-806X  
Presidente (a)

  
Mg. MARIA DEL PILAR RÍOS GARCÍA  
DNI N° 18000317  
Código ORCID N° 0000-0002-0236-6810  
Secretario (a)

  
Dr. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA  
DNI N° 43812667  
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X  
Vocal

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

# REPORTE DE TURNITIN

**Solvany Romero Rodriguez**

**Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2...**

 INFORME FINAL DE TESIS 2025

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:519163206

Fecha de entrega

27 oct 2025, 23:11 GMT-5

Fecha de descarga

27 oct 2025, 23:15 GMT-5

Nombre del archivo

Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del consor....docx

Tamaño del archivo

1.8 MB

  
**Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta**  
ORCID: 0000-0001-6721-620X  
ASESOR

101 páginas

20.827 palabras

101.122 caracteres

## 12% Similitud general




El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

  
**Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta**  
ORCID: 0000-0001-6721-620X  
ASESOR

### Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta  
 ORCID: 0000-0001-6721-620X  
 ASESOR

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	3%
2	Internet	blog.hubspot.es	1%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Internet	docplayer.es	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-01	<1%
7	Internet	agenciadenoticias.org	<1%
8	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-09-30	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-24	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-01	<1%

Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta  
 ORCID: 0000-0001-6721-620X  
 ASESOR

12	Trabajos del estudiante	Universidad Manuela Beltrán on 2023-05-07	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2025-09-30	<1%
14	Internet	www.coursehero.com	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-16	<1%
16	Trabajos del estudiante	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2022-07-10	<1%
17	Trabajos del estudiante	uniminuto on 2023-11-16	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad del Istmo de Panamá on 2024-08-28	<1%
19	Internet	115744.tcywjlis.asia	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cañete on 2024-05-30	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad de Sevilla on 2025-08-27	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-05	<1%
23	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%
24	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-02-24	<1%
25	Publicación	María Angélica Heredia-Quito, Cecilia Ivonne Narváez-Zurita. "La importancia de l...	<1%

26	Trabajos del estudiante	Murrieta Valley Unified School District on 2022-05-21	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-16	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Manuela Beltrán on 2024-04-08	<1%
29	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-09-09	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-03-19	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-01	<1%
32	Internet	tecnoconfidencial.com.mx	<1%
33	Internet	www.buenastareas.com	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad Anahuac México Sur on 2023-06-04	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-01	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Perú on 2025-07-16	<1%
37	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%

## **DEDICATORIA**

A quienes nos enseñaron que los sueños no se construyen de la noche a la mañana, si no con la suma de pequeños esfuerzos constantes. A nuestros padres por su amor infinito, que nos dejaron rendirnos incluso en los días en que nosotros mismos dudamos ellos nos sostuvieron.

A los amigos que con una palabra de aliento nos recordaron que detrás de cada página escrita también hay momentos para sonreír.

A nuestros Docentes que nos inspiraron a ir más allá de lo que creíamos posible y nos prepararon para enfrentarnos al mundo laboral.

## **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestra familia por su apoyo incondicional, motivación y comprensión durante todo este proceso, así mismo a nuestros amigos quienes nos animaron en los momentos más retadores. Agradecemos profundamente a nuestro asesor, Dr. Darwin E. Aguilar Chuquizuta por su orientación y paciencia y a la casa superior de estudios por sus enseñanzas impartidas a lo largo de la carrera profesional. Agradecemos a la empresa Biddle Conar que nos brindó el apoyo para poder realizar nuestra tesis.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	ii
ABSTRACT .....	3
I. INTRODUCCIÓN .....	4
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	10
2.2. Antecedentes .....	27
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	31
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis .....	31
3.2. Población, muestra y muestreo .....	32
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección .....	34
3.4. Análisis de confiabilidad .....	38
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	39
3.6. Formulación de la hipótesis.....	40
3.7. Definición y operacionalización de variables.....	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	46
V. CONCLUSIONES .....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	59
ANEXOS .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla1.</b> <i>Trabajadores del Consorcio Biddle Conar SA</i> .....	33
<b>Tabla2.</b> Confiabilidad del instrumento.....	38
<b>Tabla3:</b> Criterios de interpretación de coeficiente de correlación .....	40
<b>Tabla4</b> Dimensiones, indicadores, Ítems de la variable habilidades blandas.....	43
<b>Tabla5</b> Dimensiones, indicadores, Ítems de la variable productividad laboral ....	45
<b>Tabla6:</b> Nivel de habilidades blandas sobre la productividad laboral.....	46
<b>Tabla7:</b> Nivel de habilidades sociales sobre la productividad laboral .....	47
<b>Tabla8:</b> Nivel de empatía sobre la productividad laboral .....	48
<b>Tabla9:</b> Nivel de conciencia de uno mismo sobre la productividad laboral .....	49
<b>Tabla10:</b> Nivel de motivación sobre la productividad laboral .....	50
<b>Tabla11:</b> Correlación de las habilidades blandas en la productividad laboral.....	51
<b>Tabla12:</b> Correlación de las habilidades sociales en la productividad laboral ....	52
<b>Tabla13:</b> Correlación de la empatía en la productividad laboral .....	53
<b>Tabla14:</b> Correlación de la conciencia de uno mismo en la productividad laboral .....	54
<b>Tabla15:</b> Correlación de la motivación en la productividad laboral .....	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	60
Anexo 2: Operacionalización de las variables.....	61
Anexo 3. Petición de permiso para iniciar la realización de la tesis .....	62
Anexo 4. Petición de aprobación para iniciar la ejecución de tesis .....	63
Anexo 5: Cuestionario: Variable habilidades blandas .....	64
Anexo 6: Cuestionario de la variable productividad laboral.....	67
Anexo 7: Certificación .....	70
Anexo 8: Análisis de fiabilidad variable habilidades blandas.....	71
Anexo 9: Análisis de fiabilidad variable productividad laboral .....	76
Anexo 10: Validación de cuestionario por expertos.....	81

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de las habilidades blandas en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024. Investigación descriptivo-correlacional, no experimental, transversal, con una muestra de 168 trabajadores. Se elaboró un cuestionario para cada variable compuesto de 16 preguntas, con escala Likert. Los resultados evidenciaron que la variable habilidades blandas, el 67% se ubicó en el nivel medio, seguido por un 26% en el nivel alto y un 7% en el nivel bajo. Mientras que en la variable productividad laboral, el 81% se ubicó en el nivel medio, mientras que los niveles alto y bajo presentan cada uno un 10%. Se corroboró con un Rho de Spearman de 0.342 (positiva media) entre habilidades blandas y productividad laboral, con un valor  $p < 0.001$ , indicando que la relación es positiva y estadísticamente significativa. Por otro lado, se observó un valor de Spearman entre habilidades sociales y productividad laboral de 0.239 indicando una correlación positiva débil. Mientras que entre empatía y productividad laboral se evidenció un Rho de Spearman de 0.341, con un nivel de significancia bilateral de  $p < 0.001$ , indicando una relación positiva y estadísticamente significativa. También, se obtuvo una correlación de Spearman entre conciencia de uno mismo y productividad laboral evidenciado un valor de 0.327. Finalmente, se indicó que entre motivación y productividad laboral tuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.406. Concluyendo, que las habilidades blandas inciden de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle SA, Tumbes 2024. Entendiéndose, que el fortalecimiento de las competencias blandas puede contribuir a mejorar la productividad laboral.

**Palabras claves:** habilidades blandas, empatía, conciencia de uno mismo, productividad laboral.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the impact of soft skills on labor productivity in the collaborators of the Biddle Conar SA consortium, Tumbes 2024. This was a descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional study with a sample of 168 workers. A questionnaire was developed for each variable consisting of 16 questions, using a Likert scale. The results showed that in the soft skills variable, 67% were at the medium level, followed by 26% at the high level and 7% at the low level. Meanwhile, in the labor productivity variable, 81% were at the medium level, while the high and low levels each represented 10%. This was corroborated by a Spearman's Rho of 0.342 (positive mean) between soft skills and labor productivity, with a p-value  $< 0.001$ , indicating that the relationship is positive and statistically significant. On the other hand, a Spearman's coefficient of 0.239 was observed between social skills and work productivity, indicating a weak positive correlation. A Spearman's rho of 0.341 was observed between empathy and work productivity, with a bilateral significance level of  $p < 0.001$ , indicating a positive and statistically significant relationship. A Spearman's correlation coefficient of 0.327 was also obtained between self-awareness and work productivity. Finally, it was indicated that the Spearman's correlation coefficient between motivation and work productivity was 0.406. It is concluded that soft skills have a direct and significant impact on the work productivity of the collaborators of the Biddle SA consortium, Tumbes 2024. It is understood that strengthening soft skills can contribute to improving work productivity.

**Keywords:** soft skills, empathy, self-awareness, work productivity

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más competitivo las organizaciones requieren un activo valioso que les permita alcanzar el éxito empresarial, el talento humano no solo requiere conocimientos y técnicas, si no también cualidades personales que le hace distinto a la forma de trabajar y adaptarse rápidamente a entornos cambiantes.

Sin embargo, el éxito de las organizaciones no solo radica en tener los mejores prospectos con perfiles superiores al mercado, al contrario, requiere de personal que desarrolle sus habilidades blandas y explore continuamente formas de reforzarlas.

En un estudio global realizado por Martin (2018) para la (OCDE), se subraya la relevancia de las habilidades blandas, tales como: la comunicación, empatía, colaboración, liderazgo, automotivación, en comparación con las capacidades cognitivas.

Goleman (1995), menciona que las habilidades sociales y emocionales son fundamentales para un rendimiento exitoso en el trabajo, ya que permite a las personas gestionar sus relaciones de forma efectiva, incidiendo directamente en la productividad y el ambiente laboral de la organización. Por otro lado, el autor Sánchez (2017), comenta que las habilidades blandas se relacionan de manera significativa en la motivación y en el bienestar de los trabajadores, repercutiendo en un incremento de la productividad laboral.

Deza (2020), señaló en su estudio que solo un 13% de los trabajadores a nivel global muestran un verdadero compromiso con la empresa donde laboran. Ello subraya la importancia de que las empresas promuevan una mayor lealtad y dedicación entre su personal, lo que puede favorecer el desarrollo de las habilidades, especialmente la capacidad para trabajar en equipo.

Las habilidades “blandas” son cada vez más valoradas en el mercado laboral actual, ya que son esenciales para el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la adaptación al cambio, a diferencia de las habilidades “duras” que se adquieren a través de la formación, la educación o la experiencia laboral que permiten a las personas realizar tareas concretas de manera eficiente y efectiva, las habilidades blandas se enfocan en la interacción social y la comunicación.

COYOLT PIO, (2023) nos indica:

“En el área laboral se necesitan habilidades interpersonales como la comunicación, el trabajo en equipo, estas habilidades determinan los hábitos que una persona desarrolle para gestionar su tiempo, para así ser colaboradores más productivos, cumplan con las tareas y los objetivos dentro de los plazos establecidos”. (p. 13-14).

Pursell (2023), sustenta que:

“En el mundo actual, las habilidades blandas han ganado un protagonismo indiscutible, atrayendo la atención de académicos, investigadores y empleadores. Su impacto en el desarrollo individual, socioeconómico e industrial en las sociedades modernas es cada vez más evidente. Las empresas, conscientes del papel fundamental que desempeñan estas habilidades, las han incorporado como un factor crucial en sus procesos de selección, contratación y capacitación del personal. Han comprendido que el cultivo de habilidades blandas como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la adaptabilidad no solo mejora el clima laboral, sino que también puede llegar a incrementar la productividad de manera significativa”. (p.14)

Chaca y Contreras (2021) mencionaron que las competencias blandas son un conjunto de conocimientos (saber), habilidades (poder) y actitudes (querer) que se relacionan con el desempeño de los individuos en un entorno organizativo concreto y son las claves a la hora de liderar con éxito. De acuerdo con el ejecutivo, las competencias blandas son importantes porque permiten hacer frente a una

determinada situación al analizar, entender, planificar y desarrollar tareas para alcanzar ciertos objetivos. Estas habilidades apuntan al lado emocional, interpersonal y a como se desenvuelve el personal en una empresa. Las competencias blandas, más que un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes, son la esencia del liderazgo efectivo en el ámbito organizacional. Estas habilidades, que van más allá de lo técnico, permiten a los líderes navegar por el lado emocional e interpersonal, comprender las necesidades del equipo y guiarlos hacia el logro de objetivos comunes.

En diversas empresas la carencia de habilidades blandas en los trabajadores se ha identificado como un problema crucial que perjudica la productividad, comunicación y colaboración de los trabajadores. Según Goleman (1998), la falta de competencias emocionales y sociales en los empleados pueden generar conflictos interpersonales, reduciendo la efectividad del equipo y dificultad para adaptarse a los cambios de la organización, lo que impacta de manera negativa en el desempeño general de la empresa.

En el contexto nacional, luego de haber pasado toda la pandemia del COVID 19, las organizaciones vivieron situaciones laborales de alto estrés e incertidumbre, lo que demuestra que las habilidades blandas son indispensables para el éxito empresarial.

La relación entre las habilidades blandas y la productividad laboral ha sido objeto de diversos estudios que subrayan un impacto positivo en el entorno profesional. Chiavenato (2007) destaca que una gestión eficaz de los recursos humanos, especialmente las habilidades sociales y emocionales, las cuales promueven un entorno laboral saludable, minimizando la rotación y mejorando la eficiencia. Asimismo, diversas investigaciones han demostrado que la formación y el fortalecimiento de estas habilidades en los colaboradores ayudan a mejorar tanto su desempeño de manera individual como el trabajo en equipo (Goleman, 1998; Robbins, 2004)

Una investigación realizada por Fernández (2016) encontró que en varias organizaciones peruanas, la carencia de habilidades interpersonales y de liderazgo es uno de los principales problemas identificados por los directivos en sus trabajadores, ello conlleva a una disminución en la eficiencia operativa. Asimismo, el autor menciona que los empleados que no poseen competencias como la empatía, la capacidad de comunicación asertiva o la eficiente resolución de conflictos tienden a tener mayores dificultades para integrar equipos de trabajo, el cual repercute de manera directa en la dinámica de la organización.

Por otro lado, Robbins y Jude (2013), afirman que la falta de habilidades blandas no solo afecta la cohesión interna de los equipos de trabajo, sino que también reduce la motivación de los trabajadores, ya que estos no se sienten parte de un grupo colaborativo o no perciben que sus opiniones estén siendo escuchadas. Lo que se traduce en altos niveles de insatisfacción laboral, generando un mayor nivel en rotaciones de personal, además de un incremento en los costos de reclutamiento y capacitación.

En consecuencia, es evidente que la carencia de habilidades blandas generan un círculo vicioso en el que la baja efectividad de los equipos influyen en la productividad de las organizaciones, resaltando la necesidad inmediata de implementar programas de capacitación y desarrollo enfocados en estas competencias con la finalidad de obtener mejores resultados a largo plazo.

En los últimos años, la empresa consorcio Biddle Conar SA, ha experimentado un estancamiento en su crecimiento y productividad, se ha observado que algunos colaboradores presentan dificultades en áreas como la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas.

La investigación se centra en el Consorcio Biddle Conar SA, y busca explorar como las habilidades blandas de sus trabajadores impactan directamente en su productividad laboral. Enmarcándose en la necesidad de comprender como estas competencias a menudo subestimadas en comparación con las habilidades técnicas pueden ser claves para la optimización del rendimiento de las organizaciones.

Se justifica teóricamente en la teoría de las habilidades blandas, este surge de la mano de las nuevas tendencias y formas de gerenciar. Las habilidades blandas van mucho más allá de nuestros conocimientos técnicos o académicos, está fuertemente relacionada con nuestras cualidades personales que nos definen como individuos y nos permite un mejor desenvolvimiento en nuestro entorno, distinguiéndose como una opción para mejorar la parte productiva y laboral de las organizaciones. Donayre, (2021).

Se justifica con el propósito de medir la incidencia de las habilidades blandas en los colaboradores del consorcio biddle conar SA, además permite conocer y determinar las cualidades personales que poseen los colaboradores de la organización.

Justificación practica: los resultados ayudan a mejorar y desarrollar mejores profesionales fortaleciendo capacidades a lo largo del tiempo, donde predominará una actitud abierta al aprendizaje, además del autocontrol como arma indispensable, así mismo, mejorar la productividad laboral en la empresa que es materia de estudio, también proporcionará apoyo a otras empresas para que referencien y puedan mejorar sus resultados.

Esta investigación metodológicamente se justifica al haber aplicado principios, técnicas, métodos como el inductivo, hipotético, técnicas estadísticas, pruebas de hipótesis, que permiten dar validez a la investigación.

Económicamente se justifica al permitir optimizar la productividad, identificar puestos claves para mejora, diseñar estrategias laborales, implementar nuevos métodos de gerencia, aumentando así las oportunidades de creciente económico para la organización, a su vez, intensificar su posicionamiento en el mercado e incrementado sus utilidades.

Socialmente se justifica en que las habilidades blandas son fundamentales para el éxito personal y laboral, siempre estableciendo relaciones positivas con los compañeros, mejorando la toma de decisiones, logrando un buen nivel de liderazgo y construyendo relaciones sólidas en todo ámbito, consiguiendo que las empresas se adapten al cambio a los nuevos estilos, así logrando ser más competitivas.

La investigación tiene como finalidad: Determinar la incidencia de las habilidades blandas en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024. Asimismo, de manera específica: 1. Describir la incidencia de las habilidades sociales en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024. 2. Explicar la incidencia de la empatía en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024. 3. Identificar la incidencia de la conciencia de uno mismo en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024. 4. Determinar la incidencia de la motivación en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

Este estudio pretende a modo general determinar: ¿De qué manera las habilidades blandas inciden en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024? Y de forma específica: 1. ¿De qué manera las habilidades sociales inciden en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes?; 2. ¿De qué manera la empatía incide en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes?; 3. ¿De qué manera la conciencia de uno mismo incide en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes?; 4. ¿De qué manera la motivación incide en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes?

En cuanto a la delimitación del objeto de la investigación está orientada a una población de 168 colaboradores entre hombres y mujeres que laboran en la empresa durante el 2024, dicha información se ha extraído del sistema integrado empresarial que maneja la empresa (simplex).

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas – científicas

#### 2.1.1. Habilidades blandas

Guerra (2019), cita a:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define “las habilidades blandas como un conjunto de capacidades socioemocionales que nos permiten interactuar con otros de manera efectiva y enfrentar los desafíos cotidianos. Estas habilidades nos permiten tomar decisiones, resolver problemas, pensar de forma crítica y creativa, comunicarnos eficazmente, reconocer las emociones de los demás y construir relaciones saludables. Si bien las habilidades blandas a menudo se confunden con las habilidades sociales, es importante diferenciarlas. Las habilidades sociales son parte de las habilidades blandas, pero estas últimas también incluyen habilidades para aprender, analizar, gestionar el tiempo e innovar. En otras palabras, las habilidades blandas abarcan un espectro más amplio que la simple interacción social”. (p. 04)

Chernicoff y Rodríguez (2018) manifiesta:

“Numerosos estudios del mercado laboral revelan la creciente importancia que se otorga a las habilidades denominadas "blandas", como la comunicación efectiva, la ética profesional, la iniciativa, el liderazgo, las habilidades interpersonales y el trabajo en equipo. Reconociendo este valor, la propuesta de formación incorpora estrategias didácticas y de aprendizaje que, utilizando recursos tecnológicos, fortalecen estas competencias” (p.128).

Las habilidades blandas, también conocidas como "Soft Skills", se refieren a

las habilidades sociales necesarias para la interacción efectiva con las personas. En otras palabras, las habilidades blandas son aquellas cualidades que le permiten a la persona hacer frente a una situación y poder gestionar de la mejor manera. (p.243).

Pursell (2023) conceptualiza:

“Las habilidades blandas son uno de los temas más investigados por múltiples autores, desde ramas del conocimiento. Estas, se han comprendido con diferentes categorizaciones, entre las que se encuentran: habilidades no cognitivas, habilidades socioemocionales, habilidades relacionales, competencias nucleares, habilidades transversales, habilidades genéricas o competencias para la empleabilidad y por supuesto, habilidades blandas o Soft Skills” (p.234)

Las habilidades blandas o no cognitivas, se definen como las prácticas, actitudes y capacidades que tiene una persona para relacionarse e interactuar con el mundo. Estas habilidades permiten, entre otros procesos, la comprensión de emociones, logro de objetivos, toma de decisiones y afrontamiento de situaciones adversas. Este término también, se puede comprender como competencias blandas, habilidades socioemocionales, rasgos de personalidad o habilidades de carácter. Es importante mencionar que diferentes teóricos e investigadores sugieren evitar el término “rasgo”, puesto que estas habilidades, se pueden desarrollar con aprendizajes y procesos prácticos (p. 30).

## **Tipos de Habilidades Blandas**

Chernicoff y Rodríguez (2018) conceptualiza:

Las primordiales habilidades blandas, solicitadas en el mundo

contemporáneo en varios contextos, como el académico, corporativo, laboral y sociocultural.

- a. Trabajo en equipo: un conjunto de individuos, una organización y un objetivo o meta en común. Se define como la capacidad de realizar una actividad o tarea definitiva en compañía de otras personas, con el fin de alcanzar un propósito compartido.
- b. Liderazgo: capacidad de influir e impactar positivamente en el comportamiento, pensamiento, interés, aspiraciones, actitudes y valores de un grupo de individuos. Los líderes efectivos inspiran, motivan y guían a sus equipos hacia el logro de metas en común.
- c. Comunicación asertiva: capacidad de expresarse verbal y no verbalmente de forma adecuada, teniendo en cuenta la cultura y el contexto. Esta habilidad permite a las personas transmitir sus ideas y pensamientos de manera clara, concisa y respetuosa, creando relaciones positivas con los demás.
- d. Solución de problemas: es la habilidad de encontrar una solución efectiva a una situación problemática dada. Implica analizar las diferentes alternativas y sus consecuencias, evaluar los recursos disponibles y seleccionar la mejor opción para alcanzar un resultado satisfactorio.
- e. Adaptabilidad al cambio: capacidad de ajustarse a las nuevas circunstancias y modificar la propia conducta para alcanzar objetivos cuando surgen dificultades o cambios en el entorno. Esta habilidad es esencial para prosperar en un mundo en constante evolución.
- f. Empatía: es la capacidad de comprender las emociones, necesidades y motivaciones de las demás personas. Permite a las personas conectar con los demás a un nivel más profundo, construir relaciones sólidas y brindar apoyo emocional.
- g. Manejo del tiempo: capacidad de organizar y administrar el tiempo de manera efectiva para cumplir con las tareas y responsabilidades de manera eficiente. Implica habilidades como la planificación, la priorización, la organización y la autodisciplina.
- h. Resiliencia: es la capacidad de las personas para adaptarse, afrontar

y recuperarse ante situaciones adversas. Permite a las personas superar los obstáculos, aprender de las experiencias negativas y seguir adelante con sus metas.

- i. Capacidad de aprender: es la habilidad de adquirir y procesar nueva información de manera efectiva. Permite a las personas mantenerse actualizadas en un mundo en constante cambio, desarrollar nuevas habilidades y ampliar sus conocimientos.
- j. Creatividad e innovación: son la capacidad de generar ideas nuevas y originales para solucionar problemas o crear nuevas oportunidades. Estas habilidades son fundamentales para el éxito en un mundo competitivo y en constante cambio.
- k. Toma de decisiones: es la capacidad de analizar otras opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego elegir la alternativa más adecuada y lograr el mejor resultado posible.
- l. Pensamiento crítico: es la capacidad de analizar, evaluar y construir argumentos y razonamientos de manera sistemática y objetiva. Permite a las personas llegar a conclusiones y tomar decisiones informadas.
- m. Inteligencia emocional: capacidad de observar, comprender, manejar y expresar las emociones propias y de los demás. Permite a las personas construir relaciones sólidas, gestionar el estrés y tomar decisiones acertadas en situaciones difíciles.
- n. Flexibilidad cognitiva: capacidad de adaptarse a los cambios y modificar la propia conducta para responder a nuevas situaciones. Permite a las personas aprender de los errores, anticipar los cambios y encontrar soluciones creativas a los problemas.

Pursell (2023) define:

- a. Adaptabilidad: significa ser flexible y capaz de cambiar para alcanzar el éxito. Esta habilidad es de gran importancia, pues muchos roles requieren del manejo de circunstancias inusuales donde no hay una guía establecida sobre cómo se debe reaccionar, la adaptabilidad

permite que un colaborador sepa cómo responder eficazmente.

- b. **Pensamiento crítico:** es una habilidad blanda relacionada con la capacidad de estar en desacuerdo y replantear un problema con proposiciones más complejas para encontrar una mejor solución, permite analizar la información que tienes a tu disposición, sea mucha o poca, para tomar decisiones o conclusiones óptimas, en cualquier caso. Esta es una habilidad interpersonal muy importante en el desarrollo profesional y se aplica a casi todos los trabajos. Favorece el análisis de la información y la atención a los detalles, que permiten encontrar la solución adecuada a la situación. El pensamiento crítico ofrece la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones informadas.
- c. **Pensamiento creativo:** a diferencia del pensamiento crítico, el pensamiento creativo se centra más en la innovación y la capacidad de una persona para aportar nuevas ideas al lugar de trabajo. Esto no significa que sean opuestos; En realidad, serían complementarios. El pensamiento creativo también se conoce como "pensar fuera de lo común", es decir, ver más allá de uno mismo. Esta habilidad blanda también resulta útil cuando resuelves problemas o enfrentas nuevos desafíos
- d. **Trabajo en equipo:** es una habilidad interpersonal esencial, que da a entender que además de tu función, es importante poder trabajar con otros y poder comunicar tus fortalezas e ideas a los miembros del equipo. Esta habilidad blanda significa buena comunicación y una actitud positiva y servicial para ayudar a quienes lo necesitan.
- e. **Resolución de problemas.** Esta habilidad nos permite determinar por qué ocurre un problema y cómo se puede resolver; todo esto de forma rápida pero efectiva. Esta cualidad demuestra no solo que el candidato tiene la capacidad de encontrar alternativas, sino también que es uno mismo. Suficiente y resiste el desafío, la peculiaridad de esta habilidad es que puede convertirse en una habilidad difícil cuando adquieres más experiencia y conocimiento en tu lugar de trabajo de lo que puedes enfrentar en situaciones más específicas, pero con las mismas habilidades que tienes.

- f. **Ética laboral:** es algo que las empresas valoran mucho de sus empleados porque significa ser coherente con sus ideas y acciones. Esta habilidad es interpersonal y se desarrolla gradualmente a medida que aprendes a valorar y comprometerte con lo que te importa. Esta habilidad crea credibilidad, lo que hace que la organización a la que perteneces tenga confianza en ti, cree en tus decisiones y lo que dices y haces. Cuando alguien actúa de manera ética en su lugar de trabajo, también es menos conflictivo y se compromete más con lo que hace. Alguien que actúa con sinceridad y valores siempre busca lo mejor para el bien común, así como para sí mismo.
- g. **Liderazgo.** Una de las habilidades blandas más buscadas por las empresas es el liderazgo, ya que permite dirigir y acompañar a los equipos de trabajo hacia el éxito. Aunque no todos los trabajadores pueden liderar un grupo, todas las actividades laborales requieren iniciativas individuales para lograr los objetivos establecidos. Un líder es alguien que puede ver las habilidades de los demás y mejorarlas para el bien de todos; también es capaz de proponer ideas innovadoras y motivar a los demás para aprovechar sus habilidades. Sin duda, ninguna empresa sería lo que es sin líderes que toman la batuta de los trabajadores y les dan una buena orientación para llevarlos por el camino correcto.
- h. **Gestión del tiempo:** confirma un punto importante, los empleados que gestionan su tiempo de manera efectiva son más productivos. Además, ahorran tiempo y dinero y permiten que la empresa aumente los ingresos. La eficiencia y el cumplimiento de plazos también se reflejan en la gestión del tiempo. Una persona con esta cualidad es experta en priorizar tareas, para darles mayor rapidez y eficacia a las que son urgentes y dejar para después las que no son tan esenciales. Esta es una de las habilidades blandas más solicitadas, ya que permite evaluar la habilidad de una persona para gestionar su tiempo y el de los demás (especialmente si tiene empleados).
- i. **Comunicación.** Una de las habilidades blandas más valoradas por los reclutadores es la capacidad de comunicación, ya que determina el éxito de la interacción del colaborador con todos los involucrados en

la empresa, desde compañeros hasta clientes. Las habilidades comunicativas son un conjunto de habilidades fundamentales que permiten interactuar de manera efectiva con los demás.

## **Autoconocimiento**

Chernicoff y Rodríguez (2018) conceptualiza:

“El autoconocimiento se refiere al conocimiento y valoración de uno mismo. Es necesario desarrollar la habilidad de reconocer una variedad de elementos contextuales y personales que conforman la identidad, así como formular metas e identificar sus fortalezas y debilidades, que pueden ayudar o dificultar su logro. Auto conocerse significa ser capaz de enfocarse en su propio mundo interno, ser consciente de sí mismo, comprender cómo las emociones afectan la experiencia y el comportamiento y expresarlas de manera adecuada. Se relaciona con las actitudes y creencias del individuo sobre sí mismo, el respeto por sí mismo y la confianza en su capacidad para lograr metas” (p.78).

El autoconocimiento es progresivo, requiere de tres pilares fundamentales: la identidad y las metas, el desarrollo de la atención y la conciencia de las emociones

Hernández (2023) describe:

“El conocimiento de uno mismo es un aspecto estudiado desde la antigüedad, donde tenemos como antecedente la famosísima frase “conócete a ti mismo”; adjudicada al filósofo Sócrates. El autoconocimiento implica una introspección y la comprensión de uno mismo, así como saber controlar nuestras emociones, para poder determinar cuáles son nuestras prioridades, tener las mejores reacciones y tomar las mejores decisiones” (p. 125).

“El autoconcepto es la imagen o la representación que se tiene de uno mismo: proceso mediante el cual cada individuo percibe sus propias

características y reacciones. Esta percepción está marcada por la influencia del medio y del prójimo (percepciones externas) y por el concepto de propio yo (percepciones internas). El autoconcepto es una noción altamente estable, aunque se pueda modificar y cambiar de forma gradual y ordenada como consecuencia de la experiencia” (p.147).

Partiendo de que el autoconcepto es el conjunto de actitudes que los individuos tienen frente a sí misma, podemos distinguir tres elementos primordiales:

- a. Componente cognitivo o cognoscitivo: Conjunto de percepciones, creencias y opiniones que tienen los individuos de sí mismos.
- b. Componente evaluativo-afectivo: Es el conjunto de valoraciones afectivas del individuo, es decir, la autoestima. O, en otras palabras, es el proceso a través del cual el individuo se valora y juzga a sí mismo.
- c. Componente conductual y comportamental: Este componente depende de los anteriores y se refiere al comportamiento hacia uno mismo, que varía dependiendo si la situación que se vive es de aceptación o de rechazo.

## **Dimensiones de las habilidades blandas**

### **a. Habilidades sociales**

Goleman (2006), manifiesta:

Las habilidades sociales se refieren a la capacidad de gestionar relaciones de forma apropiada, fomentando conexiones efectivas a través de la empatía, donde la persuasión y la comunicación son elementos primordiales para un buen liderazgo y la eficiente resolución de problemas.

Autores como Robbins y Judge (2013) indican que las habilidades sociales comprenden comportamientos tales como la cortesía, la colaboración y la escucha activa, estos elementos son fundamentales para una interacción efectiva dentro de la organización y para el fortalecimiento de los equipos de trabajo.

Por otro lado, Bisquerra (2009), menciona que estas habilidades están vinculadas a la competencia social y emocional, la cual permite a los individuos desenvolverse de forma apropiada en diferentes contextos, promoviendo el respeto y la comprensión mutua entre los colaboradores de la organización.

## **b. Empatía**

Según Goleman (1998) describe que la empatía es la capacidad de identificar y comprender las emociones de los demás, una habilidad fundamental para formar relaciones interpersonales saludables y tomar decisiones éticas en el entorno laboral.

Por otro lado, el autor Davis (1996) afirma que la empatía tiene dos componentes, uno cognitivo y otro afectivo, lo que permite a las personas predecir el comportamiento de los demás, asimismo ayuda a reconocer con sensibilidad emocional ante sus necesidades.

Para autores como Salovey y Mayer (1997) señalan que la empatía es una parte fundamental de la inteligencia emocional, que mejora la cohesión grupal y disminuye los conflictos al promover una comunicación establecida en el entendimiento mutuo.

## **c. Conciencia de uno mismo**

Para el autor Goleman (1995) menciona que esta dimensión se refiere a la capacidad de reconocer las propias emociones y como estas afectan en la conducta, lo que permite al individuo autorregularse y actuar de forma congruente de acuerdo con sus valores.

Mientras que Gardner (2001) explica como la conciencia intrapersonal es una forma de inteligencia que facilita el autoconocimiento, promoviendo la autoevaluación, la reflexión crítica y el desarrollo personal.

Según los autores Brackett et al. (2011) señalan que este tipo de conciencia es crucial para la regulación emocional, la toma de decisiones conscientes y un rendimiento efectivo en el ámbito laboral.

#### **d. Motivación**

Según Maslow (1943) afirma:

“La motivación es el motor que impulsa el comportamiento humano hacia la satisfacción de una jerarquía de necesidades, que van desde las más básicas hasta las de autorrealización. Este proceso no solo afecta la vida personal, sino que también tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral, ya que el trabajador busca constantemente satisfacer estas necesidades dentro de su entorno profesional” (p. 143).

Herzberg (1966) por su parte explica que existen factores motivacionales intrínsecos, como el sentido logro y el reconocimiento, que son fundamentales para generar satisfacción laboral y mejorar la productividad del trabajador.

Autores como Ryan y Deci (2000) definen que la motivación autodeterminada, es aquella que surge de intereses personales y valores internos, es más duradera y efectiva que la motivación extrínseca para lograr los objetivos que tiene cada organización.

#### **Indicadores**

##### **Trabajo en equipo**

Según Katzenbach y Smith (1993) sostienen que el trabajo en equipo implica una interacción dinámica entre los miembros que comparten objetivos comunes y responsabilidades, lo que fortalece los resultados grupales gracias al compromiso mutuo y la colaboración.

Por otro lado, Tuckman (1965) menciona:

Los equipos que atraviesan diferentes etapas como: formación, conflicto, normalización y desempeño. Cada una de estas fases es crucial para la consolidación y efectividad del equipo, ya que contribuyen a la adaptación y el establecimiento de normas que facilitan el trabajo conjunto.

Robbins (2004) resalta que la sinergia generada a través del trabajo en equipo permite una utilización más efectiva de las habilidades individuales, lo que fomenta la creatividad y mejora la capacidad para resolver problemas de forma innovadora.

### **Comunicación y relaciones interpersonales**

Según Berlo (1960) menciona:

La comunicación eficaz en los entornos laborales depende de la claridad del mensaje, del canal utilizado para transmitirlo y de la comprensión por parte del receptor, factores que influyen directamente en las relaciones interpersonales y en la productividad dentro de la organización.

Por otro lado, Schramm (1954) menciona que la retroalimentación juega un papel crucial en la interacción interpersonal, ya que permite corregir posibles malentendidos y optimizar el ambiente laboral, favoreciendo un clima organizacional más saludable y colaborativo.

Para Daft (2005) plantea que una comunicación organizacional abierta y transparente es clave para fortalecer la cooperación entre los trabajadores, lo que a su vez contribuye a mejorar el desempeño general de la institución y facilita la resolución.

### **Relaciones familiares**

Según Bronfenbrenner (1979) señala que las relaciones familiares pertenecen al microsistema de cada persona, y que su equilibrio tiene un impacto directo en su comportamiento social y rendimiento laboral, al ser una de las influencias más cercanas y constantes en su desarrollo.

Mientras que Bowlby (1988) afirma que los lazos dentro del entorno familiar proporcionan una base segura que facilita el desarrollo emocional y fortalece la confianza personal, aspectos esenciales para una interacción saludable en distintos contextos sociales.

Olson y Gorall (2003) argumentan que la cohesión y la capacidad de adaptación dentro de la familia influyen notablemente en la calidad de vida del trabajador,

afectando su bienestar general y su disposición frente a las exigencias del ambiente laboral.

### **Vivienda y entorno**

Amartya Sen (1999) sostiene que las condiciones de vivienda tienen un impacto significativo en las capacidades individuales para desarrollar un proyecto de vida pleno, afectando su bienestar y su rendimiento en el ámbito laboral.

Según WHO (2010) resalta que contar con un entorno saludable es esencial para mantener una buena salud física y mental, lo que a su vez tiene un efecto directo sobre la productividad y eficiencia en el trabajo.

Por otro lado, Marmot (2005) subraya que el acceso a servicios básicos, como una vivienda adecuada y la seguridad en el entorno son factores determinantes que influyen directamente en el bienestar de las personas y en su capacidad para desempeñarse laboralmente.

#### **2.1.2. Productividad**

Fundación de Investigaciones económicas latinoamericanas (2002), comenta:

Las ideas sobre productividad y competitividad de la economía reciben atención permanente por parte de los productores, los gobiernos y los inversores. Cada uno de ellos usa el término según sus niveles de decisión y llegan a consecuencias como indicadores de desempeño, que determinan el crecimiento de la productividad.

Gutiérrez (2001), comenta:

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtiene en un proceso o sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. La productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Es usual medir la productividad a través de componentes como: eficiencia y eficacia.

Alamar y Guijarro, (2018), define:

Es la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que se obtiene de la misma, es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía y la calidad de su gestión.

### **Factores que afectan la productividad**

Fietman (1994), sostiene que:

Los factores más relevantes que impactan la productividad son:

- a. Recursos Humanos, el cual se considera como el factor determinante de la productividad, puesto que es de gran influencia y éste conduce hacia los demás factores.
- b. Maquinaria y Equipo. En la organización es esencial tener en consideración la situación y estados de las maquinarias, la calidad y así mismo la correcta empleabilidad del equipo.
- c. Organización del Trabajo. En este factor participan la estructuración y el rediseño del puesto de trabajo, que se establecen acorde a las maquinarias, los equipos y trabajo

### **Desempeño**

Pérez (2019), sostiene:

El desempeño es aquel acto y la consecuencia de desempeñar: ejecutar una obligación, desempeñar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción además puede vincularse o relacionarse a la representación de un papel. La idea de desempeño suele aplicarse respecto al rendimiento de un individuo en su ambiente laboral o académico. Se refiere al nivel que logro conseguir y obtener, por medio de la destreza, habilidad y a su esfuerzo.

## **Definiciones de desempeño laboral**

Palacios (2004), sostienen que:

“El desempeño laboral es el valor que se aspira aportar a la organización de los diferentes sucesos conductuales que una persona realice durante un periodo de tiempo”. Tales conductas, de uno o diversos sujetos en distintos momentos temporales simultáneamente, favorecerá a la eficiencia de la organización.

Robbins (2004), sostiene que:

El desempeño laboral se presencia al determinar, como uno de los fundamentos primordiales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, de modo que activa la conducta y el mejoramiento del desempeño, puesto que ayuda al individuo a focalizar sus esfuerzos hacia metas o propósitos complicados, que cuando sus metas eran fáciles.

## **Dimensiones**

### **a. Desempeño laboral**

Chiavenato (2009) sostiene que el desempeño laboral se refiere al nivel en el que un empleado realiza sus tareas en función de los objetivos establecidos por la organización, lo que refleja su efectividad y compromiso en el trabajo.

Según autores como Mondy y Noe (2005) mencionan que la evaluación del desempeño se realiza tomando en cuenta criterios como la cantidad, calidad, puntualidad y actitud del trabajador hacia sus responsabilidades.

Para Dessler (2015) afirma que un desempeño efectivo está vinculado al logro de objetivos, la capacidad de innovar y la alineación con los valores y metas de la organización.

## **b. Eficacia**

Según Drucker (1993) menciona que la eficacia implica hacer lo correcto para lograr alcanzar los resultados deseados, considerándose una medida esencial del éxito dentro de la organización.

Para los autores Koontz y Weihrich (2004) definen la eficacia como la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos, sin importar la cantidad de recursos utilizados en el proceso.

Robbins y Coulter (2010) manifiestan que la eficacia es una medida estratégica que evalúa el éxito en el logro de las metas, sin la necesidad de centrarse en los costos o en el tiempo invertido en alcanzarlas.

## **c. Eficiencia**

Robbins (2004) menciona que la eficiencia se refiere a alcanzar los objetivos utilizando la menor cantidad posible de recursos, maximizando los resultados y reduciendo costos.

Para autores como Certo y Certo (2006) sostienen que la eficiencia implica la optimización de procesos, reduciendo al máximo los desperdicios de tiempo, dinero y esfuerzo dentro de la organización.

Mientras que Chiavenato (2007) afirma que la eficiencia es clave para la competitividad organizacional, ya que permite proporcionar un mayor valor a los clientes o consumidor al menor costo posible

## **d. Efectividad**

Según Cameron (1986) menciona que la efectividad como el grado en que una organización logra sus metas generales y específicas, teniendo en cuenta tanto el entorno como los recursos disponibles.

Para Quinn y Rohrbaugh (1983) sostienen que la efectividad abarca criterios tanto internos como externos, como la adaptabilidad, el crecimiento y la productividad organizacional.

Kaplan y Norton (1996) afirman que ser efectivo implica equilibrar los resultados financieros con los indicadores de satisfacción del cliente y desarrollo interno dentro de la organización.

## **Indicadores**

### **Rotación de personal**

Desde el punto de vista de Dessler (2015) señala que una alta tasa de rotación de personal puede ser un indicio de insatisfacción laboral, lo que impacta negativamente en la productividad y genera costos adicionales relacionados con el reclutamiento y capacitación de personal.

Para Robbins y Coulter (2010) mencionan que la rotación afecta la continuidad laboral y el ambiente dentro de la organización, sirviendo como un indicio de un posible desequilibrio organizacional.

Por otro lado, Chiavenato (2009) indica que la rotación puede ser voluntaria como involuntaria, y es importante hacer un seguimiento para evitar la pérdida de trabajadores claves en la organización.

### **Actitud personal**

Según Allport (1935) define la actitud como una predisposición tanto mental como emocional que afecta la manera en que los individuos responden frente a su entorno.

Para Robbins (2004) sostiene que tener una actitud positiva en el lugar de trabajo beneficia la motivación y el ambiente laboral en la organización, contribuyendo al aumento de la productividad.

Desde el punto de vista de Ajzen (1991) afirma que la actitud actúa como un predictor del comportamiento, y que su estudio es fundamental para la gestión eficaz del comportamiento dentro de las organizaciones.

## **Percepción laboral**

Para los autores Robbins y Judge (2013) afirman que la percepción del trabajador tiene de su entorno laboral afecta directamente en su rendimiento, motivación y decisión de permanencia en la organización.

Mientras que Spector (1997) menciona que la percepción de justicia, apoyo y oportunidades dentro de la empresa impactan en la satisfacción laboral y en el compromiso con la organización.

Para Greenberg (2011) menciona que una percepción positiva en el ambiente laboral fortifica la lealtad y minimiza los índices de ausentismo y rotación.

## **Condiciones de trabajo**

Según Herzberg (1959) sostiene que las condiciones físicas del entorno laboral, tales como la iluminación, temperatura y el ruido, son factores higiénicos que influyen en la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, Chiavenato (2007) resalta que un entorno seguro, saludable y ergonómico contribuye al bienestar de los empleados, reduciendo el riesgo de accidentes y enfermedades ocupacionales.

ILO (2020) argumenta que contar con condiciones dignas de trabajo son fundamentales para proteger los derechos humanos y la productividad de los trabajadores.

## **Valores**

El autor Rokeach (1973) afirma que los valores son creencias perdurables que guían el comportamiento, determinando lo que se considera deseable dentro del ambiente laboral.

Según Schwartz (1992) señala que los valores organizacionales tienen un impacto significativo en la cultura interna y en la manera en que los trabajadores interactúan entre sí.

Para Schein (2010) sostiene que los valores compartidos refuerzan la identidad organizacional y alinean el comportamiento de los empleados con los objetivos y metas de la institución.

## **2.2. Antecedentes**

### **2.2.1. A nivel internacional**

Fuentes et al (2022), en su investigación "La Influencia de las Habilidades Blandas en la Inserción Laboral de Egresados de Ingeniería Industrial del Tecnológico Nacional de México Campus Tierra Blanca", la tesis analiza la relación entre las habilidades blandas y la inserción laboral de los egresados de la carrera de Ingeniería Industrial del Tecnológico Nacional de México Campus Tierra Blanca. Se usó un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 105 egresados. Esto significa que los egresados con mejores habilidades blandas tienen más probabilidades de encontrar un trabajo en su área de formación. Las habilidades blandas más importantes para la inserción laboral de los ingenieros industriales, según la tesis, son las siguientes: Habilidades cognitivas: capacidad de aprender, analizar y resolver problemas, a su vez, habilidades interpersonales: comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y negociación, por otro lado, control emocional: capacidad de manejar las emociones negativas y el estrés. La tesis también señala que las instituciones educativas deben poner más énfasis en el desarrollo de las habilidades blandas de sus estudiantes, ya que estas son cada vez más demandadas por las empresas.

En otra investigación realizada por González et al (2021), en su tesis: "La gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción y productividad laboral en la empresa privada en el Ecuador", investiga la relación entre las prácticas de gestión del talento humano y los niveles de satisfacción y productividad de los empleados en las empresas del sector privado. El talento humano es el activo más valioso de las empresas, y una gestión efectiva del mismo es crucial para alcanzar el éxito organizacional. La satisfacción y la productividad de los empleados son indicadores clave del bienestar laboral y del desempeño organizacional. El objetivo es conocer la influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción y la productividad

laboral dentro las empresas privadas. Por ello, se inicia de la investigación teórica sobre las variables del estudio, enmarcándolo en una investigación de tipo no experimental, transeccional, descriptivo. Empleando entrevistas, evaluándola a través de la correlación de Pearson con el objeto de demostrar la influencia que tiene una variable del estudio sobre la otra. La investigación aporta un conocimiento más profundo sobre la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción y productividad laboral en las empresas privadas.

### **2.2.2. A nivel nacional**

Paredes (2022), en su estudio: "El impacto de las habilidades blandas en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector industrial en Arequipa". El estudio investigó la relación de las habilidades blandas y el rendimiento laboral en los trabajadores del sector industrial de Arequipa. A través de un enfoque mixto, el estudio reveló que competencias como la inteligencia emocional, la toma de decisiones y la adaptación al cambio son importantes para mejorar la productividad en ambientes industriales. La investigación encontró que los trabajadores que demostraron tener un nivel alto de habilidades blandas no solo contaban con una mayor capacidad para gestionar el estrés, sino que también eran más eficaces en la resolución de conflictos y la mejor toma de decisiones. La investigación propone que el desarrollo de las habilidades blandas en los trabajadores industriales es clave para aumentar la eficiencia operativa y con ello disminuir los accidentes laborales.

Estudio realizado por Luna y Silva (2020), su investigación sostiene: "Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Veá, Real Plaza, Trujillo – 2020". La tesis investiga la relación entre las habilidades blandas y la productividad humana en el personal del área de caja de la tienda Plaza Veá del Real Plaza, Trujillo, en el año 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 90 trabajadores del área de caj, se halló una relación positiva y significativa entre las habilidades blandas y la productividad humana del personal del área de caja. Las dimensiones de las habilidades blandas que más se relacionan con la productividad humana son la comunicación asertiva, la flexibilidad y el trabajo en

equipo. Las habilidades blandas son un factor importante que influye en la productividad humana del personal del área de caja de Plaza Vea. La selección del personal del área de caja debe considerar la evaluación de las habilidades blandas, además de las habilidades técnicas.

En la investigación de Valencia (2023) sostiene en su tesis: "Influencia del desarrollo de las habilidades blandas en el nivel de productividad en la empresa logística de comercio exterior Savar Agentes de Aduana S.A.". La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional. Se aplicaron encuestas a 90 trabajadores de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Las encuestas midieron las habilidades blandas de los empleados, tales como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la orientación al cliente. Se recopilaron datos sobre el nivel de productividad de los empleados, como la cantidad de operaciones procesadas, el tiempo de respuesta a los clientes y la tasa de errores. Se encontró una relación significativa y positiva entre el desarrollo de las habilidades blandas y el nivel de productividad. Los empleados que tenían mejores habilidades blandas mostraron un mayor nivel de productividad en todas las áreas evaluadas. Las habilidades blandas que más se asociaron con la productividad fueron la comunicación efectiva, el trabajo en equipo colaborativo y la orientación a la cliente centrada en las necesidades. La tesis demuestra que el desarrollo de las habilidades blandas es un factor importante que influye positivamente en la productividad de los empleados en la empresa logística de comercio exterior Savar Agentes de Aduana S.A. Se recomendó a la empresa invertir en la capacitación y el desarrollo de las habilidades blandas de sus empleados para mejorar su desempeño y, por ende, la productividad de la organización. La tesis ofrece recomendaciones prácticas para que las empresas logísticas de comercio exterior implementen programas de capacitación y desarrollo efectivos para fortalecer las habilidades blandas de sus empleados.

### **2.2.3. A nivel local**

Barreto (2022), investiga sobre la relación entre la "capacitación del talento humano y la productividad laboral en el Gobierno Regional de Tumbes durante el año 2022".

La investigación fue de tipo deductivo-inductivo, descriptiva, cuantitativa y de corte transversal, se recolectaron datos mediante encuestas a 130 trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes. Se encontró una correlación positiva y significativa entre la capacitación del talento humano y la productividad laboral. Los trabajadores que recibieron capacitación mostraron un mayor nivel de conocimiento, habilidades blandas y actitudes hacia su trabajo, lo que se tradujo en una mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones. La capacitación también contribuyó a mejorar la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral de los trabajadores. La capacitación del talento humano es una herramienta fundamental para mejorar la productividad laboral en el Gobierno Regional de Tumbes. Se recomienda que el Gobierno Regional de Tumbes continúe invirtiendo en la capacitación de su personal para mejorar el desempeño institucional y la calidad de los servicios públicos que se brindan a la ciudadanía. El estudio proporciona evidencia empírica sobre la importancia de la capacitación del talento humano para mejorar la productividad laboral en el sector público.

El estudio de Choquehuanga y Morán (2022), aporta en evaluar la relación entre las “habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes” durante el año 2022. La investigación fue aplicada, diseño no experimental, correlacional. Se recolectaron datos mediante encuestas y entrevistas a 56 trabajadores de la Municipalidad de San Jacinto, se encontró una correlación positiva y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral. Las habilidades blandas que más se relacionan con el desempeño laboral son las habilidades sociales, las habilidades de pensamiento y las habilidades de negociación. Los colaboradores que poseen mejores habilidades blandas muestran un mayor nivel de trabajo en equipo, comunicación efectiva, resolución de problemas, toma de decisiones y adaptabilidad al cambio. Las habilidades blandas son un factor importante que influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto y, por ende, su productividad.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

Por su propósito, la investigación fue aplicada. “Este tipo de investigación se abastece por el tipo básico o puro, ya que mediante la teoría se encarga de solucionar complicaciones prácticas, se fundamenta en los hallazgos, descubrimientos y soluciones que se planteó en el objetivo del estudio” (Arias, 2020, p. 43). Asimismo, el estudio fue cuantitativo; porque se trabajó con cifras, parámetros y estadísticas afines con el objeto de estudio, se usaron instrumentos de medición: cuestionario el cual estuvo valorado con: escala de Likert.

De tipo descriptivo – correlacional, porque detalló características y propiedades de las variables habilidades blandas y productividad laboral y su relación entre ellas, la que estableció su incidencia.

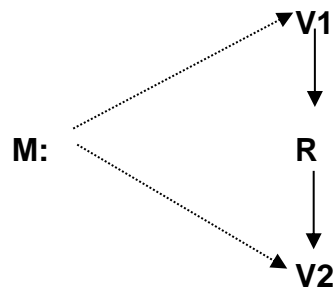
Según Garcés (2000) el estudio descriptivo “se encuentra orientado, fundamentalmente, a describir de tal manera que a quien está leyendo le parezca que fuera una fotografía, de un determinado objeto o fenómeno de la realidad” (p.76). Así mismo, fue correlacional porque “el propósito principal de este estudio es saber cómo se puede comportar una variable según la otra variable correlacionada. En este alcance se plantean hipótesis correlacionales, no se plantean como variables independientes o dependientes, solamente se relacionan dos variables” (Arias, 2020, p.45).

##### **3.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis**

La investigación fue no experimental ya que los sujetos de estudio son los colaboradores del consorcio y por ende no se podrán manipular, por lo que solo se

va a medir sus habilidades blandas al momento de la productividad laboral. Se denomina investigación no experimental porque “no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se vinculen las variables de estudio, los sujetos del estudio son investigados en su contexto natural sin perturbar ninguna situación, por tanto, no se manipulan las variables de estudio” (Arias, 2010, p.50).

La investigación fue de corte transversal porque solo se midió una vez en el tiempo, mediante una encuesta que se le aplicó en el año 2024.



Donde:

**M:** Muestra

**V1:** Variable1 (habilidades blandas)

**R:** Relación

**V2:** Variable 2 (productividad laboral)

### 3.2. Población, muestra y muestreo

#### 3.2.1. Población

“Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2012, p. 81).

La población del estudio estuvo compuesta por los trabajadores del Consorcio Biddle Conar SA, como se observa en la tabla 3, donde se muestra como población un total de 299 colaboradores:

**Tabla1.**

*Trabajadores del Consorcio Biddle Conar SA*

<b>Sexo</b>	<b>Empleado</b>	<b>Tercero</b>
Femenino	98	18
Masculino	170	13
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>31</b>

Fuente: Sistema Integrado Simplex

### 3.2.2. Muestra

Hernández et al. (2014) indican “Es una fracción o segmento de la población de interés que se está investigando. En este contexto, se recogerán datos, por lo que es esencial definirlo y delimitarlo con exactitud. Asimismo, debe ser representativo de la población” (p. 173).

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

En donde:

n = Tamaño de muestra.

N = Representa el total de la población.

Z = Corresponde al nivel de confianza

p = Es la probabilidad de que ocurra el éxito del evento estudiado

q = Se refiere a la probabilidad de fracaso

e = Es el error aceptable del estudio

### **Aplicación de la muestra:**

$$n = ?$$

$$N = 299 \text{ colaboradores}$$

$$Z = 1.95$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1-p (1-0.05=05)$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 299}{0.05^2(299 - 1) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 168$$

La muestra de la investigación estuvo conformada por 168 trabajadores del Consorcio Biddle Conar SA, Tumbes.

### **3.2.3. Muestreo**

“Es un procedimiento que permite la selección de las unidades de estudio que van a conformar la muestra, con la finalidad de recoger los datos requeridos por la investigación que se desea realizar” (Ñaupas et al., 2018).

El muestreo que tuvo el estudio será probabilístico, específicamente el muestreo aleatorio simple, donde todos los integrantes pueden ser elegidos, además, se encuestó a los colaboradores de la empresa con una muestra representativa de 168.

### **3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección**

#### **3.3.1. Métodos**

Calderón y Piñeiro (2003) conceptualizan “son los procedimientos o conjuntos de procedimientos que se utilizan para obtener conocimientos científicos” (p.35).

## **Descriptivo**

Arias (2012) manifiesta que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24). En esta investigación se detallaron características y propiedades de las variables habilidades blandas y productividad laboral y su interrelación entre ellas para entender mejor su influencia de las habilidades blandas en la productividad laboral.

## **Analítico**

Arias (2020) dice “estudia un fenómeno por medio de sus partes en forma separada, se extraen las partes de un todo para obtener un resultado total” (p. 9). En la investigación se analizó las dimensiones, habilidades sociales, empatía, conciencia de uno mismo, motivación y las dimensiones, desempeño laboral, eficacia, eficiencia, efectividad, de las variables habilidades blandas y productividad laboral respectivamente; de forma individual para poder obtener un resultado confiable y sólido.

## **Problemático-hipotético**

“Las hipótesis juegan un rol primordial en el proceso de la investigación; porque sirve de puente, de intermediación, entre la teoría y los hechos empíricos para la obtención de nuevos conocimientos objetivos que permitan enriquecer o ajustar los datos de la ciencia” (Rojas, 2010, p.103). En la investigación se planteó problemas generales y específicos y sus respectivas hipótesis, relacionado a las variables y dimensiones.

## **Deductivo**

Arias (2010), define “este método parte de generalidades para explicar situaciones particulares” (p.20). En nuestro estudio nos permitió analizar las teorías de las variables: habilidades blandas y productividad laboral para explicar las variables en cuestión.

## **Inductivo**

“Parte de casos particulares para inferir en los casos generales, en otras palabras, de lo pequeño a lo grande” (Arias, 2020, p.8). Para el caso de la investigación se recogieron los datos más relevantes de las habilidades blandas y productividad laboral para poder así, formular las conclusiones.

### **3.3.2. Técnicas**

Arias (2012) dice “las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general” (p. 67).

#### **Técnica documental**

“Descripción detallada de los procesos de recolección de los datos qué datos fueron recabados y como estos se codifican en registros como notas y bitácoras” (Hernández et al., 2010, p.528).

#### **Técnicas de la encuesta**

Arias (2012) define encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72).

Para el estudio se utilizó dos cuestionarios uno para la variable habilidades blandas y otro para la variable productividad laboral.

### **3.3.3. Instrumentos de recolección de datos**

“Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2012, p.67).

## **Cuestionario**

Ñaupas et al. (2018) manifiesta que “consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas con la hipótesis de trabajo y las variables e indicadores de investigación, para recopilar información y verificar las hipótesis de trabajo” (p. 291).

El primer cuestionario relacionado con las habilidades blandas se diseñó en base a sus dimensiones: habilidades sociales, empatía, conciencia de uno mismo, motivación; de los cuales se estructuró un cuestionario compuesto de dieciséis preguntas con alternativas de Rensis Likert: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).

El segundo cuestionario relacionado con la productividad laboral se diseñó en base a sus dimensiones: desempeño laboral, eficacia, eficiencia. De los cuales se estructuró un cuestionario compuesto de dieciséis preguntas con alternativas de Rensis Likert: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).

Ambos cuestionarios fueron aplicados a los 168 colaboradores del Consorcio Biddle SA, Tumbes.

## **Fichas bibliográficas**

Arias (2020) menciona “tipo de herramienta que se puede manejar cuando se va a estudiar una gran cantidad de libros, artículos o documentos que permiten conseguir el objetivo de la investigación, su primordial función es reunir la información de los documentos para analizarlos” (p.55).

## **Libreta de apuntes**

“En la cual que el investigador anota lo observado” (Arias, 2012, p.69).

### 3.4. Análisis de confiabilidad

En el estudio, para demostrar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, el cual es el cuestionario, se usó el Alfa de Cronbach, este se aplica en la mayoría de las investigaciones de corte transversal.

Al respecto Palella y Martins (2016):

“El Alfa de Cronbach mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo por tal el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. Se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1, donde 0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta” (p.181).

#### Tabla2.

##### *Confiabilidad del instrumento*

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0 - 0.20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2016)

La primera variable: habilidades blandas, se realizó una prueba piloto donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.73, mientras que la variable productividad laboral, obtuvo un alfa de Cronbach de 0.72.

### **3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Procesamiento de datos**

Luego de efectuar la recolección de los datos, mediante el uso de la técnica de la encuesta e instrumento: cuestionario, se procedió a establecer la matriz de tabulación empleando la hoja de Excel en ambas variables. Consecutivamente, la información se exportó al software SPSS, en el cual se obtuvo las tablas de frecuencias, indicadores, respecto al Rho de Spearman para establecer la correlación de las dimensiones y variables.

#### **Análisis de datos**

Posteriormente al procesamiento de los datos en EXCEL y SPSS, se analizaron los resultados en correlación a los objetivos del estudio, obteniendo información, que permitió realizar discusiones con los antecedentes y bases teóricas, accediendo a dar solución al problema, contrastar la hipótesis y conseguir alcanzar el objetivo general el cual es: Determinar la incidencia de las habilidades blandas en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

Se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables. Este coeficiente se obtiene al ordenar los datos y sustituirlos por su posición dentro del conjunto, lo que permitió evaluar el grado de asociación entre estas dos variables. En términos de interpretación, un valor cercano a +1 indica una correlación positiva y fuerte, un valor cercano a -1 refleja una correlación negativa y fuerte, mientras que valores cercanos a 0 sugieren que no hay correlación.

**Tabla3:***Crterios de interpretación de coeficiente de correlación*

---

-0.76 a 1.00	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a 0.75	Correlación negativa considerable
-0.31 a 0.50	Correlación negativa media
-0.11 a 0.30	Correlación negativa débil
-0.01 a 0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a 0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a 0.30	Correlación positiva débil
+0.31 a 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a 1.00	Correlación positiva muy fuerte

---

Fuente: Mondragón (2014)

**3.6. Formulación de la hipótesis****Hipótesis general**

Las habilidades blandas inciden de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle SA, Tumbes 2024.

**Hipótesis específicas****Hipótesis específicas 1:**

Las habilidades sociales inciden de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Hipótesis específicas 2:**

La empatía incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

### **Hipótesis específicas 3:**

La conciencia de uno mismo incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

### **Hipótesis específicas 4:**

La motivación incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

### **Prueba de hipótesis**

Para realizar la prueba de hipótesis se utilizará el p - valor

Si P- valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si P- valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

## **3.7. Definición y operacionalización de variables**

**Variable 1:** Habilidades blandas.

### **Definición conceptual**

Goleman (1995), conceptualiza:

“Las habilidades blandas son un conjunto de atributos personales que facilitan la interacción y el trabajo en equipo. Estas habilidades permiten a las personas relacionarse efectivamente con los demás, resolver conflictos, adaptarse a diferentes situaciones y manejar sus emociones” (p.68).

## **Dimensiones:**

Dimensión 1: Habilidades sociales

Dimensión 2: Empatía

Dimensión 3: Conciencia de uno mismo

Dimensión 4: Motivación

## **Indicadores**

Trabajo en equipo

Comunicación y relaciones interpersonales.

Relaciones familiares

Vivienda y entorno

## **Definición operacional**

Las Habilidades blandas se analizaron a través de sus dimensiones: habilidades sociales, empatía, conciencia de uno mismo, motivación. De los cuales se estructuró un cuestionario compuesto de dieciséis preguntas con alternativas de Rensis Likert: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1), aplicado a una muestra de 168 trabajadores de la empresa consorcio Biddle Conar SA de Tumbes entre 18 y 60 años.

**Tabla4***Dimensiones, indicadores, Ítems de la variable habilidades blandas*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento y escala de medición</b>
Habilidades sociales.	Trabajo en equipo	1,2,3,4	Cuestionario Escala de Likert
Empatía	Comunicación y relaciones interpersonales.	5,6,7,8	Totalmente de acuerdo (TA): 5 De acuerdo (DA): 4 Indeciso (I): 3 En desacuerdo (ED): 2
Conciencia de uno mismo.	Relaciones familiares Vivienda y entorno	9,10,11,12	Totalmente en desacuerdo (TD):1
Motivación.		13,14,15,16	

**Variable 2: Productividad laboral****Definición conceptual**

Douglas McGregor (1960):

La productividad laboral depende de la motivación y el compromiso de los trabajadores. Esta definición reconoce la importancia del factor humano en la productividad y la necesidad de crear un ambiente de trabajo positivo y motivador.

**Dimensiones:**

Dimensión 1: Desempeño laboral

Dimensión 2: Eficacia  
Dimensión 3: Eficiencia  
Dimensión 4: Efectividad.

### **Indicadores**

Rotación de personal  
Actitud personal  
Percepción laboral  
Condiciones de trabajo  
Valores

### **Definición operacional**

La productividad laboral se analizó a través de sus dimensiones: desempeño laboral, eficacia, eficiencia, efectividad. De los cuales se estructuró un cuestionario compuesto de dieciséis preguntas con alternativas de Rensis Likert: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1), a una muestra de 168 trabajadores de la empresa consorcio Biddle Conar SA de Tumbes entre 18 y 60 años.

**Tabla5***Dimensiones, indicadores, Ítems de la variable productividad laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento y escala de medición</b>
Desempeño laboral		1,2,3,4	Cuestionario
	Rotación de personal		Escala de Likert
Eficacia	Actitud personal	5,6,7,8	Totalmente de acuerdo (TA): 5 De acuerdo (DA): 4 Indeciso (I): 3
	Percepción laboral		En desacuerdo (ED): 2
Eficiencia	Condiciones de trabajo	9,10,11,12	Totalmente en desacuerdo (TD):1
	Valores		
Efectividad		13,14,15,16	

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### Descriptivos

**Objetivo general:** Determinar la incidencia de las habilidades blandas en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

#### Tabla6:

*Nivel de habilidades blandas sobre la productividad laboral*

Nivel	Habilidades blandas			Productividad laboral		
	Puntuación	N° enc.	%	Puntuación	N° enc.	%
<b>Alto</b>	59 - 80	44	26%	59 - 80	16	10%
<b>Medio</b>	38 - 58	113	67%	38 - 58	136	81%
<b>Bajo</b>	16 - 37	11	7%	16 - 37	16	10%
<b>Total</b>		168	100%		168	100%

Fuente: Encuesta

En la tabla 6 se observan resultados respecto a la variable habilidades blandas, la mayoría de encuestados (67%) se ubica en el nivel medio, seguido por un 26% en el nivel alto y un 7% en el nivel bajo. En cuanto a la productividad laboral, el mayor porcentaje (81%) se concentra también en el nivel medio, mientras que los niveles alto y bajo presentan cada uno un 10% de encuestados. Los resultados evidencian que la mayoría de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes presenta un nivel medio en ambas variables, con una proporción ligeramente mayor de altas habilidades blandas que de alta productividad laboral, lo que sugiere un margen de mejora para convertir ese potencial en un rendimiento laboral más alto.

**Objetivo específico 1:** Describir la incidencia de las habilidades sociales en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Tabla7:**

*Nivel de habilidades sociales sobre la productividad laboral*

Nivel	Habilidades sociales			Productividad laboral		
	Puntuación	N° enc.	%	Puntuación	N° enc.	%
<b>Alto</b>	15 - 20	46	27%	59 - 80	16	10%
<b>Medio</b>	10 - 14	111	66%	38 - 58	136	81%
<b>Bajo</b>	4 - 9	11	7%	16 - 37	16	10%
<b>Total</b>		168	100%		168	100%

Fuente: Encuesta

Se observan resultados en la tabla 7, donde se evidencia que el mayor porcentaje de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes se ubica en el nivel medio tanto en habilidades sociales (66%) como en productividad laboral (81%). Un 27% alcanza un nivel alto en habilidades sociales, mientras que solo el 10% presenta alta productividad. Los niveles bajos registran el 7% en habilidades sociales y el 10% en productividad laboral. Aunque una parte significativa de los encuestados posee buenas habilidades sociales, esto no se traduce de forma proporcional en una alta productividad, lo que refleja la necesidad de alinear las competencias interpersonales con estrategias que fortalezcan la productividad laboral.

**Objetivo específico 2:** Explicar la incidencia de la empatía en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Tabla8:***Nivel de empatía sobre la productividad laboral*

Nivel	Empatía			Productividad laboral		
	Puntuación	N° enc.	%	Puntuación	N° enc.	%
<b>Alto</b>	15 - 20	52	31%	59 - 80	16	10%
<b>Medio</b>	10 - 14	70	42%	38 - 58	136	81%
<b>Bajo</b>	4 - 9	46	27%	16 - 37	16	10%
<b>Total</b>		168	100%		168	100%

Fuente: Encuesta

En la tabla 8 se observan resultados de la dimensión empatía, donde mayormente los colaboradores encuestados se ubican en el nivel medio (42%), seguido del nivel alto (31%) y del nivel bajo (27%). En cuanto a la productividad laboral, la mayoría (81%) se encuentra en el nivel medio, mientras que el nivel alto y el bajo registran cada uno un 10% de participantes. Los resultados muestran que, aunque un porcentaje importante de encuestados presenta niveles altos y medios de empatía, esta capacidad no se refleja proporcionalmente en una mayor productividad, lo que sugiere la necesidad de estrategias que canalicen las habilidades empáticas hacia un mejor rendimiento laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA.

**Objetivo específico 3:** Identificar la incidencia de la conciencia de uno mismo en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Tabla9:**

*Nivel de conciencia de uno mismo sobre la productividad laboral*

Nivel	Conciencia de uno mismo			Productividad laboral		
	Puntuación	N° enc.	%	Puntuación	N° enc.	%
<b>Alto</b>	15 - 20	35	21%	59 - 80	16	10%
<b>Medio</b>	10 - 14	98	58%	38 - 58	136	81%
<b>Bajo</b>	4 - 9	35	21%	16 - 37	16	10%
<b>Total</b>		168	100%		168	100%

Fuente: Encuesta

Con respecto a las respuestas obtenidas de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes, se observa en la tabla 9, que la conciencia de uno mismo, la mayoría de los encuestados (58%) se encuentra en el nivel, mientras que tanto el nivel alto como el bajo registran un 21% cada uno. En cuanto a la productividad laboral, el 81% se ubica en el nivel medio, seguido por un 10% tanto en nivel alto y bajo. La distribución equilibrada entre los niveles alto y bajo en conciencia de uno mismo, junto con el nivel medio de productividad laboral, sugiere que el autoconocimiento no se está traduciendo plenamente en una mayor productividad laboral, sugiriendo la oportunidad para potenciar la productividad mediante el desarrollo de competencias de autorregulación.

**Objetivo específico 4:** Determinar la incidencia de la motivación en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Tabla10:***Nivel de motivación sobre la productividad laboral*

Nivel	Motivación			Productividad laboral		
	Puntuación	N° enc.	%	Puntuación	N° enc.	%
<b>Alto</b>	15 - 20	85	51%	59 - 80	16	10%
<b>Medio</b>	10 - 14	83	49%	38 - 58	136	81%
<b>Bajo</b>	4 - 9	0	0%	16 - 37	16	10%
<b>Total</b>		168	100%		168	100%

Fuente: Encuesta

En la tabla 10, se evidencia resultados sobre la dimensión motivación, donde el 51% de los encuestados se ubica en el nivel alto y el 49% en el nivel medio. Respecto a la productividad laboral, el 81% se encuentra en el nivel medio, seguido por un 10% tanto en el nivel alto y en el nivel bajo. Evidenciándose que, a pesar de que la mayoría presenta una alta motivación, la productividad laboral se concentra en un nivel medio, lo que sugiere la necesidad de estrategias que canalicen la motivación hacia resultados concretos y sostenibles en la productividad laboral.

## Resultados inferenciales

**Hipótesis general:** Las habilidades blandas inciden de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle SA, Tumbes 2024.

**Tabla 11:**

*Correlación de las habilidades blandas en la productividad laboral*

			<b>Habilidades blandas</b>	<b>Productividad ad laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Habilidades blandas</b>	Coeficiente de correlación	de 1.000	.342**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	168	168
	<b>Productividad laboral</b>	Coeficiente de correlación	de .342**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	168	168

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

Fuente: Encuesta

En la tabla 11, se evidencia un coeficiente de correlación de Spearman entre habilidades blandas y productividad laboral de 0.342 (correlación positiva media) con un valor de significancia bilateral de  $p < 0.001$ , lo que indica que la relación es positiva y estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99%. Esto significa que, a medida que aumentan las habilidades blandas, también tiende a incrementarse la productividad laboral, aunque la fuerza de la relación es moderada.

### Hipótesis específicas 1:

Las habilidades sociales inciden de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Tabla12:**

*Correlación de las habilidades sociales en la productividad laboral*

		<b>Habilidades Productividad</b>			
		<b>sociales</b>	<b>laboral</b>		
<b>Rho</b>	<b>de</b>	<b>Habilidades</b>	Coeficiente	de1.000	.239**
		<b>sociales</b>	correlación		
			Sig. (bilateral)	.	.002
			N	168	168
<b>Spearman</b>	<b>Productividad</b>	<b>laboral</b>	Coeficiente	de.239**	1.000
			correlación		
			Sig. (bilateral)	.002	.
		N	168	168	

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

Fuente: Encuesta

Se evidencian resultados en la tabla 12, donde se muestra un Rho de Spearman entre habilidades sociales y productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, de 0.239 indicando una correlación positiva débil, con un valor de significancia bilateral de  $p = 0.002$ , lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa al 99% de confianza. Si bien las habilidades sociales muestran una relación positiva con la productividad laboral, la baja intensidad de esta asociación sugiere que, por sí solas, no garantizan un alto rendimiento.

## Hipótesis específicas 2:

La empatía incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Tabla13:**

*Correlación de la empatía en la productividad laboral*

		<b>Productividad</b>			
		<b>Empatía laboral</b>			
<b>Rho</b>	<b>de</b>	<b>Empatía</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.341**
			Sig. (bilateral)	.	<.001
			N	168	168
<b>Spearman</b>	<b>Productividad</b>	<b>laboral</b>	Coeficiente de correlación	.341**	1.000
			Sig. (bilateral)	<.001	.
			N	168	168

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

Fuente: Encuesta

Se evidencia en la tabla 13, un coeficiente de Spearman entre empatía y productividad laboral de 0.341, con un nivel de significancia bilateral de  $p < 0.001$ , lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa. La fuerza de la correlación positiva media implica que un mayor nivel de empatía tiende a asociarse con un incremento en la productividad laboral. Estos resultados sugieren que la empatía es un factor relevante para el desempeño, ya que las personas con mayor capacidad para comprender y responder a las emociones de los demás tienden a ser más productivas. Sin embargo, la correlación moderada también señala que, para potenciar el rendimiento, la empatía debe complementarse con otras competencias y condiciones laborales.

### Hipótesis específicas 3:

La conciencia de uno mismo incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Tabla 14:**

*Correlación de la conciencia de uno mismo en la productividad laboral*

		<b>Conciencia de uno mismo</b>		
		<b>Productividad laboral</b>		
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Conciencia de uno mismo</b>	Coefficiente de correlación	de 1.000	.327**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	168	168
	<b>Productividad laboral</b>	Coefficiente de correlación	de .327**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	168	168

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

Fuente: Encuesta

El coeficiente de correlación de Spearman entre conciencia de uno mismo y productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA evidenciado en la tabla 14 es de 0.327, con un nivel de significancia bilateral de  $p < 0.001$ , indica una relación positiva y estadísticamente significativa. La fuerza de la correlación es positiva media, lo que significa que un mayor nivel de conciencia de uno mismo tiende a estar asociado con una mayor productividad laboral. Sugiriendo que la conciencia de uno mismo contribuye a la productividad laboral. No obstante, al ser moderada, esta relación requiere el refuerzo de otras competencias y recursos organizacionales para maximizar su impacto en la productividad.

#### Hipótesis específicas 4:

La motivación incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.

**Tabla15:**

*Correlación de la motivación en la productividad laboral*

		<b>Productividad</b>		
		<b>Motivación laboral</b>		
<b>Rho</b>	<b>de</b>	Coeficiente	de1.000	.406**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	<.001
<b>Spearman</b>	<b>Productividad</b>	N	103	103
		Coeficiente	de.406**	1.000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	103	168

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

Fuente: Encuesta

En la tabla 15 se observan resultados de correlación de Spearman entre motivación y productividad laboral donde se indica un 0.406, con un nivel de significancia bilateral de  $p < 0.001$ , lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa al 99% de confianza. La fuerza de la correlación es positiva media, lo que significa que, a mayor motivación, tiende a presentarse un mayor nivel de productividad laboral. Estos resultados indican que la motivación es un factor clave para la productividad laboral. Potenciar la motivación a través de incentivos, reconocimiento y oportunidades de desarrollo podría traducirse en mejoras sustanciales en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes.

## 4.2. Discusión

Objetivo general: Determinar la incidencia de las habilidades blandas en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024, los resultados obtenidos en el presente estudio evidencian que la mayoría de los colaboradores del Consorcio Biddle Conar S.A., Tumbes, presenta un nivel medio tanto en habilidades blandas (67%) como en productividad laboral (81%), con una ligera ventaja en el porcentaje de trabajadores que poseen un nivel alto de habilidades blandas (26%) frente a los que alcanzan alta productividad (10%). Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman de 0.342; y un valor de  $p < 0.001$ , confirma la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa, aunque de fuerza moderada, entre las habilidades blandas y la productividad laboral.

Estos hallazgos guardan coherencia con la investigación de Fuentes et al. (2022) quienes concluyen que las habilidades blandas son determinantes para la inserción laboral, especialmente aquellas relacionadas con la comunicación, el trabajo en equipo y el control emocional, resaltando la necesidad de que las instituciones educativas fortalezcan estas competencias. Si bien el contexto del estudio es educativo, el principio subyacente de que las habilidades blandas incrementan las posibilidades de éxito laboral coincide con la tendencia encontrada en la presente investigación. Por su parte, González et al. (2021) destacan que una gestión efectiva del talento humano mejora tanto la satisfacción como la productividad, lo que se alinea con el hecho de que, en el presente estudio, las habilidades blandas muestran un efecto positivo sobre la productividad laboral.

Paredes (2022) halló que las habilidades blandas, como la inteligencia emocional y la adaptabilidad, son clave para mejorar la productividad y prevenir incidentes laborales en entornos industriales, lo que coincide con nuestros resultados. Asimismo, Valencia (2023) comprobó que habilidades como la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo y la orientación al cliente tienen una incidencia significativa en la productividad, reforzando la idea de que el fortalecimiento de estas áreas podría traducirse en mejoras tangibles en el desempeño de los colaboradores.

Barreto (2022), Choquehuanga y Morán (2022) encontraron correlaciones positivas entre el desarrollo de competencias blandas y la productividad, resultados que son consistentes con la correlación positiva moderada encontrada en este estudio (Rho Spearman = 0.342). Al igual que en sus investigaciones, nuestros hallazgos indican que, aunque las habilidades blandas no explican la totalidad de la productividad laboral, sí representan un componente significativo que, al ser potenciado, puede contribuir a mejorar el rendimiento de la organización.

La presente investigación reafirma que las habilidades blandas son un factor estratégico para la productividad laboral, pero que su efecto se ve condicionado por otros elementos, como las condiciones laborales, los recursos disponibles y la cultura organizacional. La correlación moderada sugiere que los programas de fortalecimiento de habilidades blandas deberían integrarse con estrategias de mejora en procesos, liderazgo y motivación, para lograr un impacto más robusto y sostenido en el tiempo.

Respecto al Objetivo específico 1: Describir la incidencia de las habilidades sociales en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024, los resultados muestran que el 66% de los colaboradores se ubica en un nivel medio de habilidades sociales, el 27% en nivel alto y el 7% en nivel bajo. En cuanto a la productividad laboral, mayormente el 81% presenta un nivel medio. El análisis de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.239; y un  $p = 0.002$  evidenciando una relación positiva y significativa, aunque de baja intensidad, entre las habilidades sociales y la productividad laboral. Esto indica que, si bien las competencias interpersonales como la comunicación, la cooperación y la interacción efectiva influyen en el rendimiento, no lo determinan por completo.

Este hallazgo se alinea con la investigación de Luna y Silva (2020), quienes encontraron una relación positiva entre las habilidades blandas especialmente la comunicación asertiva y el trabajo en equipo y la productividad laboral en el personal de caja de Plaza Veá. Sin embargo, la baja intensidad en la correlación hallada en este estudio sugiere que, en el contexto del Consorcio Biddle Conar S.A., estas habilidades deben complementarse con otros factores, como la capacitación

técnica o la optimización de procesos, para generar un impacto más alto en la productividad.

Con respecto al objetivo específico 2: Explicar la incidencia de la empatía en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024, en la dimensión de empatía, el 42% de los colaboradores presenta un nivel medio, el 31% un nivel alto y el 27% un nivel bajo. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.341; y una significancia de  $p < 0.001$  la cual revela una relación positiva y significativa de intensidad moderada. Esto implica que los colaboradores con mayor capacidad para comprender y atender las necesidades emocionales y laborales de sus compañeros y clientes tienden a presentar un mejor rendimiento.

Los resultados coinciden con el estudio de Paredes (2022), quien identificó que la inteligencia emocional, dentro de la cual se integra la empatía, es determinante para la resolución de conflictos y la eficiencia en entornos industriales.

Asimismo, Valencia (2023) destaca la orientación al cliente como una habilidad blanda clave para la productividad en empresas logísticas, lo que refuerza la relevancia de la empatía en el entorno laboral.

En el objetivo específico 3: Identificar la incidencia de la conciencia de uno mismo en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024, se observó que la conciencia de uno mismo indicó que el 58% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, mientras que tanto el nivel alto como el bajo registran un 21%. La correlación de Spearman de 0.327; y un valor de  $p < 0.001$ , indican una relación positiva y significativa de intensidad moderada con la productividad laboral. Este hallazgo sugiere que la conciencia de uno mismo es entendida como la capacidad para reconocer emociones, fortalezas y áreas de mejora, lo que puede influir en la productividad laboral, favoreciendo una mejor autorregulación y toma de decisiones.

Estos resultados se relacionan con los aportes de Fuentes et al. (2022), quienes resaltan que la capacidad de manejar emociones y el control emocional fortalecen la empleabilidad y el rendimiento profesional. De igual manera, Choquehuanga y

Morán (2022) encontraron que habilidades de pensamiento y de negociación, vinculadas al autoconocimiento, guardan relación con un mejor desempeño laboral en contextos municipales.

Finalmente, con respecto al Objetivo específico 4: Determinar la incidencia de la motivación en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024, los resultados evidenciaron que para la dimensión motivación, los resultados son particularmente relevantes ya que el 51% de los colaboradores encuestados presenta un nivel alto y el 49% un nivel medio. La correlación de Spearman obtenida fue de 0.406; con un  $p < 0.001$ , indicando una relación positiva y significativa, con una correlación positiva media entre motivación y productividad laboral. Esto confirma que la motivación es un motor fundamental del desempeño, ya que influye en la disposición al esfuerzo, la persistencia y la calidad del trabajo realizado.

Estos hallazgos son consistentes con lo mencionado por González et al. (2021), quienes subrayan que una adecuada gestión del talento humano fomenta la motivación y, a su vez, impacta positivamente en la productividad.

Por otro lado, Barreto (2022) identificó que la capacitación incrementa la motivación laboral, generando mejoras en el rendimiento del personal del sector público, un efecto que podría extrapolarse al contexto empresarial privado.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que las habilidades blandas inciden de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle SA, Tumbes 2024, donde se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0.342 y un valor de  $p < 0.001$ . Asimismo, se observó que en la variable habilidades blandas, la mayoría de encuestados (67%) se ubica en el nivel medio, seguido por un 26% en el nivel alto y un 7% en el nivel bajo. Mientras que en variable productividad laboral, el mayor porcentaje (81%) se concentra también en el nivel medio, mientras que los niveles alto y bajo presentan cada uno un 10% según respuestas de los encuestados. Esto indica que el fortalecimiento de las competencias blandas puede contribuir a mejorar el rendimiento, siendo necesario complementarlo con mejoras organizacionales y técnicas.
2. Las habilidades sociales presentaron una correlación positiva débil con la productividad laboral donde se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.239; con valor de  $p = 0.002$ , lo que sugiere que deberían ser reforzadas y complementadas con otros factores para lograr un impacto significativo en el desempeño. También, se evidenciaron resultados donde las habilidades blandas se ubicaron en el nivel (66%) como en productividad laboral (81%). Un 27% alcanza un nivel alto en habilidades sociales, mientras que solo el 10% presenta alta productividad.
3. Se determinó que la empatía incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024, donde se evidencio una correlación positiva moderada con la productividad laboral de 0.341; y un valor de  $p < 0.001$ . Esto confirma que la capacidad de comprender y atender las necesidades de los demás favorece

la colaboración y el rendimiento, especialmente en actividades que implican atención a clientes y trabajo en equipo.

4. La conciencia de uno mismo presentó una correlación positiva media con la productividad laboral donde se evidencio un Rho de Spearman de 0.327; con valor  $p < 0.001$ , lo que indica que la conciencia de uno mismo influye en la autorregulación emocional y la toma de decisiones, contribuyendo a un mejor desempeño. Por otro lado, se observaron datos donde indican que la conciencia de uno mismo, la mayoría de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes (58%) se encuentra en el nivel, mientras que tanto el nivel alto como el bajo registran un 21% cada uno, mientras que la productividad laboral, el 81% se ubica en el nivel medio, seguido por un 10% tanto en nivel alto y bajo.
  
5. Se determinó que la motivación presenta una correlación sobre la productividad laboral, evidenciando mediante el coeficiente de Spearman de 0.406; con un valor de  $p < 0.001$ . Entendiéndose como un factor clave para la productividad laboral, evidenciando que trabajadores motivados tienen mayor disposición, persistencia y calidad en su labor, lo que refuerza la importancia de estrategias que mantengan y potencien este impulso.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere que el consorcio biddle conar SA, Tumbes desarrolle un plan de capacitación continua que abarque las principales dimensiones evaluadas: habilidades sociales, empatía, conciencia de uno mismo y motivación. Este plan debe ser práctico y adaptado a la realidad del sector, incorporando metodologías activas como talleres vivenciales, dinámicas de grupo, simulaciones y estudios de caso, que permitan a los colaboradores no solo adquirir conocimientos, sino también practicar y consolidar las competencias.
2. El consorcio biddle conar SA, Tumbes debería implementar estrategias que la mantengan y potencien las habilidades sociales, diseñando talleres y dinámicas grupales para reforzar la comunicación asertiva, la escucha activa, con el fin de mejorar la interacción entre equipos y áreas, así como crear espacios de integración formales e informales (reuniones interdepartamentales, actividades de convivencia) que fortalezcan las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia, también debería establecer un protocolo de resolución de conflictos que facilite el manejo de desacuerdos de forma constructiva y rápida.
3. Se sugiere al consorcio biddle conar SA la incorporación de sesiones de inteligencia emocional en las capacitaciones, enfatizando la importancia de comprender las emociones y necesidades de compañeros y clientes. Además, debe promover el reconocimiento y valorar públicamente las conductas empáticas dentro del consorcio, incentivando su práctica diaria.
4. El consorcio biddle conar SA, Tumbes debe Implementar programas de coaching y mentoring que ayuden a los colaboradores a identificar sus fortalezas, debilidades y estilos de trabajo, además debe realizar

evaluaciones de autoanálisis y feedback, con el objetivo de desarrollar la autorreflexión y la mejora continua, así como, fomentar actividades que contribuyan al manejo del estrés y la autorregulación emocional, como pausas activas y gestión del tiempo.

5. Se sugiere que el consorcio biddle conar SA, Tumbes establezca un sistema de incentivos y reconocimientos que premie tanto el logro de resultados como el esfuerzo y compromiso de los trabajadores, debe diseñar un plan de desarrollo profesional donde incluya oportunidades reales de formación y crecimiento profesional, también promover un liderazgo que inspire y motive mediante la comunicación, confianza y compañerismo entre los colaboradores y los administrativos.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamar Belenguer, J., & Guijarro Tormo, R. (2018). *Como mejorar la productividad de tu empresa*. Valencia: Resultae.
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Episteme.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. Shalom 2008.
- Calderón Fornaris, P. A., & Piñeiro Suárez, N. (2003). *Metodología de la Investigación Científica*. C. Habana.
- Cardenas Caicedo, J. (2019). Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década.
- Carrera Endara, C. F., Ligña Cumbal, C. H., Moreno Cueva, G. R., & Morales Carrera, R. (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Ediciones Grupo Compás.
- Chernicoff Minsberg, L., & Rodríguez Morales, E. (diciembre de 2018). *Autoconocimiento, una mirada hacia nuestro universo interno*. Obtenido de Biblat: <https://biblat.unam.mx/hevila/Didac/2018/no72/6.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Choquehuanga Nuñez, M., & Morán Romero, B. Y. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022 . 85.
- Fernández, E. (2016). Desarrollo de habilidades blandas en el ámbito laboral: Un estudio en empresas peruanas. *Revista de Psicología Organizacional*, 14(2), 88-102. doi:<https://doi.org/10.22201/facpsy.21772153.2016.2.108>
- Fuentes Rosas, L., & et, a. (2022). La Influencia de las Habilidades Blandas en la Inserción laboral de Egresados de Ingeniería Industrial del tecnológico nacional de México.
- Fundación de Investigaciones económicas latinoamericanas. (2002). *Productividad, competitividad, empresas. Los engranajes del crecimiento*. Buenos Aires.

- Garcés Paz, H. (2000). *Investigación científica*.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Nwe York: Editorial Kairos.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional: Por qué puede importar más que el cociente intelectual*.
- Gonzalez Vazquez, K., & et al. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción y productividad en la empresa privada.
- GUERRA BAEZ, S. (2019). *SCIELO BRASIL*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?lang=es>
- Gutierrez Pulido, H. (2001). *Calidad total y productividad*. Santa Fe: McGraw-hill/interamericana de editores SA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / Interamericana de Editores.
- Hernandez, A. (09 de 10 de 2023). *Autoconocimiento*. Obtenido de Scrib: <https://es.scribd.com/document/676473596/2-3-Autoconocimiento>
- Informática, I. N. (2017). *Compendio estadístico Tumbes* .
- Luna Abanto, F. U., & Silva Gómez, S. M. (2020). Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Veá - Real Plaza, Trujillo. 104.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. doi:<https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Mujica Leiva, J. (enero de 2015). *Desarrollo de Habilidades directivas*. Obtenido de <https://educra.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf?x61340#zoom=scale>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Parella Stracuzz, S., & Martins Pestana, F. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fedupel.
- Paredes, J. (2022). *El impacto de las habilidades blandas en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector industrial en Arequipa*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe>

- Pursell, S. (23 de diciembre de 2023). *Habilidades blandas o soft skills*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/que-son-habilidades-blandas>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Vol. 15.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Rojas Soriano, R. (2010). *El Proceso de la Investigación Científica*. Trillas.
- Valencia Franco, R. (2023). Influencia del desarrollo de las habilidades Blandas en el nivel de productividad de la empresa logística de comercio exterior Savar Agentes de Aduana sa.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Habilidades blandas y su incidencia en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2024.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología y diseño
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera las habilidades blandas inciden en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿De qué manera las habilidades sociales inciden en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes?</p> <p>2. ¿De qué manera la empatía incide en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes?</p> <p>3. ¿De qué manera la conciencia de uno mismo incide en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes?</p> <p>4. ¿De qué manera la motivación incide en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la incidencia de las habilidades blandas en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Describir la incidencia de las habilidades sociales en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar Sa, Tumbes 2024.</p> <p>2. Explicar la incidencia de la empatía en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.</p> <p>3. Identificar la incidencia de la conciencia de uno mismo en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.</p> <p>4. Determinar la incidencia de la motivación en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Las habilidades blandas inciden de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. La dimensión habilidades sociales incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024</p> <p>2. La dimensión empatía incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024</p> <p>3. La dimensión conciencia de uno mismo incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024</p> <p>4. La dimensión motivación incide de manera directa y significativa en la productividad laboral de los colaboradores del consorcio biddle conar SA, Tumbes 2024</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Habilidades blandas.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>1. Habilidades sociales.</p> <p>2. Empatía.</p> <p>3. Conciencia de uno mismo.</p> <p>4. Motivación.</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Productividad laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>1. Desempeño laboral.</p> <p>2. Eficacia.</p> <p>3. Eficiencia.</p> <p>4. Efectividad</p>	<p>Lugar de ejecución: Distrito de Tumbes.</p> <p>Tipo descriptivo - correlacional</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala medición
<b>Variable 1</b> Habilidades blandas	Son aptitudes no técnicas que difieren y están ligadas al comportamiento humano, inteligencia emocional de los individuos.	A través de sus dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades sociales</li> <li>• Empatía</li> <li>• Conciencia de uno mismo</li> <li>• Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comunicación y relaciones interpersonales.</li> <li>• Relaciones familiares</li> <li>• Vivienda y entorno</li> </ul>	Escala de Likert
					(5) Totalmente de acuerdo
<b>Variable 2</b> Productividad laboral	La productividad laboral es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por una persona en su trabajo.	A través de sus dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Efectividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de personal</li> <li>• Actitud personal</li> <li>• Percepción laboral</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Valores</li> </ul>	(4) De acuerdo
					(3) Indeciso
					(2) En Desacuerdo
					(1) Totalmente en desacuerdo

### Anexo 3. Petición de permiso para iniciar la realización de la tesis

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Tumbes, 10 de junio 2024.

**Carta N° 01 - 2024/LDRP -STRR**

Señor: ING. Josué Ostos Malpartida  
Gerente de Proyecto

**Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.**

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscritas, estudiantes de Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración; han presentado un proyecto de tesis: “Habilidades blandas y su incidencia en la productividad laboral de los trabajadores del Consorcio Biddle Conar, 2024”. Siendo necesario para su ejecución obtener información pertinente de su personal (Número de trabajadores: directivos, profesionales, y supervisores); e información primaria, por la cual se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Habilidades blandas y productividad laboral del personal de su institución.

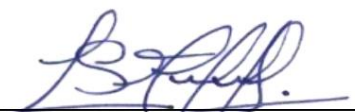
En tal sentido Señor Gerente, solicitamos, la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar nuestro propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Bach. Leydi Diana Roman Peña  
ORCID: 0009-0007-4050-3955  
Tesisista



Bach. Solvany Tatiana Romero Rodriguez  
ORCID: 0009-0007-7746-6254  
Tesisista

## Anexo 4. Petición de aprobación para iniciar la ejecución de tesis



SCBC-CBS-CG-177-2024

Requiere Respuesta: SI  NO

Tumbes, 11 de junio de 2024

Señoritas.  
**Leydi Diana Román Peña**  
**Solvany Romero Rodríguez**  
**Alumnas de la UNT**

**Proyecto** : Servicio de construcción de las defensas ribereñas en la quebrada Corrales.

**Asunto** : Aceptación de Ejecución de Tesis.

**Referencia** : a) Carta CBS-SCBC-CG-176-2024, del 11/04/24 – Aceptación de Ejecución de Tesis.

De mi especial consideración,

Por este medio de la presente me dirijo a ustedes, en atención al documento de referencia mediante el cual, las señoritas estudiantes de la universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de licenciadas en administración solicitan aceptación para ejecutar la tesis en nuestra empresa.

En tal sentido hago de su conocimiento que la empresa CBC da por aceptada la solicitud para la ejecución de la encuesta, de la tesis titulada "Habilidades blandas y su incidencia en la productividad laboral de los trabajadores del consorcio Biddle Conar, 2024".

Sin otro particular, le expresamos nuestras consideraciones especiales.

Atentamente,



**Alberto Augusto Saúne Rojas**  
Gerente de Proyecto  
CIP: 13883

OFICINA: CAL. RICARDO ANGULO RAMIREZ NRO. 713 URB. CORPAC LIMA - LIMA - SAN ISIDRO  
OBRA: Av. Atahualpa 0701 Centro Corrales - Tumbes

## **Anexo 5: Cuestionario: Variable habilidades blandas**

### **1. Presentación:**

El actual cuestionario ha sido realizado con la finalidad de recopilar información que ayude al estudio “Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2024”. Asimismo, se comunica que el cuestionario es personal y se usará solamente para la investigación.

### **2. Instrucciones:**

La actual encuesta manifiesta 16 preguntas concerniente con la variable habilidades blandas. Es primordial que su contestación sea sincera. Marque con “X” todas las interrogaciones. Asimismo, deberá tener en cuenta el significado de cada número de acuerdo al sucesivo esquema:

Totalmente en desacuerdo (TD): “1”

En desacuerdo (ED): “2”

Indeciso (I): “3”

De acuerdo (DA): “4”

Totalmente de acuerdo (TA): “5”

### **3. Datos generales**

Nivel educativo: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Test de variable 1: habilidades blandas

N°	Ítems	TA 5	DA 4	I 3	ED 2	TD 1
Dimensión 1: habilidades sociales						
1	¿Me expreso de manera clara y concisa durante las reuniones de trabajo?					
2	¿Escucho atentamente las ideas y opiniones de mis compañeros?					
3	¿Brindo retroalimentación constructiva a mis compañeros?					
4	¿Utilizo las herramientas de comunicación adecuadas para cada situación?					
Dimensión 2: empatía						
5	¿Colaboro activamente en la consecución de los objetivos del equipo?					
6	¿Aporto mis ideas y habilidades al equipo de manera proactiva?					
7	¿Ayudo a mis compañeros cuando lo necesitan?					
8	¿Celebro los logros del equipo y asumo la responsabilidad por los fracasos?					
Dimensión 3: conciencia de uno mismo						
9	¿Me adapto rápidamente a los nuevos entornos y situaciones laborales?					
10	¿Estoy abierto a aprender nuevas habilidades y conocimientos?					
11	¿Soy flexible ante los cambios y me ajusto a las nuevas circunstancias?					

12	¿Mantengo una actitud positiva y proactiva frente a los cambios?					
Dimensión 4: motivación						
13	¿Inspiro y motivo a mis compañeros para alcanzar los objetivos?					
14	¿Delego tareas de manera efectiva y confío en las habilidades de mis compañeros?					
15	¿Tomo decisiones acertadas y asumo la responsabilidad por las mismas?					
16	¿Creo un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?					

## **Anexo 6: Cuestionario de la variable productividad laboral**

### **1. Presentación:**

El actual cuestionario ha sido realizado con la finalidad de recopilar información que ayude al estudio “Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2024”. Asimismo, se comunica que el cuestionario es personal y se usará solamente para la investigación.

### **2. Instrucciones:**

La presente encuesta se constituye de 16 preguntas relacionada con la variable productividad laboral. Es primordial que su respuesta sea sincera. Marque con “X” todas las interrogaciones. Asimismo, debe de tener en cuenta el significado de cada número de acuerdo al sucesivo esquema:

Totalmente en desacuerdo (TD): “1”

En desacuerdo (ED): “2”

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (I): “3”

De acuerdo (DA): “4”

Totalmente de acuerdo (TA): “5”

### **3. Datos generales**

Nivel de educación: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Test de variable 2: productividad laboral

N°	Ítems	TA 5	DA 4	I 3	ED 2	TD 1
Dimensión 1: desempeño laboral						
1	¿Siempre logro completar mis tareas a tiempo y dentro del presupuesto?					
2	¿Tengo la capacidad de alcanzar mis metas laborales con regularidad?					
3	¿Siento que mi trabajo contribuye significativamente al logro de los objetivos de la empresa?					
4	¿Estoy orgulloso/a de trabajar para esta empresa?					
Dimensión 2: eficacia						
5	¿Me comunico de manera efectiva con mis compañeros de trabajo y colaboro con ellos para lograr objetivos comunes?					
6	¿El ambiente laboral es favorable para mi productividad y bienestar?					
7	¿Realizo mis tareas con un alto nivel de calidad y eficiencia?					
8	¿soy capaz de decir "no" a las solicitudes que no son urgentes o importantes?					
Dimensión 3: eficiencia						
9	¿Utilizo mi tiempo de manera eficiente y evito las distracciones?					
10	¿Soy capaz de completar la mayoría de mis tareas sin necesidad de supervisión?					

11	¿Siempre encuentro la manera de optimizar mis procesos de trabajo?					
12	¿Siento que mi trabajo tiene un impacto significativo?					
Dimensión 4: efectividad						
13	¿Planifico y organizo mi trabajo de manera efectiva?					
14	¿Priorizo mis tareas y me enfoco en las más importantes?					
15	¿Cumplo con los plazos establecidos para mis tareas?					
16	¿Me siento parte de un equipo en el que puedo confiar?					

## Anexo 7: Certificación

### CERTIFICACIÓN

Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la facultad de Ciencias Económicas del Departamento de Administración

#### CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado “Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2024.”; presentado por las estudiantes Leydi Diana, Román Peña; Solvany Tatiana, Romero Rodríguez ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente

Tumbes, 27 de setiembre del 2024



---

**Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert**  
**Código ORCID: 0000-0001-6721-620X**  
**Asesor del Proyecto de Tesis**

**Anexo 8: Análisis de fiabilidad variable habilidades blandas.**

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Total
1	5	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	4	3	4	5	4	67
2	4	4	5	5	5	2	4	3	2	3	3	4	3	5	3	5	60
3	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	65
4	3	5	5	5	5	2	5	5	2	4	3	5	3	5	5	5	67
5	3	4	5	5	5	2	4	4	2	4	5	4	3	2	5	4	61
6	4	4	4	2	4	3	2	5	3	2	3	5	3	2	3	3	52
7	2	5	4	3	2	3	4	4	3	5	5	4	2	4	5	5	60
8	4	5	4	2	2	3	4	5	3	2	3	5	4	2	3	3	54
9	2	3	5	1	2	3	2	1	2	3	5	2	1	3	5	5	45
10	5	4	5	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	5	4	50
11	2	3	5	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	5	2	38
12	4	4	2	1	2	5	2	2	2	4	1	2	1	3	5	5	45
13	4	5	1	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	3	5	2	43
14	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	5	2	32
15	4	5	2	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	5	52
16	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	4	2	1	3	5	5	45
17	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	5	51
18	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	5	1	1	4	5	5	56
19	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	5	2	5	3	5	2	49
20	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	3	3	5	2	65
21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	2	71

22	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	2	48
23	4	4	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	4	5	4	70
24	5	3	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	66
25	4	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	2	3	3	5	2	62
26	2	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	2	60
27	4	5	5	3	5	2	3	5	2	5	3	2	3	3	2	2	54
28	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	2	68
29	5	3	5	2	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	2	2	62
30	4	5	4	5	2	4	2	5	2	5	5	2	5	3	5	2	60
31	4	4	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	3	5	2	48
32	5	4	5	2	3	4	2	5	3	4	3	3	3	3	5	2	56
33	5	4	5	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	5	2	51
34	2	3	5	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	5	2	43
35	5	4	3	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	4	5	2	48
36	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	5	2	34
37	4	4	2	1	2	5	2	2	2	4	1	2	1	3	5	4	44
38	4	5	1	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	3	5	2	43
39	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	5	2	32
40	4	5	2	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	2	49
41	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	39
42	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	2	48
43	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	2	49
44	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	2	41
45	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	2	47

46	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	39
47	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	2	48
48	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	2	49
49	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	2	41
50	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	4	49
51	2	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	2	60
52	4	5	1	1	2	2	3	1	2	5	3	2	3	3	2	2	41
53	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	2	68
54	5	3	1	2	4	5	1	1	4	3	4	1	4	4	2	2	46
55	4	5	1	1	2	4	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	41
56	4	4	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	3	5	2	48
57	5	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	2	48
58	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	5	2	48
59	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	5	2	34
60	5	4	1	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	5	2	44
61	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	5	2	34
62	4	4	2	1	2	5	2	2	2	4	1	2	1	3	5	2	42
63	4	5	1	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	3	5	4	45
64	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	5	2	32
65	4	5	2	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	2	49
66	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	39
67	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	2	48
68	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	2	49
69	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	2	41

70	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	2	47
71	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	39
72	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	2	48
73	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	2	49
74	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	2	41
75	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	2	47
76	2	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	2	60
77	4	5	1	1	2	2	3	1	2	5	3	2	3	3	2	2	41
78	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	2	68
79	5	3	1	2	4	5	1	1	4	3	4	1	4	4	2	2	46
80	4	5	1	1	2	4	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	41
81	4	4	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	3	5	2	48
82	5	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	2	48
83	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	5	2	48
84	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	5	4	36
85	5	4	1	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	5	2	44
86	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	5	2	34
87	4	4	2	1	2	5	2	2	2	4	1	2	1	3	5	2	42
88	4	5	1	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	3	5	2	43
89	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	5	2	32
90	4	5	2	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	2	49
91	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	39
92	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	39
93	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	2	48

94	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	2	49
95	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	2	41
96	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	2	47
97	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	2	39
98	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	2	48
99	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	2	49
100	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	2	41
101	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	4	49
Varianza	1,141	0,767	2,453	1,656	1,284	1,360	0,804	2,185	0,942	0,865	1,946	0,920	1,585	0,345	0,711	0,982	88,1

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach

$k$  : Número de ítems

$V_i$  : Varianza de cada ítem

$V_t$  : Varianza del total

$k=$	16
$V_i=$	19,9
$V_t=$	88,1

$\alpha=$	0,83
-----------	------

	Var. 1
N° Preguntas	16
Puntaje Mínimo	16
Puntaje Máximo	80
Rango	65
Intervalo	22

BAREMO			
NIVEL	INTERVALO	F	%
BAJO	DE 16 A 37	9	9%
MEDIO	DE 38 A 58	73	72%
ALTO	DE 59 A 80	19	19%
TOTAL		101	100%

Likert	Mínimo	1
	Máximo	5

Niveles
3

### Anexo 9: Análisis de fiabilidad variable productividad laboral

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Tot al
1	3	2	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	61
2	4	4	5	1	1	2	2	3	1	2	5	3	2	3	3	2	43
3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	71
4	4	5	3	1	2	4	5	1	1	4	3	4	1	4	4	2	48
5	3	4	5	1	1	2	4	2	1	2	5	1	2	1	3	5	42
6	4	4	4	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	3	5	50
7	2	5	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	48
8	4	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	5	50
9	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	5	33
10	4	5	4	1	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	5	46
11	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	5	33
12	3	4	4	2	1	2	5	2	2	2	4	1	2	1	3	5	43
13	2	4	5	1	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	3	5	43
14	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	5	32
15	3	4	5	2	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	50
16	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39
17	3	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	49
18	3	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	50
19	3	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	42
20	4	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	49
21	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39

22	3	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	49
23	3	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	50
24	3	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	42
25	4	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	49
26	3	2	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	61
27	4	4	5	1	1	2	2	3	1	2	5	3	2	3	3	2	43
28	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	71
29	4	5	3	1	2	4	5	1	1	4	3	4	1	4	4	2	48
30	3	4	5	1	1	2	4	2	1	2	5	1	2	1	3	5	42
31	4	4	4	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	3	5	50
32	2	5	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	48
33	4	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	5	50
34	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	5	33
35	4	5	4	1	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	5	46
36	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	5	33
37	3	4	4	2	1	2	5	2	2	2	4	1	2	1	3	5	43
38	2	4	5	1	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	3	5	43
39	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	5	32
40	3	4	5	2	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	50
41	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39
42	3	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	49
43	3	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	50
44	3	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	42
45	4	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	49

46	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39
47	3	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	49
48	3	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	50
49	3	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	42
50	4	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	49
51	3	2	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	61
52	4	4	5	1	1	2	2	3	1	2	5	3	2	3	3	2	43
53	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	71
54	4	5	3	1	2	4	5	1	1	4	3	4	1	4	4	2	48
55	3	4	5	1	1	2	4	2	1	2	5	1	2	1	3	5	42
56	4	4	4	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	3	5	50
57	2	5	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	48
58	4	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	5	50
59	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	5	33
60	4	5	4	1	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	5	46
61	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	5	33
62	3	4	4	2	1	2	5	2	2	2	4	1	2	1	3	5	43
63	2	4	5	1	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	3	5	43
64	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	5	32
65	3	4	5	2	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	50
66	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39
67	3	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	49
68	3	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	50
69	3	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	42

70	4	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	49
71	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39
72	3	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	49
73	3	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	50
74	3	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	42
75	4	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	49
76	3	2	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	61
77	4	4	5	1	1	2	2	3	1	2	5	3	2	3	3	2	43
78	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	71
79	4	5	3	1	2	4	5	1	1	4	3	4	1	4	4	2	48
80	3	4	5	1	1	2	4	2	1	2	5	1	2	1	3	5	42
81	4	4	4	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	3	5	50
82	2	5	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	48
83	4	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	5	50
84	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	5	33
85	4	5	4	1	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	5	46
86	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	5	33
87	3	4	4	2	1	2	5	2	2	2	4	1	2	1	3	5	43
88	2	4	5	1	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	3	5	43
89	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	3	5	32
90	3	4	5	2	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	50
91	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39
92	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39
93	3	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	49

94	3	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	50
95	3	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	42
96	4	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	49
97	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2	1	3	5	39
98	3	4	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	49
99	3	4	4	5	1	2	5	3	5	2	4	1	1	1	4	5	50
100	3	5	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	3	5	42
101	4	4	5	1	1	2	5	3	1	2	5	3	2	3	3	5	49
Varianzas	0,960	1,170	0,774	1,348	0,932	0,880	1,277	0,340	1,348	0,880	0,774	1,474	0,390	1,474	0,260	0,771	67,1

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza del total

k=	16
$V_i$ =	15,1
$V_t$ =	67,1

$\alpha$ =

**0,827**

	Var. 1
N° Preguntas	16
Puntaje Mínimo	16
Puntaje Máximo	80
Rango	65
Intervalo	22

BAREMO			
NIVEL	INTERVALO	F	%
BAJO	DE 16 A 37	12	12%
MEDIO	DE 38 A 58	81	80%
ALTO	DE 59 A 80	8	8%
TOTAL		101	100%

Likert	Mínimo	1
	Máximo	5

Niveles
3

## Anexo 10: Validación de cuestionario por expertos

### Constancia de validación

Yo Aristo Antonio Guillermo Flores; con DNI 40941678, Magíster en Gestión Pública, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándose actualmente como Docente en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

#### Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los trabajadores	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los 21 días del mes de mayo del dos mil veinticinco.



**Mg. Aristo Antonio Guillermo Flores**  
CLAD. 11749

## Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del consorcio

Biddle Conar SA, Tumbes 2025

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
<b>2. Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables																				x	
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
<b>4. Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																				x	
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	





**Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del  
consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2025**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																				X	

Activar Wi





**Habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral en los colaboradores del  
consorcio Biddle Conar SA, Tumbes 2025**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																x					

Activar Wir

