

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



**Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las
tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, 2024**

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

Autora: Ana Julissa Zapata Zapata

Tumbes, 2025

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



**Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las
tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, 2024**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya (presidente) _____

Código ORCID: 0000-0002-0879-7232

Mg. Alex Roberto Chuñe Ygnacio (secretario) _____

Código ORCID: 0000-0002-6820-3803

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (vocal) _____

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2025

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

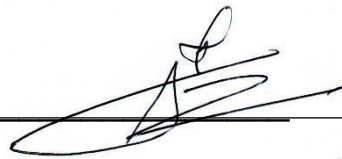


**Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las
tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, 2024**

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

Zapata Zapata, Ana Julissa (Autora)  _____

Código ORCID:0009-0007-5781-9243

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

fce-secacademica@untumbes.edu.pe



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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veintidós días del mes octubre del dos mil veinticinco, siendo las 11:30 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° 185-2025/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: - Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya (**Presidente**) Mg. Alex Roberto Chuñe Ygnacio (**Secretario**) 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: "Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, 2024", para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **ANA JULISSA ZAPATA ZAPATA**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado por mayoría según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **APROBADA** con calificativo **BUENO**

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

En consecuencia, quedan **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA 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 12:00 horas 30 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

DNI N° 41737972
Código ORCID N° 0000-0002-0879-7232
Presidente

Tumbes, 15 de octubre del 2025

DNI N° 46267058
Código ORCID N° 0000-0002-6820-3803
Secretario

DNI N° 93612667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X
Vocal

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

REPORTE DE SIMILITUD

Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD




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

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ulead.edu.ec Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	bibliotecas.ucasal.edu.ar Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1%
13	idoc.tips Fuente de Internet	<1%
14	Sernaqué Barrantes, Helmer. "Evaluación de las capacidades en el curso de matemática y	<1%

lógica de los alumnos ingresantes a la carrera de Ingeniería Civil, como referencia básica para la propuesta de un programa académico de nivelación, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote filial Piura 2015 - I", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación



15	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Flores Calcina, Alain David. "Competencias digitales y desempeño académico en estudiantes de la Institución Educativa Secundaria Perú Birf Juliaca, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
18	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	revista.uny.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A Dios por guiarme, por darme fuerzas, salud y sabiduría para seguir adelante y no rendirme en el camino. A mi papá por su amor incondicional, por confiar siempre en mí, por darme aliento cada día y ayudarme a cumplir una meta más y a mi familia por su apoyo incondicional y estar presentes siempre.

A mi mamá que, aunque ya no esté físicamente a mi lado, sentí su presencia en cada paso de este camino.

A mis hermanos para que este logro, sea motivación e inspiración en ellos, que sea un comienzo para que ellos también persigan sus metas y crean en su capacidad de cumplirlas.

AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo agradecimiento a mi papa porque sin su apoyo este logro no hubiera sido posible, dado que ha apoyado de manera esencial en mi formación académica.

A mi asesor de tesis el Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta que con su aporte de conocimiento, guía y motivación ha sido parte importante para lograr la que este proyecto sea culminado.

A la Universidad Nacional de Tumbes, por haberme brindado la oportunidad de formarme académicamente, y ser parte donde adquirí conocimientos, valores, y una visión amplia del mundo profesional.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	21
2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS.....	21
2.2. ANTECEDENTES.....	30
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	38
III. MATERIALES Y METODOS	41
3.1. HIPÓTESIS.....	41
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 42	
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	43
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	44
3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	47
3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE MEDICION	48
3.7. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	53
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	70
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población laboral en tiendas comerciales de electrodomésticos	43
Tabla 2. Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento	48
Tabla 3. Fiabilidad de la variable soft skills	48
Tabla 4. Fiabilidad de la variable productividad laboral	49
Tabla 5. Dimensiones e indicadores de la variable soft skills	50
Tabla 6. Dimensiones e indicadores de la variable productividad laboral	52
Tabla 7. Nivel de relacion de las soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos	53
Tabla 8. Nivel de relacion del trabajo en equipo en la productividad laboral.....	54
Tabla 9. Nivel de relacion de la adaptabilidad en la productividad laboral	55
Tabla 10. Nivel de relacion del liderazgo efectivo en la productividad laboral	56
Tabla 11. Nivel de relacion de la empatía en la productividad laboral	57
Tabla 12. Correlación entre soft skills y productividad laboral	58
Tabla 13. Correlación entre trabajo en equipo y productividad laboral	59
Tabla 14. Correlación entre adaptabilidad y productividad laboral	60
Tabla 15. Correlación liderazgo efectivo y productividad laboral	61
Tabla 16. Correlación entre empatía y productividad laboral	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	78
Anexo 2. Operacionalización de las variables	79
Anexo 3. Cuestionario de soft skills.....	81
Anexo 4. Cuestionario de Productividad laboral	83
Anexo 5. Validez del instrumento	85
Anexo 6. Alfa de Cronbach para la variable soft skills	91
Anexo 7. Alfa de Cronbach para la variable productividad laboral	93
Anexo 8. Autorización para ejecución de tesis	95
Anexo 9. Certificación	98

RESUMEN

La presente investigación, titulada “Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos Tumbes, 2024”, tuvo como objetivo general determinar el impacto de las soft skills en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024. Se empleó una metodología de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo compuesta por los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes. La técnica aplicada fue la encuesta, y su instrumento el cuestionario, lo cual fue meticulosamente estructurado, constó de 15 preguntas, las cuales fueron validadas por tres expertos, basada en la escala de medición de Likert.

Dicho cuestionario se llevó a cabo con una población de 32 colaboradores, siendo la muestra censal. Los resultados obtenidos indicaron que, en relación a las soft skills ningún encuestado presentó el nivel bajo, el 28% evidenció un nivel medio y el 72% un nivel alto; del mismo modo en cuanto a la variable productividad laboral, el 100% mostró un nivel alto, sin registrarse niveles bajos o medios. Al contrastar la hipótesis general, se halló un coeficiente de correlación de Pearson de 0.930 con un valor de significancia bilateral de 0.000, lo que evidencia una relación significativa fuerte entre las soft skills y productividad laboral entre los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes.

Palabras claves: Soft skills, Productividad laboral, Colaboradores, Liderazgo, organización, tiendas comerciales.

ABSTRAC

The present research, entitled "Soft Skills and Work Productivity of Employees at Tumbes Appliance Stores, 2024," had the general objective of determining the impact of soft skills on the work productivity of employees at Tumbes appliance stores. A descriptive-correlational methodology was used, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of employees at appliance stores in Tumbes. The technique used was a survey, and its instrument was a questionnaire. This questionnaire was meticulously structured and consisted of 15 questions, validated by three experts, based on the Likert scale.

This questionnaire was administered to a census sample of 32 employees. The results obtained indicated that, in relation to soft skills, no respondents had a low level, 28% had a medium level, and 72% had a high level. Similarly, regarding the labor productivity variable, 100% showed a high level, with no low or medium levels recorded. When testing the general hypothesis, a Pearson correlation coefficient of 0.930 was found with a bilateral significance value of 0.000, demonstrating a strong, significant relationship between soft skills and labor productivity among employees of household appliance stores in Tumbes.

Keywords: Soft skills, Labor productivity, Employees, Leadership, Organization, Retail stores.

I. INTRODUCCIÓN

En un contexto global caracterizado por la innovación constante, exige las soft skills en el entorno laboral dado que no solo exige conocimientos técnicos, sino también competencias que permitan adaptarse a los desafíos. En este escenario, las soft skills se han consolidado como un factor esencial para el desempeño profesional dentro de las organizaciones, al facilitar el trabajo en equipo, y la capacidad de adaptarse al entorno cambiante dentro de las organizaciones, mientras que la productividad laboral representa una medida clave para evaluar la eficiencia en los colaboradores. La presente investigación se centra en analizar el impacto de las soft skills existentes entre la productividad laboral, abordando como estas variables interactúan y se explican mutuamente en el caso de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Este estudio busca describir y explicar cómo las soft skills impactan en la productividad laboral en las tiendas comerciales de electrodomésticos y, así mismo como estas habilidades retroalimentan las competencias de las soft skills. El análisis del impacto permitirá comprender en qué medida las dimensiones de las soft skills, como el trabajo en equipo, la calidad, liderazgo efectivo y la empatía, impactan en los resultados y sostenibilidad de las tiendas de electrodomésticos.

En cuanto soft skills como refiere Constantini et al. (2020) que involucra las capacidades que están relacionadas con la manera en que interactuamos con otras personas, mantener la adaptabilidad, y trabajar en equipo hacia el mismo objetivo para promover entornos laborales colaborativos dentro de las organizaciones. En tanto Santos (2017) explica las soft skills como grupo de destrezas que permiten desempeñarse mejor. En tanto Fischman (2022) precisa que las habilidades de los colaboradores son una capacidad de comunicación, de empatía, de trabajo en equipo, para el éxito de las organizaciones. En este proceso los colaboradores

analizan las habilidades buscando continuamente mejorar y dar una buena atención al cliente.

Todas estas definiciones descritas por los autores explican un conocimiento extenso, al integrar aspectos de diversos autores, donde se obtiene un concepto profundo y amplio.

Con relación a lo descubierto por Mancilla (2022) determinó que la organización presenta un adecuado nivel de desempeño laboral, lo cual se evidencio que el 60% de encuestados se mostró totalmente de acuerdo, afirmando que los colaboradores planifican y organizan sus actividades antes de ejecutarlas, con lo cual demuestran el compromiso con las metas de la organización.

En tanto Nurul (2023) determino que existe una relación modera entre el trabajo en equipo y la productividad laboral en los empleados, con un estudio correlacional cuantitativo, utilizándose el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un resultado de 0.592 comprobando lo mencionado.

A nivel nacional se encontró estudios relacionados con soft skills y rendimiento laboral cuyo autor Peña (2024) en su investigación cuya probabilidad fluye menor a 0.05, con una correlación positiva de 0.771 concluyéndose que las soft skills se relacionan de manera positiva con el rendimiento laboral ofrecido por una empresa retail. En esa misma línea Alca (2024) Las dimensiones de estas variables habilidades blandas y desempeño laboral, incluyeron empatía, autoconocimiento, habilidades sociales, motivación, encontrándose un coeficiente de Rho de Spearman de 0.682, y $p=0.000$, demostrando relación positiva moderada entre las habilidades blandas y desempeño laboral del área de cajas del sector retail Juliaca.

La amabilidad y el buen trato hace que el cliente se sienta satisfecho y así mismo se genera un trabajo productivo.

En el plano local tenemos Flores (2024) con su investigación Soft skills y empleabilidad en los trabajadores de los principales supermercados del distrito de Tumbes, 2023 donde sus hallazgos mostraron que el 0,5% de los empleados tenían habilidades blandas. Así mismo otro hallazgo Mendoza (2023) menciona que la

investigación alcanzó una influencia del 93.3% en el nivel medio, con un coeficiente de Spearman Rho de 0.319 (31.9%) indicándose que hubo una correlación frágil entre las variables de control y la productividad laboral, los datos que fueron conformados por los trabajadores de la Dirección Regional de Tumbes.

Este estudio, razón que, a partir de la creciente necesidad de comprender cómo las soft skills influyen directamente en la productividad laboral de los colaboradores en el ámbito de las tiendas comerciales. En un entorno altamente competitivo y centrado en la experiencia y satisfacción del cliente, el desempeño del personal para las ventas no depende únicamente de conocimientos técnicos, sino también de competencias interpersonales, comunicativas y adaptativas.

Hoy en día las Soft skills son fundamentales para las organizaciones dado que son el buen trato hacia los clientes y para ello debe cumplir con su finalidad y propósito para los cuales han sido creadas es por ello que lo descrito anteriormente o líneas arriba induce a investigar el tema de soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos Tumbes, 2024 planteándose la interrogante ¿De qué manera las soft skills impactan en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024? así mismo se pretende determinar el impacto de las soft skills en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024.

La investigación se realizará en las tiendas comerciales de electrodomésticos orientado a los colaboradores, tanto la variable dos y la primera variable se aplicará a los colaboradores de las tiendas de electrodomésticos.

Actualmente vivimos en un entorno empresarial competitivo, donde las empresas requieren hacer uso de diversas estrategias y herramientas. Las soft skills se presentan como una nueva propuesta, a fin de mejorar el ambiente laboral, siendo fundamental en el desarrollo de las personas y las organizaciones, fortalecer el crecimiento es el objetivo estratégico de cada empresa. Según el portal internacional Association (2015) menciona que “el 85% del éxito en el trabajo se

debe al desarrollo de soft skills de los trabajadores y el 15% restante a las habilidades técnicas”.

Por otro lado, la revista digital CNN Chile (2019) plataforma de selección online, en una investigación obtenida por KeyClouding:

Expresa que 9 de cada 10 organizaciones evalúa a sus aspirantes principalmente por competencias laborales y, entre ellas, las más evaluadas son trabajo en equipo, orientación al cliente, adaptación al cambio y comunicación, dándonos cuenta así que es de gran importancia estas habilidades para el crecimiento de una organización.

Por consiguiente, en los últimos años, el sector de electrodomésticos en nuestro país cumple un rol fundamental en la economía peruana. Según Huayhuas (2023), el presidente del Gremio de Comerciantes de Artefactos de electrodomésticos afirma que después de la pandemia y la crisis social, su industria ha experimentado un impacto negativo debido a la priorización de los gastos familiares en lugar de la compra de electrodomésticos, además de la ineficiencia del personal de ventas. El sector facturó unos 8.000 millones de soles en 2024, evidenciándose una caída del 12% en comparación con el año 2021. Esto fue una respuesta a la incertidumbre social y política que se está generando en el país, la cual tuvo un mayor impacto a mitad de ese año, lo que llevó a la gente a tomar precauciones al hacer compras. Uno de los problemas que a menudo afecta a las empresas comerciales es el no disponer de personal que cumpla con el perfil de puesto, además en su mayoría estos no se identifican con la organización. En tal sentido, el principal problema que han identificado a lo largo del tiempo los gerentes de tienda es la carencia de soft skills en los colaboradores, lo cual afecta la productividad laboral y, por ende, la satisfacción al cliente. Las soft skills son indispensables en el comportamiento y entorno del mundo comercial, especialmente en el rubro tiendas especializadas, donde predomina el servicio al cliente como factor clave en el éxito empresarial.

En las tiendas especializadas de venta de electrodomésticos de nuestra región Tumbes, los colaboradores deben mejorar sus Soft skills, lo que genera la baja

productividad laboral, se ha observado que el personal tiene dificultad hacia el trabajo en equipo, dado que cada uno de ellos ve su beneficio propio dentro de la organización, es decir trabajan de manera individual y no existe comunicación asertiva entre ellos, así mismo al momento de pedir información sobre los productos que ofertan, no tienen capacidad de respuesta, es decir no hay adaptabilidad. Por otro lado, el gerente de tienda debe guiar a sus colaboradores al cumplimiento de metas demostrando un liderazgo efectivo, logrando el buen desempeño para la organización, se requiere de empatía que es la capacidad del colaborador para entender la necesidad del consumidor, obteniendo la satisfacción y fidelización.

Existe una barrera en el desempeño de los colaboradores, dado que hay que mejorar las soft skills de los colaboradores, ocasionando que el personal tenga un regular desempeño, dificultando el cumplimiento de metas. Además, la buena atención es parte fundamental dentro de la empresa, debido a que de esta manera se percibe la calidad de atención hacia el consumidor. Por ende, las soft skills y la productividad laboral son factores primordiales y se reflejan en una experiencia de compra, aún más cuando esta es percibida como deficiente por parte de los clientes, En tanto, esto impide alcanzar los mejores niveles de satisfacción, lo cual perjudica los objetivos comerciales de las empresas, y a su vez perjudicando a nuestra región fronteriza en su desarrollo socioeconómico. Ante la problemática expuesta, se formuló la interrogante general ¿De qué manera las soft skills impactan en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024?, con sus problemas específicos: 1. ¿De qué manera el trabajo en equipo impacta en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes?, 2. ¿De qué manera la adaptabilidad impacta en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes?, 3. ¿De qué manera el liderazgo efectivo impacta en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes?, 4. ¿De qué manera la empatía impacta en la productividad de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes?

La presente investigación plantea el estudio de las soft skills y productividad laboral, donde para la variable soft skills es fundamental comprender como estas habilidades pueden influir en las capacidades de desarrollo de los colaboradores dentro de las organizaciones, que se justifican teóricamente, estudiada por Fischman (2022) donde lo define como una capacidad de comunicación, de escucha, de empatía, de trabajo en equipo, y así mismo de manejo de problemas. En la teoría de la productividad laboral explicada por Rodríguez y Reverté (2021) donde lo define como la productividad no es cuestión de trabajar más horas, sino de trabajar de manera más sutil.

En la ampliación de esta investigación se aplicaron métodos, técnicas y procedimientos que facilitaron la validación de la hipótesis y la determinación del impacto entre ambas variables. Además, estas herramientas serán útiles a futuras investigaciones y representarán una valiosa contribución al conocimiento científico de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes.

Los resultados de esta investigación contribuirán a la implementación de soft skills para los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes, obteniendo así mayor productividad laboral, y de este modo se logrará mayor eficiencia y satisfacción laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones

El impacto de las soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de Tumbes tiene un impacto positivo en ellos dado que les ayudara a mejorar sus habilidades para seguir creciendo profesionalmente y lograr la satisfacción en el cliente. Por ello este estudio no solo beneficia a los colaboradores, sino también a la organización, porque contribuirá a captar más clientes y seguir creciendo en sus ventas.

Desde el punto de vista económico el impacto de las soft skills y la productividad laboral es clave para la economía local, ya que en el contexto de los negocios las soft skills influyen directamente en la eficiencia operativa y la competitividad de las organizaciones.

Por lo tanto, esta investigación se planteó determinar el impacto de las soft skills en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024. Así mismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1. Analizar el impacto del trabajo en equipo en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 2. Explicar el impacto de la adaptabilidad en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 3. Identificar el impacto del liderazgo efectivo en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 4. Determinar el impacto de la empatía en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.1.1. Soft skills

Fischman (2022) al referirse “a las soft skills (SK) es una capacidad de comunicación, de escucha, de regulación emocional, de empatía, de trabajo en equipo, y así mismo de manejo de problemas” (p. 11).

Constantini et al. (2020) manifiestan: “a aquellas capacidades que están relacionadas con la manera en que interactuamos con otras personas y las cuales están vinculadas con los atributos personales, la inteligencia emocional y los rasgos de personalidad de cada individuo” (p. 35).

Santos (2017) refiere “las soft skills son un conjunto de destrezas que permiten desempeñarse mejor en las relaciones laborales y personales” (p .7).

Prince (2020) refiere, “las SK son aquellas de las que se nutren los individuos que tienen éxito, son eficaces y felices” (p. 21).

Goleman (1995) sostiene: “el conjunto de habilidades que llamamos también inteligencia emocional, los cuales las habilidades entre las que destacan es el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo” (P. 8).

Dimensiones

Constantini et al. (2020) hace mención que las soft skills son la capacidad que se relacionan de la forma en que se interactúa con los demás, por ende, clasifica las dimensiones de las soft skills en:

Trabajo en equipo

Lencioni (2017) menciona:

Los jugadores ideales de un buen equipo trabajan con energía, pasión y responsabilidad personal, asumiendo todo lo que probablemente pueden hacer por el bien del equipo dentro de la organización. Por último, los individuos dicen y hacen todo lo correcto para ayudar a sus compañeros a sentirse valorados, comprendidos y que siempre los toman en cuenta, incluso cuando surgen situaciones difíciles en las que se requiere que empleen mano dura, aunque les parezca no adecuado. (p. 149)

Capitan (2017) dice:

Una de las cuestiones clave del trabajo en equipo es ver el modo de relacionar con personas y puestos de trabajo con un potencial clave. Hablar del término competencia, intuitivamente, es hablar de “hacer las cosas bien”, es decir, ser competente en lo que se hace y esto, a su vez, es la unión de ciertos conocimientos, otras tantas capacidades y una serie de habilidades. (p. 21)

Egg (2005) dice:

Hoy mucho se habla de “trabajo en equipo”, pero poco se hace de “trabajo en equipo”. No porque no se aspire, sino porque ello tiene no pocas dificultades y porque un equipo no se hace con solo decirlo, sino se necesita madurar en un proceso que, aun cuando se intente, no necesariamente se

tiene garantizado ganar o llevar a término algo. Desarrollar un trabajo en equipo supone esfuerzo e implica un proceso difícil de recorrer.

Por otro lado, se trata de un grupo de personas que, con conocimientos y habilidades complementarias, uniendo así sus capacidades al logro de determinados objetivos y a la realización de actividades orientadas hacia los mismos propósitos. (p.17-19)

Adaptabilidad

Eichholz (2016) sostiene: “la adaptación organizacional es un trabajo consciente, lo cual este es guiado por un propósito, y que, además, resulta arduo” (p. 31).

Chiavenato (2011) refiere: “es el mecanismo mediante el cual la organización responde a los cambios inducidos externa e internamente. Es el tiempo de reacción y de respuesta de la organización a los cambios ambientales” (p. 30).

Chiavenato (2009) enfatiza: “la adaptabilidad es la facilidad para adecuarse a diferentes situaciones y así adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias” (p. 13).

Liderazgo efectivo

Camisón et al. (2006) sostienen:

La capacidad de influencia de líder se apoya en cualquiera de tres dimensiones, en las cuales está: su comportamiento, ideas e intenciones.

Al líder se le admira no solo por su eficacia, sino también por su bondad. Aunque todos estos aspectos se complementan, puede haber liderazgo incluso cuando falte alguna de estas dimensiones, cabe pensar que el grado de influencia del líder será mayor en la medida en que se den todas ellas. (p. 1015)

Goleman (2013) enfatiza:

Los buenos líderes nos hacen crecer profesionalmente. Hacen crecer el entusiasmo y sacan lo mejor que llevamos dentro de cada uno de nosotros, cuando se trata de explicar por qué se obtienen tan buenos resultados se habla de estrategia, visión o ideas con potencial, pero la realidad es mucho más sencilla: el buen liderazgo se sirve de las emociones. (p. 71)

Estrada (1989) Menciona tres componentes del liderazgo:

- a. Motivación: El líder guía a avanzar, es decir motivar a los demás a cumplir el objetivo. Entonces, debe tener la aptitud para entender por qué las personas actúan, así mismo saber manejar con destreza las motivaciones de aquellos.
- b. Control: El líder es quien guía a cumplir objetivos y no solo inicia el trabajo.
- c. Autoridad y poder: Para un liderazgo efectivo la clave es que el individuo perciba quien intenta mandar o influenciarlo en algún sentido, un poder. (p. 14)

Empatía

Goleman D. (2017) menciona que existen tres tipos de empatía sumamente importantes:

- a. Empatía cognitiva: que es la capacidad de percibir la perspectiva de otra persona.
- b. la empatía emocional, está la capacidad de sentir lo que otra persona siente, es decir ponerse en el lugar de aquella.
- c. el interés empático, que encontramos la capacidad de entendimiento sobre que la persona necesita de ti. (p. 11)

Stein (2004) describe:

la empatía como una “participación interna” en las experiencias ajenas que viene a equivaler el grado superior de la empatía descrito por nosotros, donde nos encontramos. él acentúa la objetividad o el carácter reivindicativo

de la empatía y con ello expresa lo mismo que nosotros cuando la caracterizamos como una clase de emociones. Además, indica el parentesco de la empatía con el recuerdo y la espera. Pero, así y todo, llegamos enseguida a un punto donde nuestros caminos se separan. (p. 28)

Albiol (2016) refiere:

La empatía es importante en todos los ámbitos de cualquier organización, pero cuanto más poder se tenga sobre otras personas, sus efectos pueden ser más claros, aunque todos podemos hacer muchas cosas para cambiar nuestras relaciones con los compañeros de trabajo, las personas que dirigen, es decir, los empresarios, los jefes de equipo y cualquier otro individuo que tenga poder de decisión tienen un papel fundamental en el cambio de modelo. Así, quien tiene un jefe empático, tiene un tesoro, entonces se puede entender que la empatía consiste en ponerse en el lugar de los demás. (p. 21)

2.1.2. Productividad laboral

Rodríguez y Reverté (2021) sostienen:

Mejorar la productividad no es cuestión de trabajar más horas, sino de trabajar de manera más sutil. Planificar adecuadamente, eliminar distracciones, y priorizar son elementos esenciales para maximizar los resultados sin necesidad de sacrificar tiempo, como bien menciona la frase “estar ocupado no significa ser productivo”, es decir que estar simplemente una persona puede con muchas actividades, pero no necesariamente avanzando hacia objetivos clave. (p.4-5)

Gutiérrez (2010) menciona que tiene 2 dimensiones:

(1) Eficiencia, relación entre el resultado obtenidos y los recursos utilizados, por ende, la eficiencia consiste en optimizar y procurar que no haya desecho de recursos, (2) eficacia, implica emplear los recursos para el logro de los objetivos trazados (p. 21).

Ferriss (2014) Menciona:

los principios son los mismos para empleados como para emprendedores, pero el proposito de esta mayor productividad es completamente distinto, primero el empleado aumentara su productividad para desarrollar su capacidad de negociación con vistas a dos objetivos al mismo tiempo, aumentos de sueldo y un acuerdo de teletrabajo. Sin embargo, las metas del emprendedor son menos complejas, puesto que suele ser generalmente el beneficiario directo del aumento de los beneficios, entonces se puede decir que el objetivo es disminuir la cantidad de trabajo que realizas aumentado al mismo tiempo lo que ganas. (p.100-101)

Reklau (2017) refiere: “una persona debe tener en claro sus objetivos; puesto que llevarán a tomar las acciones correctas. Por ende, tener metas bien definidas será crucial en el camino hacia una mayor productividad” (p. 16).

Bolivar (2015) sostiene: “en el trabajo del conocimiento, la productividad obtiene una nueva dimensión: la calidad, que se entiende como el valor que aporta lo que uno hace” (p. 50).

Dimensiones

Gutiérrez (2010) Menciona que para que una organización sea productiva debe alcanzar sus metas, esto se cumple con la eficiencia y eficacia, mientras tanto Bolivar (2015) hace mencion que la calidad es una nueva dimension para la

productividad, así mismo Reklau (2017) menciona que el cumplimiento de metas hara generar una mayor productividad.

Cumplimiento de metas

Tracy (2003) refiere:

Las metas nos dan a cada uno de nosotros esa emoción de sentido y a su vez propósito, así como también dan un sentido de dirección. Conforme se avanza hacia ellas nos sentimos más felices y fuertes. Nos sentimos más llenos de energía y eficacia, más competentes con seguridad de nosotros mismos y de nuestra capacidad. Cada paso que damos hacia nuestros objetivos aumenta la confianza de que podemos fijar y alcanzar metas incluso mayores en el futuro. (p 16-17)

Cruz C (2015) refiere:

Es de gran importancia entender que se debe evaluar periódicamente los sueños y metas. Por ende, la evaluación constante es esencial, puesto que las metas cambian en la medida en que las circunstancias, formación y grado de madurez evolucionan. Tanto a nivel empresarial como personal, el fijar y revisar las metas no puede ser un evento de una vez al año. (p. 14)

Clear (2019) sostiene:

Todos tenemos metas el cual nos gustaría lograr y sueños que anhelamos cumplir, pero sin importar en qué estás tratando de ser mejor, si solo te enfocas y haces el trabajo cuando te resulta conveniente y emocionante, entonces nunca serás lo suficientemente consistente como para lograr resultados destacados. (p. 238)

Calidad

Camisón et al. (2006) refiere:

La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido, entonces esta mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto esencial al concepto de calidad propuesto por Juran, así como también es una medida de la satisfacción del cliente. (p. 193)

Hitt et al. (2008) refieren:

Para los clientes la calidad es que se haga todo lo correcto, en relación con las medidas del desempeño que les importan. A los clientes tal vez les interese evaluar la calidad de los bienes y servicios de una empresa con base en una amplia gama de dimensiones. Los clientes por lo común manifiestan interés por las siguientes dimensiones de la calidad, puntualidad, cortesía, consistencia, comodidad, totalidad y precisión. (p. 150-151)

Gutiérrez (2010) refiere:

la calidad la define el cliente, puesto que es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así que, la calidad viene a ser la satisfacción del cliente, la cual está ligada a las expectativas que éste tiene sobre el producto o servicio. Estas expectativas son generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, la imagen de la organización, etc. (p. 20)

Eficacia

Chiavenato (2011) sostiene: “La eficacia administrativa lleva a la eficacia organizacional. Ésta se alcanza cuando se reúnen tres condiciones esenciales:

Logro de los objetivos organizacionales, mantenimiento del sistema interno y adaptación al sistema externo” (p. 29).

Tracy (2002) Menciona cuatro componentes para ser eficaces:

(1) Simplificación: una persona debe reducir y eliminar continuamente las actividades que te ocupe mucho tiempo y contribuyan muy poco a los objetivos, (2) afianzamiento, este sirve para rendir al máximo, es decir una persona debe aprovechar al máximo sus capacidades para alcanzar los mejores resultados posibles en una tarea o actividad, (3) Aceleración, se basa en satisfacer las necesidades lo más pronto posible de otras personas, por ende se trata de hacer las cosas más importantes, (4) Multiplicación, consiste en organizarse y al mismo tiempo trabajar con personas cuyos objetivos y capacidades se complementen, para así crear un buen ambiente laboral. (p. 23-27)

Por otro lado, Allen (2015) menciona tres objetivos claves:

(1) capturar todas las cosas que son útiles o pueden llegar a ser útiles, ya sea más tarde, algún día, grandes, pequeñas o medianas en un sistema lógico y fiable externo a tu cabeza y fuera de tu mente; (2) iniciativa de tomar decisiones por adelantado sobre todas las “entradas” que se permita entrar en la vida de cada uno, de modo que siempre se tenga un inventario viable de “Acciones siguientes” que se pueda aplicar o reorganizar en el momento; y (3) organizar y coordinar todo ese contenido, mediante la aceptación de los múltiples niveles de compromiso que tendrás que poner en juego contigo mismo y con los demás en todo momento. (p. 36)

Eficiencia

Chiavenato (2011) sostiene:

La eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. En términos económicos, que la eficiencia es una relación técnica

entre entradas y salidas, por ende, esta se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más adecuados que deben planearse y organizarse adecuadamente con el fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. (p. 22)

Summers (2006) menciona:

En las instituciones eficientes, su atención se enfoca en los procesos claves, que proporcionan a sus clientes un producto o servicio. Una empresa puede considerarse un amplio grupo de actividades. A pesar de que cualquiera de estas actividades (ya sea de forma individual o en grupo) se esté desempeñando en un nivel de operación de clase mundial, si el resto se están llevando a cabo por debajo de lo óptimo, la organización como un todo resultará ineficiente. (p. 3)

Monrabà (2021) Sostiene: “para ser eficiente primero se debe identificar los objetivos y después analizar cómo empleas tu tiempo” (p. 14).

2.2. ANTECEDENTES

Internacional

Mancilla (2022) en su tesis titulada:

“Soft skills y desempeño laboral de los trabajadores del área de RRHH de la empresa Natur SA”, tuvo como objetivo analizar de qué manera influyen las ambas variables de los trabajadores en el área de recursos humanos de la empresa, se utilizó el diseño correlacional, con método no experimental, de manera transversal. Teniendo una población constituida por 30 empleados del área de recursos humanos para evaluar las soft skills, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta que tuvo como instrumento el cuestionario, así mismo se concluyó que se ha confirmado de manera que las habilidades blandas no solo son reconocidas y valoradas,

sino que también se han convertido en una parte esencial y activamente aplicada en la rutina diaria de trabajo. Los hallazgos revelaron un nivel de desarrollo excepcionalmente elevado, lo que indica que los empleados no solo poseen estas habilidades, sino que las utilizan de manera consistente y efectiva en una amplia gama de situaciones y contextos laborales.

Nurul (2023) Detalla en su artículo de investigación:

“La correlación entre el trabajo en equipo y la productividad de los empleados”, tuvo como objetivo comprender la correlación entre ambas variables mencionadas, su estudio fue correlacional cuantitativo, la población de este estudio estuvo conformada por 250 empleados, utilizando un muestreo por cuotas, tuvo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo conformado por 20 preguntas. El coeficiente de correlación fue Rho de Spearman para poder determinar si existe una relación entre ambas variables, dando como resultado 0.592**, concluyéndose que existe una relación moderada entre el trabajo en equipo y la productividad laboral.

Gonzales et al. (2020) en su artículo científico:

“Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones”, el objetivo fue identificar la importancia de las HB para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las empresas, y a su vez de qué manera se alcanza el correcto aprovechamiento de estas habilidades a través del trabajo conjunto realizado en el proceso educativo, el ámbito laboral y la formación personal de cada colaborador. Este artículo se desarrolló por medio de una revisión científica de literatura en las bases de datos como lo son Scopus, Google Académico, Science Direct y Jstor los cuales permitieron identificar la importancia e influencia de las habilidades blandas con respecto a la empleabilidad y la sostenibilidad por medio de estudios o investigaciones, y se ha logrado

evidenciar que tanto empleados como empleadores cada día son más conscientes de la importancia de estas habilidades y como contribuyo a su crecimiento tanto personal como organizacional. Se obtuvo como resultado que las habilidades blandas se han convertido en una herramienta fundamental para los colaboradores y para las empresas porque con ellas se logra formar un personal íntegro que evolucione y se adapte a las necesidades de las organizaciones y el mercado cambiante. Pero cabe recalcar que es indispensable que las personas, las instituciones educativas y en las organizaciones trabajen conjuntamente en un proceso continuo para lograr un eficaz desarrollo, implementación, aprovechamiento y fortalecimiento de las habilidades blandas del personal y de la organización.

Baidhani (2022) en su artículo de investigación:

“Impacto del liderazgo en la productividad de los empleados”, este estudio tuvo como objetivo profundizar en como los empleados de organizaciones humanitarias en Yemen perciben el rol del liderazgo para mejorar la productividad, fue de estudio de enfoque cuantitativo, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario, su población fue 5679 empleados, obteniendo una muestra de 361 de ellos, se utilizó la prueba de correlación de Pearson donde se obtuvo como resultado 0.626** revelando que existe una fuerte correlación positiva entre el liderazgo y la productividad laboral, concluyéndose que si los estilos de liderazgo se practican correctamente, habrá mayor productividad en los empleados.

Zambrano y Zamora (2025) Detallan en su artículo de investigación:

“Habilidades blandas y su influencia en el desempeño de las funciones del personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar 2024”, la investigación analizo la relación entre ambas variables, su investigación de campo con un enfoque no experimental, aplicándose la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario lo cual se aplicó a 20 funcionarios del registro de la propiedad y mercantil para lograr evaluar la

influencia de las competencias sobre su desempeño, con coeficiente de Rho de Spearman, dentro de la investigación se observa la dimensión empatía donde dio una correlación de 0.80, concluyéndose que existe una correlación positiva de la empatía con el desempeño de las funciones del personal de Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Bolívar, dado que es una competencia esencial para el desempeño dentro de las organizaciones.

Nacional

Peña (2024) en su investigación titulada:

“Habilidades blandas y rendimiento laboral en una empresa retail en la ciudad de Piura, 2024”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre habilidades blandas y rendimiento laboral, con una metodología tipo aplicada correlacional, con enfoque cuantitativo, siendo un diseño de enfoque no experimental con corte transversal, su población fue una muestra censal de 50 colaboradores, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento constando de 36 ítems. El análisis de los datos se realizó utilizando el coeficiente de correlación de Pearson el cual permitió evidenciar una correlación positiva, donde se obtuvo como resultados ($r=0,771^{**}$) y un nivel de significancia $< 0,001$ lo cual se comprobó y a la vez se aceptó la hipótesis que se planteó, por consiguiente es una correlación positiva alta, concluyéndose que se logró el objetivo general, dado que existe relación significativa entre ambas variables.

Vélez (2020) en su tesis titulada:

“Trabajo en equipo y productividad laboral de los colaboradores en la escuela Enrique Gil Gilbert Guayaquil, Ecuador, 2020”, se planteó determinar la relación entre el trabajo en equipo y la productividad laboral, aplicándose un cuestionario válido conformado por 18 ítems los cuales fueron sometidos a pruebas de confiabilidad y validado por expertos, obteniendo en el alfa de Cronbach de 0.721 y 0.819 con correlación en coeficiente de Pearson de $0,693^{**}$ con $\text{sig}= 0,000 < 0.01$ por cada una de las variables, para contrastar

la hipótesis, se obtuvo un grado alto con el 93.3% de los encuestados, concluyéndose que los resultados proporcionan valores de reciprocidad de correlación que se obtuvo que la relación entre ambas variables es alta, por ese motivo fue aceptada la hipótesis que afirma el hecho y se refutó la hipótesis nula, por ende existe una correlación que es de valores significativos entre trabajo en equipo y productividad laboral.

Aguirre (2023) en su tesis titulada:

“El liderazgo y la productividad laboral del personal administrativo del proyecto especial Alto Huallaga En Tingo María”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables del personal administrativo del proyecto especial Alto Huallaga, se llevó a cabo una investigación de nivel relacional, de tipo aplicada y con un diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, su coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,640** y el valor de significancia bilateral es $p= 0.000$, el cual es menor a 0.05, concluyéndose que existe una correlación directa positiva entre las variables de estudio, en este caso liderazgo y productividad laboral para el personal administrativo del proyecto Especial Alto Huallaga en Tingo María, aceptándose la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Alvarado y Sotomayor (2022) en su tesis titulada:

“Cultura organizacional y productividad laboral en la empresa de Agronegocios Los Ángeles, Piura 2022”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre ambas variables, con un enfoque mixto, de tipo aplicada, con diseño no experimental, correlacional, transversal. Su población estuvo conformada por 80 empleados, a quienes se le aplicó una encuesta donde se obtuvo como resultado un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.802**, y un Sig. (bilateral) de 0.000. lo que significó que, a mejor cultura organizacional, existirá una mejor productividad

laboral, dentro de esta investigación se aborda la dimensión adaptabilidad donde se evaluó una relación positiva y altamente significativa con la productividad laboral, dando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.760** y un sig. (bilateral) de 0.000, concluyéndose que, a mejor adaptabilidad por parte del personal, existe una mejor productividad para la organización.

Alca (2024) en su investigación titulada:

“Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores del área de cajas del sector retail Juliaca 2024”, su objetivo fue determinar la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores del área de cajas en el sector retail Juliaca. La investigación elaborada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La población estudiada estuvo conformada por los colaboradores del sector retail. Su muestra fue de 48 colaboradores del mencionado sector, quienes expresaron y dieron a conocer sus opiniones. Se utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos, la cual estuvo conformada por dos cuestionarios: Uno para cada variable. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,682 y el p valor de 0,000, demostraron la existencia de una correlación positiva moderada, concluyendo que existe relación entre ambas variables, dentro de esta investigación se aborda la dimensión empatía, el cual se obtuvo como coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.660** lo que concluye que, existe relación positiva entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral.

Local

Flores (2024) en su investigación titulada:

“Habilidades blandas y empleabilidad en los trabajadores de los principales supermercados del distrito de Tumbes, 2023”, su objetivo principal fue determinar cómo se relacionan las HB y la empleabilidad en el personal de

los supermercados destacados del distrito de Tumbes. Para lograrlo, se utilizó una metodología descriptiva-correlacional con un diseño no experimental y transversal. La población de interés consistió en empleados que estaban en actividad laboral y estaban dispuestos a participar en la recolección de datos. La estrategia empleada consistió en una encuesta meticulosamente estructurada compuesta por 25 preguntas que fueron basada en la escala de medición de Likert. La encuesta se realizó sobre una muestra representativa de 196 empleados, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, donde los hallazgos mostraron un coeficiente de 0.798**, mostrando que el 0,5% de los empleados tenían habilidades blandas, concluyéndose que la correlación entre ambas variables es positiva muy fuerte.

Cruz (2024) en su tesis titulada:

“Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023”, su objetivo fue determinar el impacto de las HB en el desempeño laboral de los docentes. El estudio fue aplicado, no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal, abarcando una población de 51 docentes con una muestra poblacional, las variables de estudio fueron habilidades blandas, con sus dimensiones centradas en el trabajo en equipo, las habilidades comunicativas y la atención al ciudadano, la variable dependiente relacionada con el desempeño laboral tenía como dimensiones la pronta respuesta, el logro de las metas y la satisfacción del usuario. los datos se adquirieron mediante la técnica de la encuesta con dos cuestionarios de diez preguntas para cada variable en escala de Likert, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, dando como resultado 0.697**, con una significancia de 0.000, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables, en ese mismo contexto la dimensión trabajo en equipo dio como resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.528** con significancia bilateral de 0.000, concluyéndose que existe asociatividad entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral.

Perez (2024) en su tesis titulada:

“Habilidades blandas y desempeño laboral en el trabajo gerencial del Gobierno Regional de Tumbes, 2023”, su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en el trabajador gerencial. Se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, teniendo una muestra de 48 trabajadores gerenciales del Gobierno Regional. Para la recolección de datos se utilizaron métodos deductivo, inductivo, y cuantitativo, así mismo se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson donde dio como resultado una significancia bilateral de 0.001 que es menor a 0.05 lo que indicó que hay relación entre ambas variables de estudio. En ese mismo contexto la dimensión habilidad de adaptabilidad dio una correlación de Pearson de 0.610**, con un valor de $p=0.000$ que al ser menor a 0.05, concluyéndose que existe relación significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral.

Mendoza (2023) en su tesis titulada:

“Gestión administrativa y su influencia sobre la productividad laboral en colaboradores, Dirección Regional de Energía y Minas Tumbes, Perú, 2022”, tuvo como objetivo investigar la influencia de la gestión administrativa en la productividad de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía y Minas. aplicándose una estrategia descriptiva y correlacional, donde se permitió saber la ambiente actual de la organización y la relación entre las dos variables Gestión Administrativa y Productividad Laboral, cada una con sus dimensiones medidas mediante la escala de Likert permitiendo datos cuantificable de 15 colaboradores, pequeña muestra intencional no probabilísticas con abordaje no experimental y transversal, utilizándose la técnica de encuesta, la recolección de datos permitió el estudio de indicadores y obtención de resultados basados en la planificación, organización, dirección y control del proceso administrativo. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una influencia del 80%, lo que la sitúa en

un alto nivel de asociación con la productividad laboral, la Rho de Spearman de 0,765 (76.5%) aceptándose la hipótesis general.

Sunción (2024) en su investigación titulada:

“Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño gerencial en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023”, tuvo como objetivo determinar la incidencia de las HB en el desempeño gerencial en la Municipalidad Provincial de Tumbes, con un tipo de estudio aplicada, no experimental, transversal, cuantitativa y correlacional. Teniendo 334 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, como población. Se tuvo una muestra probabilística de 76 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Los alcances indicaron según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que hubo una influencia de las HB de 0.587** y significancia de 0.000, indicando que existe relación positiva con el desempeño gerencial, concluyéndose que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Soft skills

La base de las soft skills es la inteligencia emocional y para ello es crucial aprender a domar el caballo de la mente y así mismo las emociones. Por ende, para desarrollarlas se necesita estar conectados con nuestras emociones para luego poder conectar con las emociones de los demás. (Fischman, 2022, p. 12)

Productividad laboral

La productividad es importante en el cumplimiento de metas ya sean nacionales, comerciales o personales. En donde el beneficio es esencial

para lograr una óptima utilización de recursos disponibles, por otro lado, en los negocios se ve reflejado a un servicio que demuestra mayor interés por lo clientes. (Bain, 1982, p. 4)

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo implica un conjunto organizado de personas con diferentes conocimientos y habilidades que se encuentran encaminadas a lograr un objetivo común. Esto comprende un trabajo participativo y colaborativo en donde las responsabilidades son distribuidas entre cada miembro del equipo. (Constantini et al., 2020, 44)

liderazgo

“El liderazgo es la capacidad de contribuir en un grupo y guiarlo para el cumplimiento de una visión o diversas metas” (Robbins y Judge , 2009, p. 385).

Satisfacción al cliente

La satisfacción del cliente aparece cuando una compañía se enfoca en la calidad del servicio. La satisfacción de los clientes genera beneficios muy importantes para la organización, como la lealtad de los clientes y de imagen corporativa. La falta de satisfacción en los clientes provoca una serie de perjuicios tangibles y es éste un aspecto del que las empresas no pueden permitirse hacer caso omiso. (Denton, 1991, pp. 19-20)

Comunicación

Comunicarse es más que la pura impartición de significado; es necesario que dicho significado también sea comprendido. Ésa es la única manera en la

que se puede transmitir información e ideas. La comunicación perfecta, en caso de existir, se daría cuando un pensamiento o una idea se transmitieran de manera que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor. (Robbins y Judge, 2017, p. 345)

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis general

Las soft skills impactan positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024.

Hipótesis específicas

- a) El trabajo en equipo impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.
- b) La adaptabilidad impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.
- c) El liderazgo impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.
- d) La empatía impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tipo de estudio

Fue de tipo descriptivo-correlacional dado que permitió describir las variables, sus dimensiones e indicadores a través de su comportamiento y características. Al respecto Ramírez (2017) esta reseña “se utiliza en estudios descriptivos para estimar o pronosticar el comportamiento de la variable. Se identificarán en preguntas como ¿Qué.....? ¿De qué manera.....? ¿Cuál será.....?” (p. 69).

En correlacional, porque nuestro propósito fue conocer la relación de nuestras variables. Al respecto Sampieri (2018) menciona “este tipo de estudio tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos, variables en un contexto específico” (p. 109).

Es enfoque cuantitativo porque se aplicó la escala de Likert y su procesamiento se efectuó aplicando el SPSS que dio resultados estadísticos como el P-value y coeficiente de Pearson. En esta línea según Paitán et al. (2018) “el enfoque cuantitativo utiliza recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación” (p. 140).

Diseño de contrastación de hipótesis

Se aplicó el diseño no experimental, porque los datos o la información recolectada no fue manipulada. Gonzáles (2021) refiere, “en este diseño no se utilizan estímulos o condiciones experimentales para evaluar las variables de estudio, los copartícipes son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; de igual forma, no se manipulan las variables de estudio” (p. 78).

Asimismo, fue transversal porque se recolectó información de un solo momento, con respecto Stracuzzi y Pestana (2012) indican, “este nivel de estudio se encarga de recolectar datos en un único instante y en un tiempo específico. Su finalidad es

describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado, sin manipularlas” (p. 94).

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población

La población se refiere al conjunto de mecanismos y forma parte del grupo de estudio, por ende, define el objetivo o propósito principal del estudio y no solo su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella. (Lucio, 2010, p. 95)

La población que se trabajó de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes fueron 32 colaboradores.

Tabla 1

Población laboral en tiendas comerciales de electrodomésticos

Tienda de electrodomésticos	Cantidad de trabajadores
Carsa	8
Efe	17
Curacao	7

Fuente: Gerente de las tiendas comerciales de electrodomésticos, 2025-04-10

Muestra

La muestra representa un segmento seleccionado de la población, de donde se obtendrá la información necesaria para el desarrollo del estudio y sobre la cual se llevará a cabo la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Torres, 2006, p. 165)

La muestra es censal de 32 colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes.

Muestreo

Esta técnica de muestreo representa el paso intermedio entre la población y muestra, dado que si la población amplia se requiere aplicar la técnica del muestreo para así determinar la muestra representativa en base a los criterios y formulas estadísticas. (Arias, 2021, p. 114)

Los datos fueron obtenidos a través de un cuestionario como un instrumento de medición a los colaboradores de las tiendas comerciales Tumbes.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

3.4.1. Métodos

Arias (2012) refiere: “el método es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”. (p.19)

Se emplearán los siguientes métodos para la investigación

Analítico

Bernal (2006) sostiene: “este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”. (p. 56)

En nuestra investigación este método analítico se empleó al descomponer sus variables en dimensiones y estas en indicadores.

Sintético

Ruíz (2012) menciona: “se caracteriza por hacer una exposición metódica breve de aquellos elementos de la realidad que son extraídos de un plano mayor para su análisis”. (p. 92)

En nuestra investigación este método se empleó el análisis para alcanzar el objetivo.

Inductivo

En nuestra investigación este método formó parte del proceso de encuestas, para extraer las conclusiones, por ende, va de lo particular a lo general. Palella y Martins (2012) sostienen: “aluden a aquellos procedimientos que van de lo simple a lo compuesto, es decir, de las partes al todo. Se caracterizan porque incluyen una síntesis”. (p. 80)

Deductivo

En nuestra investigación este método se empleó dado que busco establecer aspectos, es decir teorías, por ende, va de lo general a lo particular. Dihigo (2016) refiere: “se conoce que existen problemas en la estabilidad de la fuerza de trabajo y de ahí inferir que existen dificultades salariales, de condiciones de trabajo o de métodos de dirección y pasar a estudiarlas en detalles posteriormente”. (p. 67)

Cuantitativo

En nuestra investigación este método se empleó dado que las variables, dimensiones e ítems serán valorados con la escala de likert.

Pimienta y De la orden (2017) mencionan:

Se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objetivo de estudio, y para ello se centra en formular preguntas muy específicas, permitiendo al investigador recopilar información que puede ser plasmada mediante números para su análisis racional y objetivo (p. 59).

Descriptivo

Se utilizó el método descriptivo porque nuestras variables fueron detalladas con nuestro estudio, lo cual permitió explicar lo referente a cada variable de nuestro estudio.

Arias (2021) refiere:

Pueden permitir la posibilidad de predecir un evento, aunque sean de forma atrasada; sin embargo, se debe tener la base teórica correcta, además de antecedentes que muestren un panorama claro de lo que puede pasar, solamente de esta forma se podrían plantear hipótesis (p. 70).

3.4.2. Técnicas

Paz (2017) refiere: “Las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica”. (p. 68)

Se aplicó la siguiente técnica:

Encuesta

Parella y Martins (2012) sostiene: “Son los que están basados en muestrarios bien elaborados, con el objeto de permitir formular conclusiones con sus respectivas fundamentaciones”. (p. 81)

Esta técnica se empleó al compilar los datos de los textos libros e informes, o información vía internet

3.4.3. Instrumentos

Hadi et al. (2023) menciona: “los instrumentos de investigación son herramientas utilizadas para recolectar información o datos en un estudio o investigación”. (p. 56)

Cuestionario

Paitan et al. (2018) refiere:

El cuestionario es una variante de la técnica de la encuesta, que implica la elaboración de un conjunto organizado de preguntas escritas en un formulario que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo (p. 291).

3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procesamiento de datos

Después de haber recogido los datos, estos se organizaron y presentaron en una matriz de tabulación empleada en una hoja Excel, este proceso se realizó para cada una de las variables, y luego se exportaron a un software estadístico SPSS. Gracias a ello, se pudo realizar el análisis, obteniendo las tablas de frecuencia e indicadores, así como el Pearson, que determinó la correlación entre las dimensiones y variables.

Análisis de datos

La relación de las variables fueron medidas con la recopilación del software estadístico statistical package for social sciences (SPSS), programas de Excel permitiendo entender y relacionar ambas variables en estudio, obteniendo una nueva información que se analizó y discutió con las bases teórico-científicas y los hallazgos de los investigadores; producto de ello se arribó a conclusiones concordantes con los objetivos planteados de la investigación: Determinar el impacto de las soft skills en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024.

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE MEDICION

Análisis de confiabilidad

En esta investigación para comprobar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, siendo el cuestionario se tomó al alfa de Cronbach. Según Bernal (2014) refiere: “la confiabilidad se entiende como el grado de confianza que merece la información que se reporta, como el resultado del correcto y eficiente desarrollo de la investigación” (p. 100).

Tabla 2

Criterios de decisión para la 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 (2012)

Para la variable soft skills se consideró una prueba piloto a 20 trabajadores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, que representan 63% dando como resultado una alta Cronbach de 0.84 (tabla 3) (Anexo 6)

Tabla 3

Fiabilidad de la variable soft skills

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.84	15

Fuente: Prueba Piloto

Para la variable productividad laboral se consideró una prueba piloto a 20 trabajadores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, que representan 63% dando como resultado una alta Cronbach de 0.81 (tabla 4) (Anexo 7)

Tabla 4

Fiabilidad de la variable productividad laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.81	15

Fuente: Prueba Piloto

3.7. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente: Soft skills

Definición conceptual

En una época en donde adolece el tipo de garantía, seguridad laboral y en la que el mismo concepto de "trabajo" está viéndose rápidamente reemplazado por el de "habilidades blandas", dado que son las cualidades que definirán nuestra permanencia en el puesto de trabajo y así mismo la flexibilidad para adaptarnos al nuevo ámbito laboral. (Goleman, 1998)

Definición operacional

Para poder establecer lo relacionado a la variable soft skills se hará uso de la técnica de la encuesta, la misma que utilizara al instrumento como es el cuestionario para poder recoger los datos según las dimensiones e indicadores, estará compuesto por 15 ítems y hará uso de la escala de Likert del 1 al 5, para valorar las respuestas que serán obtenidas de los 32 colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, para después mediante el uso de la matemática y estadística, agrupar, procesar y obtener resultados que nos llevaran a establecer conclusiones y recomendaciones para el presente estudio.

Tabla 5*Dimensiones e indicadores de la variable soft skills*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos/ escala de medición
Trabajo en equipo	- Objetivos en común	1,2,3,4	Cuestionario
	- Clara distribución de responsabilidades - Capacidad para superar conflictos - Comunicación fluida y transparente		Escala de Likert totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA): 4; indeciso (I): 3; en desacuerdo (ED): 2; totalmente en desacuerdo (TD): 1
Adaptabilidad	-Solución de conflictos	5,6,7,8	
	-Manejo de emociones		
	-Iniciativa		
	- Resiliencia		
Liderazgo efectivo	- Motivación	9,10,11,12	
	-Control		
	-Autoridad		
	-Poder		
Empatía	-Empatía cognitiva	13,14,15	
	-Empatía emocional		
	-Interés empático		

Fuente: Cuestionario

Variable dependiente: Productividad laboral

Definición conceptual

La productividad es importante en el cumplimiento de metas ya sean nacionales, comerciales o personales. En donde el beneficio es esencial para lograr una óptima utilización de recursos disponibles, por otro lado, en los negocios se ve reflejado a un servicio que demuestra mayor interés por lo clientes. (Bain, 1982)

Definición operacional

Para poder establecer lo relacionado a la variable productividad laboral se hará uso de la técnica de la encuesta, la misma que utilizara al instrumento como es el cuestionario para poder recoger los datos según las dimensiones e indicadores, estará compuesto por 15 ítems y hará uso de la escala de Likert del 1 al 5, para valorar las respuestas que serán obtenidas de los 32 colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, para después mediante el uso de la matemática y estadística, agrupar, procesar y obtener resultados que nos llevaran a establecer conclusiones y recomendaciones para el presente estudio.

Tabla 6*Dimensiones e indicadores de la variable productividad laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos/ escala de medición
Cumplimiento de metas	-Productividad -Metas -Tiempo de respuesta -Evaluación constante	1,2,3,4	Cuestionario Escala de Likert totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA): 4; indeciso (I): 3; en desacuerdo (ED): 2; totalmente en desacuerdo (TD): 1
Calidad	-Cortesía -Puntualidad -Precisión -Consistencia	5,6,7,8	
Eficacia	-Satisfacción -Logro de resultados -Eficiencia -Adaptabilidad	9,10,11,12	
Eficiencia	-Solución de problemas -Identificar objetivos -Tiempo	13,14,15	

Fuente: Cuestionario

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

La relación que se presenta es producto de la aplicación de encuestas a los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos relacionadas a la variable de estudios: Soft skills y productividad laboral, información que se presenta a continuación en las tablas.

Para su objetivo general: Determinar el impacto de las soft skills en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024.

Tabla 7

Nivel de relación de las soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos.

Niveles	Soft skills		Productividad laboral		
	Intervalo	N° Enc	%	N° Enc	%
Alto	55-75	23	72%	32	100%
Medio	35-54	9	28%	0	0%
Bajo	15-34	0	0%	0	0%
Total		32	100%	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 7 se observa el total de encuestados de la variable soft skills, 72% se ubica en el nivel alto, el 28% con el nivel medio, y ningún encuestado se ubica en el nivel bajo, teniendo un impacto en la productividad laboral, el cual se encuentra con el 100% en el nivel alto, estos resultados permiten evidenciar que las soft skills

aunque la mayoría de los colaboradores lo tengan, se necesita mejorar dado que hay un porcentaje que se encuentra en el nivel medio.

Para el objetivo específico 1: Analizar el impacto del trabajo en equipo en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Tabla 8

Nivel de relación del trabajo en equipo en la productividad laboral

Trabajo en equipo				Productividad laboral		
Niveles	Puntuación	N° Enc	%	puntuación	N° enc	%
Alto	15-20	21	66%	55-75	32	100%
Medio	10-14	11	34%	35-54	0	0%
Bajo	5-9	0	0%	15-34	0	0%
Total		32	100%		32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

La dimensión trabajo en equipo, basada en indicadores Objetivos en común, Clara distribución de responsabilidades, capacidad para superar conflictos, comunicación fluida y transparente, Los resultados evidencian un nivel alto con el 66% de los colaboradores encuestados, lo que indica que todos tienen el mismo objetivo en común, y a su vez buena comunicación, mientras tanto un 34% se ubica en el nivel medio, lo que indica que aún hay margen que debe mejorarse, cabe resaltar que ningún encuestado se ubica en el nivel bajo, siendo muy favorable porque demuestra que esta dimensión está siendo desarrollada por la población estudiada.

En cuanto a la variable productividad laboral, el nivel alto alcanzo un 100%, lo que indica que los todos los colaboradores de las tiendas comerciales logran tener un trabajo en equipo, asociados al mismo objetivo de la organización.

Para el objetivo específico 2: Explicar el impacto de la adaptabilidad en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Tabla 9

Nivel de relación de la adaptabilidad en la productividad laboral

Adaptabilidad			Productividad laboral			
Niveles	Puntuación	N° Enc	%	puntuación	N° enc	%
Alto	15-20	21	66%	55-75	32	100%
Medio	10-14	11	34%	35-54	0	0%
Bajo	5-9	0	0%	15-34	0	0%
Total		32	100%		32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

La dimensión adaptabilidad, basada en sus dimensiones como solución de conflictos, manejo de emociones, iniciativa, resiliencia, el nivel de impacto de resultados se determinó un nivel un nivel alto con un 66% de los colaboradores encuestados, lo cual indica que la mayoría de ellos tiene la capacidad de adaptarse con facilidad a los cambios y solución a los conflictos. Por otro lado, el 34% se encuentra en el nivel medio, lo que sugiere que todavía hay aspectos por reforzar, como la resiliencia o la iniciativa ante los desafíos. Ningún encuestado se ubicó en el nivel bajo, lo que resulta muy favorable, ya que demuestra que esta competencia está presente y desarrollándose entre los colaboradores evaluados.

Por consiguiente, la variable productividad laboral obtuvo un nivel alto con el 100% de los encuestados, lo que indica que los colaboradores se adaptan rápidamente a los cambios en el entorno laboral y que pueden ajustarse fácilmente a nuevas tareas o desafíos parecen ser más productivas.

Para el objetivo específico 3: Identificar el impacto del liderazgo efectivo en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Tabla 10

Nivel de relación del liderazgo efectivo en la productividad laboral

Liderazgo efectivo				Productividad laboral		
Niveles	Puntuación	N° Enc	%	puntuación	N° enc	%
Alto	15-20	22	69%	55-75	32	100%
Medio	10-14	10	31%	35-54	0	0%
Bajo	5-9	0	0%	15-34	0	0%
Total		32	100%		32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la dimensión liderazgo efectivo, basada en sus dimensiones como la motivación, control, autoridad, poder, se determinó que el 69% de los encuestados se posicionan en un nivel alto, lo cual refleja que la mayoría percibe motivación, control, desarrollándose la organización del equipo, mientras un 31% se ubica en el nivel medio, lo que indica que hay colaboradores que reconocen el liderazgo, no se registran personas en el nivel bajo, lo que se considera muy positivo, ya que sugiere que el liderazgo dentro de la organización es percibido de manera efectiva por el grupo de colaboradores.

Por consiguiente, en cuanto a la variable productividad laboral con un 100% en el nivel alto, indica que el liderazgo efectivo tiene un impacto positivo en la productividad laboral. por ende, un buen liderazgo puede fomentar la motivación, el control de la organización, lo que resulta en una mayor productividad.

Para el objetivo específico 4: Determinar el impacto de la empatía en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Tabla 11

Nivel de relación de la empatía en la productividad laboral

Niveles	Empatía			Productividad laboral		
	Puntuación	N° Enc	%	puntuación	N° enc	%
Alto	15-20	1	3%	55-75	32	100%
Medio	10-14	31	97%	35-54	0	0%
Bajo	5-9	0	0%	15-34	0	0%
Total		32	100%		32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

La dimensión empatía, pasada en sus indicadores como empatía cognitiva, empatía emocional, interés empático, está a diferencia de las otras dimensiones presenta un comportamiento distinto: solo el 3% de los colaboradores se ubica en un nivel alto, mientras que el 97% se posiciona en el nivel medio. Aunque no hay casos en el nivel bajo, estos resultados indican que la gran mayoría aún no alcanza un nivel óptimo en esta habilidad. Esto podría deberse a la falta de espacios de escucha activa, comprensión emocional o interés por el crecimiento del otro. Siendo así un aspecto a considerar para fortalecer el clima laboral.

En cuanto a la variable productividad laboral con un 100% en el nivel alto indica que la empatía, aunque se encuentre en el nivel medio no es un obstáculo para la productividad alta. Por ende, las personas con alta empatía también pueden ser muy productivas.

Resultados inferenciales

Para su hipótesis general: Las soft skills impactan positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024.

Tabla 12

Correlación entre soft skills y productividad laboral

	Pearson	Soft skills	Productividad laboral
Soft skills	Coefficiente de Pearson Sig. (bilateral) N	1 32	,930** 32
Productividad laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,930** 32	1 32

Significación bilateral de 0.01

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 12 se evidencia una correlación positiva muy alta entre las soft skills y productividad laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.930 y una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Este resultado indica un impacto directo estadísticamente significativa al 1%, lo que permite aceptar la hipótesis general. En consecuencia, se concluye que, a mayor soft skills, mayor es el nivel de la productividad en los colaboradores.

Para su hipótesis específica 1: El trabajo en equipo impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Tabla 13

Correlación entre trabajo en equipo y productividad laboral

	Pearson	Trabajo en equipo	Productividad laboral
Soft skills	Coeficiente de Pearson Sig. (bilateral) N	1 32	,784** 32
Productividad laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,784** 32	1 32

Significación bilateral de 0.01

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 13 se evidencia una correlación positiva alta entre el trabajo en equipo y productividad laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.784 y una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. esto indica que el impacto es estadísticamente significativo al 1%, permitiendo aceptar la hipótesis. Se concluye que un mayor trabajo en equipo se asocia con un mayor nivel de productividad laboral en los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos Tumbes.

Para su hipótesis específica 2: La adaptabilidad impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Tabla 14

Correlación entre adaptabilidad y productividad laboral

	Pearson	Adaptabilidad	Productividad laboral
Soft skills	Coefficiente de Pearson Sig. (bilateral) N	1 32	,850** 32
Productividad laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,850** 32	1 32

Significación bilateral de 0.01

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 14 se evidencia una correlación positiva alta entre la adaptabilidad y productividad laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.850 y una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. esto indica que el impacto es estadísticamente significativo al 1%, lo que permite aceptar la hipótesis. Es decir, a mayor adaptabilidad, mayor es el nivel de productividad laboral en los colaboradores evaluados.

Para su hipótesis específica 3: El liderazgo impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Tabla 15

Correlación entre liderazgo y productividad laboral

	Pearson	Liderazgo	Productividad laboral
Soft skills	Coeficiente de Pearson Sig. (bilateral) N	1 32	,832* 32
Productividad laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,832** ,000 32	1 32

Significación bilateral de 0.01

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 15 se muestra una correlación positiva alta entre liderazgo y productividad laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.832 y una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. indicándose así que el impacto es estadísticamente significativo al 1%, lo que permite aceptar la hipótesis. Entonces, a mayor liderazgo, mayor es el nivel de productividad laboral en los colaboradores evaluados.

Para su hipótesis específica 4: La empatía impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes.

Tabla 16

Correlación entre empatía y productividad laboral

	Pearson	Empatía	Productividad laboral
Soft skills	Coefficiente de Pearson Sig. (bilateral) N	1 32	,792** 32
Productividad laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,792** 32	1 32

Significación bilateral de 0.01

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 16 se muestra una correlación positiva fuerte entre empatía y productividad laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.792 y una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. indicándose que el impacto es estadísticamente significativo al 1%, lo que permite aceptar la hipótesis. Como resultado, a mayor empatía, mayor es el nivel de productividad laboral en los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos.

4.2. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general: Determinar el impacto de las soft skills en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024. Se determinó un nivel alto con un 72% de aceptación de las soft skills; mientras tanto un nivel alto con el 100% de productividad laboral, esto corrobora con una relación positiva entre ambas variables, a través del coeficiente de correlación de Pearson de 0.930, lo que indica una correlación alta entre ambas variables. La significancia estadística bilateral obtenida $p=0.000$, aceptándose la hipótesis general. Estos resultados evidencian

que a mayor nivel de soft skills de las tiendas comerciales de electrodomésticos aumenta la productividad de los colaboradores de la organización.

Estudios como el de Mancilla (2022) menciona que las habilidades blandas no solo son reconocidas y valoradas, sino que también se han convertido en una parte esencial para las organizaciones, evidenciando un nivel de desarrollo elevado, lo que indica que los empleados no solo poseen estas habilidades, sino que las utilizan de manera consistente y efectiva en contextos laborales. De manera similar, Peña (2024) demostró que existe una correlación positiva alta entre las habilidades blandas y rendimiento laboral ($r=0.771$; $p= 0.001$). Por su parte Flores (2024) demostró que existe una correlación positiva entre las variables habilidades blandas y empleabilidad, con una correlación de Rho de Spearman de 0.798, mostrando que el 0.5% de los empleados tenían HB.

En cuanto al objetivo específico 1: Analizar el impacto del trabajo en equipo en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. Los hallazgos demostraron que el 66% de los colaboradores perciben el trabajo en equipo en un nivel alto, mientras el 100% se encuentra en el mismo nivel en la productividad laboral. Estos resultados se corroboraron con el coeficiente de Pearson de 0.784, lo cual confirma una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral es de $p=0.000$, por lo que se acepta la hipótesis planteada con el objetivo específico. Esto indica que a medida que hay trabajo en equipo, se incrementa la productividad laboral, evidenciando que la empresa lo perciba de manera positiva.

Estudios como el de Nurul (2023) encontraron que el estudio de ambas variables presentó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.592, lo que evidencio una correlación positiva moderada entre las variables trabajo en equipo y productividad laboral. de manera similar, Vélez (2020) encontró una correlación de Pearson de 0.693 con significancia de 0.000, se obtuvo un grado alto con el 93.3% de los encuestados, indicándose que existe relación positiva alta entre las variables trabajo en equipo y productividad laboral. Por su parte, Cruz (2024) demostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.528 con

significancia bilateral de 0.000, indicando que existe asociatividad entre ambas variables de estudio.

En cuanto al objetivo específico 2: Explicar el impacto de la adaptabilidad en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. Los hallazgos demuestran que el 66% de los colaboradores perciben la adaptabilidad en un nivel alto, mientras el 100% perciben la productividad laboral alta. Estos resultados se corroboran con el coeficiente de Pearson de 0.850, lo cual confirma una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral es de $p=0.000$, por lo que se acepta la hipótesis específica 3. Esto indica que a medida que los colaboradores se adaptan, también se incrementa la productividad laboral.

Estudios como el de Gonzales et al. (2020) indica que las habilidades blandas son una herramienta fundamental para los colaboradores y para las empresas, dado que con ellas se logra formar un personal íntegro que evolucione y se adapte a las necesidades de las organizaciones y el mercado cambiante. De manera similar Alvarado y Sotomayor (2022) demostraron que existe relación positiva alta con el coeficiente de correlación de Spearman de 0.760 y significancia bilateral de 0.000, indicando que, a mejor productividad, existe mayor productividad. Por su parte, Pérez (2024) encontró una correlación positiva moderada de 0.610 con un valor de $p=0.000$ que al ser menor a 0.05, indica que existe relación significativa entre adaptabilidad y desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 3: Identificar el impacto del liderazgo efectivo en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. Se determinó un nivel alto con el 69% de aceptación de liderazgo; mientras tanto un 100% en el mismo nivel de percepción para la productividad laboral, esto se corrobora con una relación positiva entre ambas variables, a través del coeficiente de correlación de Pearson de 0.832, lo que indica una correlación positiva alta entre el liderazgo y productividad laboral. La significancia estadística bilateral obtenida es de 0.000, confirma que la relación es significativa al 99% de confianza, permitiendo aceptar la hipótesis alterna.

Evidenciando que un mayor nivel de liderazgo habrá mayor productividad en los colaboradores.

Hallazgos como el de Baidhani (2022) encontraron una correlación de Pearson de 0.626, relevando que existe relación entre las variables liderazgo y productividad laboral, indicándose que si se practica el liderazgo habrá mayor productividad en los empleados. De manera similar, Aguirre (2023) demostró que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.640, con significancia bilateral de 0.000, lo cual es menor a 0.05, indicándose que existe una correlación directa positiva entre el liderazgo y productividad laboral. Por su parte, Mendoza (2023) encontró una relación positiva alta de 0.765, indicándose que la productividad laboral tiene un alto nivel de asociación.

En cuanto al objetivo específico 4: Determinar el impacto de la empatía en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. Los hallazgos demuestran que el 97% de los colaboradores perciben la empatía en un nivel medio y el 100% presenta productividad laboral alta. Estos resultados se corroboraron con el coeficiente de Pearson de 0.792, lo cual confirma una correlación positiva alta entre empatía y productividad laboral. Además, el valor de significancia es de 0.000, por lo que se acepta la hipótesis específica 4. Esto indica que a medida que los colaboradores tengan empatía con los clientes, habrá mayor productividad dentro de la organización.

Estudios como el de Zambrano y Zamor (2025) encontraron un nivel de correlación de 0.80, indicándose que existe una correlación positiva alta entre la empatía y productividad laboral. De manera similar Alca (2024) demostró que hubo correlación de 0.682, con nivel de significancia de 0.000, demostrando que existe correlación positiva moderada entre ambas variables. Por su parte, Sunción (2024) encontró un nivel de significancia de 0.587 y significancia bilateral de 0.000, indicando que las habilidades blandas impactan de manera positiva.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Los colaboradores de las principales tiendas de electrodomésticos poseen habilidades que les permiten tener mayor productividad y eficiencia dentro del entorno laboral. Esto no solo contribuye al crecimiento dentro de la organización, sino que también fortalece el cumplimiento de los objetivos organizacionales, permitiendo a los colaboradores alcanzar un crecimiento profesional, lo cual se ha demostrado en los datos obtenidos luego de aplicar SPSS ($r=0.930$ y un P-value de 0.000).
- 5.2. El trabajo en equipo es una competencia clave dentro del entorno laboral, dado que de esta manera aumenta la productividad laboral, lo que resalta lo importante que es fortalecer esta habilidad dentro del entorno empresarial, permitiendo a los colaboradores alcanzar mayores resultados, lo cual se ha demostrado en los datos obtenidos luego de aplicar SPSS (0.784, con un P valor menor al 0.05)
- 5.3. Los colaboradores de las tiendas comerciales de Tumbes que se adaptan fácilmente a los cambios organizacionales contribuyen a un clima organizacional positivo, dado que se promueve un ambiente más colaborativo, incrementando la productividad, permitiendo reducir el tiempo de aprendizaje. Quedo demostrado estadísticamente ($r=0.850$, P-value de 0.000)
- 5.4. Los líderes dentro de la empresa contribuyen directamente al aumento de productividad laboral, dado que se basa a motivar al equipo potenciando a tener mejores resultados y potenciar su rendimiento no solo individual, sino también al cumplimiento de los objetivos de la empresa, lo cual se ha

demostrado en los datos obtenidos luego de aplicar SPSS ($r=0.832$, P-value de 0.000)

- 5.5. Los colaboradores con un alto nivel de empatía tienden a ayudar y satisfacer a los clientes, y a su vez fidelizándolos, logrando consolidar a la empresa como una pieza clave en servicio al cliente, dado que se brinda una experiencia de calidad y genera sostenibilidad. Se ha demostrado estadísticamente ($r=0.792$, P-value de 0.000)

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se sugiere que los gerentes de las tiendas comerciales de electrodomésticos implementen una evaluación continua, en donde se les dé un seguimiento a los colaboradores que les permita retroalimentar eficientemente, permitiendo medir el impacto de las habilidades en la productividad, esto con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, por otro lado, también dar capacitación continua enfocándose en fortalecer las habilidades de sus colaboradores, permitiendo potenciar la productividad y así mismo va a fortalecer el compromiso de cada colaborador con los objetivos de la organización.

- 6.2. Se propone a los gerentes de las tiendas comerciales de electrodomésticos promover una cultura de trabajo en equipo sólida, implementando estrategias que ayuden a fortalecer la cooperación entre colaboradores, y generar mayor confianza entre ellos, también dinámicas de integración, actividades donde todos los colaboradores participen esto con el objetivo de mejorar la comunicación entre compañeros, pero también para alinearlos al objetivo común de la organización.

- 6.3. Se debe implementar un programa interno por parte de RRHH y el gerente de tienda que sirva de guía durante procesos de cambios dentro de la organización, ya sean cambios tecnológicos, en el cual se brinde apoyo emocional, orientación técnica y sobre todo mantener una comunicación constante con los colaboradores, con el objetivo de ayudar a minimizar el estrés laboral, y lograr fortalecer confianza entre la organización con los colaboradores, logrando impactar directamente en la productividad en la organización.

- 6.4. Se propone promover el liderazgo efectivo por parte de los gerentes de las tiendas comerciales desde una gestión basada en la motivación, es decir que el líder o gerente de la empresa les brinde un liderazgo orientado a motivar a sus colaboradores, guiarlos para el cumplimiento de objetivos, y así mismo potenciar el rendimiento de cada uno de ellos, tanto individualmente como grupal, con el objetivo que sientan que tienen el apoyo de sus superiores, que se sientan valorados, y así obtener mayor productividad de cada uno de ellos.
- 6.5. Se recomienda incorporar talleres de atención al cliente por parte del área de RRHH, desarrollando y poniendo en práctica la empatía, logrando reforzar la escucha activa, la comprensión del colaborador hacia el cliente, que tenga la habilidad de resolver conflictos, con el objetivo de fidelizar al cliente por el buen trato recibido, dando la experiencia al cliente que existe calidad de atención en la organización y lograr satisfacción de atención.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Zambrano, D. M., & Zamora, A. M. (2025). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño de las funciones del personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar 2024. *Maestro y Sociedad*, 11. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/6915/8651>
- Aguirre, M. L. (2023). *El liderazgo y productividad laboral del personal administrativo del proyecto especial alto huallaga en Tingo Maria*. Tingo Maria. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2946>
- Albiol, L. M. (2016). *La empatía en la empresa*. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Alca, L. M. (2024). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores del área de cajas del sector retail Juliaca 2024*. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/160372>
- Allen, D. (2015). *Organízate con eficacia*. Barcelona: Urano.
- Alvarado, H. W., & Sotomayor, S. K. (2022). *Cultura organizacional y productividad laboral en la empresa de Agronegocios Los Ángeles, Piura 2022*. Piura. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114456>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- Arias, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL.

- Association, N. S. (2015). *National Soft Skills Association*. National Soft Skills Association: <https://www.nationalsoftskills.org/>
- Baidhani, A. A. (2022). Impacto del liderazgo en la productividad. *Revista electronica SSRN*, 75. doi:<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4275791>
- Bain, D. (1982). *Productividad, la solución a los problemas de la empresa*. México : McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2014). *Fundamentos de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bolivar, J. M. (2015). *Productividad personal*. Barcelona: Penguin Random House Grupo.
- Camisón et al. , C. (2006). *Gestión de la Calidad*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- Capitan, Á. J. (2017). *Como trabajar en equipo a través de las competencias*. Madrid, España: NARCEA, S.A.
- Chávez, C. F. (2019). *Metodología de la Investigación*. Argentina: El Cid Editor.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Chile, C. (02 de abril de 2019). *CNN Chile*. CNN Chile: https://www.cnnchile.com/economia/9-de-cada-10-empresas-habilidades-blandas_20190402/
- Clear, J. (2019). *Hábitos Atómicos*. Mexico: Paidós.

- Constantini et al., Z. C. (2020). *Habilidades Blandas a treves del tenis de mesa*. Lima: Asociación Mónica Liyau.
- Cruz, C. (2015). *siete pasos para convertir tus sueños en realidad* .
- Cruz, W. F. (2024). *Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023*. Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65232>
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio de los clientes*. Madrid: Diaz de Santos.
- Dihigo, J. G. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* . Bogotá : Ediciones de la U.
- Egg, E. A. (2005). *El trabajo en equipo*. Argentina: Espartaco Córdoba .
- Eichholz, J. C. (2016). *Capacidad adaptiva*. Bogotá, Colombia: Colombia SAS.
- Estrada, M. R. (1989). *Liderazgo (desarrollo de habilidades directivas)*. México : El Manual Moderno.
- Ferriss, T. (2014). *La semana laboral de las 4 horas* . Barcelona : RBA Libros.
- Fischman, D. (2022). *Habilidades blandas a la vena*. Planeta Peru S.A. file:///C:/Users/usuario/OneDrive/Documentos/LIBROO%20HABILIDADES%20BLANDAS/pdf-habilidades-blandas-a-la-vena-destrezas-emocionales-para-un-mundo-agil_compress.pdf
- Flores, C. O. (2024). *Habilidades blandas y empleabilidad en los trabajadores de los principales supermercados del distrito de Tumbes, 2023*. Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65306>

- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/OneDrive/Documentos/LIBROO%20HABILIDADES%20BLANDAS/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona España : Kairós.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo el poder de inteligencia emocional*. Barcelona (España).
- Goleman, D. (2017). *Empatía*. España: Reverté, S. A.
- Gonzales et al. , M. M. (2020). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. *Politecnico Gran colombiano*.
<https://revistas.poligran.edu.co/index.php/encuentros/article/download/2646/2608/6529>
- González, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa-Perú: Enfoques consulting.
- Gutiérrez , P. H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: McGraw-Hill.
<https://iestpcabana.edu.pe/wp-content/uploads/2021/11/CALIDAD-Y-PRODUCTIVIDAD.pdf>
- H. M. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Hitt et al., M. (2008). *Administración Estratégica*. Mexico: Cengage Learning.
- Huayhuas, M. (27 de febrero de 2023). *revista digital de la cámara de comercio de Lima*. revista digital de la cámara de comercio de Lima:
<https://lacamara.pe/javier-ugarte-venta-de-electrodomesticos-repuntaria-por-campana-del-dia-de-la-madre/>

- Lencioni, P. (2017). *Equipos ideales*. Madrid: Urano, S.A.U.
- Lucio, N. Q. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima - Perú: Macro.
- Mancilla, L. M. (2022). *Soft skills y desempeño laboral de los trabajadores del area de RRHH de la empresa Natur S.A.* Argentina.
- Mendoza, G. E. (2023). *Gestión administrativa y su influencia sobre la productividad laboral en colaboradores, Dirección Regional de Energía y Minas Tumbes, Perú, 2022.* Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64355>
- Nurul, K. H. (2023). La correlacion entre el trabajo en equipo y productividad de los empleados. *Jurnal Humanipreneur*, 55.
doi:<https://doi.org/10.53091/hum.v2i1.31>
- P. J., & D. A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
- P. S., & M. F. (2012). *Metodologia de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Paitán et al., Ñ. H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la invesstigacion*. México: Grupa Patria .
- Peña, M. S. (2024). *Habilidades blandas y rendimiento laboral en una empresa retail en la ciudad de Piura, 2024.* Piura.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/160460>
- Perez, J. S. (2024). *Habilidades blandas y desempeño laboral en el trabajo gerencial del Gobierno Regional de Tumbes, 2023.* Tumbes.
- Prince, E. S. (2020). *Las siete habilidades para el futuro*. <https://toaz.info/doc-view->

- Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Reklau, M. (2017). *Revolucion de la productividad, controla tu tiempo y cumple tus objetivos* . Alemania: Avantaria.
- Robbins , S., & Judge , T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.
- Rodríguez , A., & Reverté, R. (2021). *Como ser mas productivo*. Reverte, S.A.
https://revertemanagement.com/wpcontent/uploads/2021/11/MUESTRA_Como-ser-mas-productivo.pdf
- Ruíz, H. M. (2012). *Metodología de la investigación* . México: Cengage Learning.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL.
- Santos, C. E. (2017). *Desarrollo de habilidades blandas en edades tempranas*. Ecuador.
<https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>
- Stein, E. (2004). *El problema de la empatía* . Madrid: Trotta.
- Summers, D. C. (2006). *Administración de la calidad* . Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Sunción, J. L. (2024). *Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño gerencial en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023*. Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65318>
- Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.

Tracy, B. (2002). *Maxima Eficacia* . Madrid: Urano.

Tracy, B. (2003). *Metas*. Barcelona : Urano.

Vélez, J. E. (2020). *Trabajo en equipo y productividad laboral de los colaboradores en la Escuela "Enrique Gil Gilbert" Guayaquil, Ecuador, 2020*. Piura.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57487>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título; soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, 2024.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología y diseño
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿De qué manera las soft skills impactan en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera el trabajo en equipo impacta en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes? 2. ¿De qué manera la adaptabilidad impacta en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes? 3. ¿De qué manera el liderazgo efectivo impacta en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes? 4. ¿De qué manera la empatía impacta en la productividad de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes? 	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar el impacto de las soft skills en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el impacto del trabajo en equipo en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 2. Explicar el impacto de la adaptabilidad en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 3. Identificar el impacto del liderazgo efectivo en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 4. Determinar el impacto de la empatía en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>Las soft skills impactan positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes 2024.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en equipo impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 2. La adaptabilidad impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 3. El liderazgo efectivo impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 4. La empatía impacta positivamente en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes. 	<p style="text-align: center;">Variable independiente</p> <p style="text-align: center;">Soft skills</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • adaptabilidad • liderazgo efectivo • empatía <p style="text-align: center;">Variable dependiente</p> <p style="text-align: center;">Productividad laboral</p> <p style="text-align: center;">Dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas • Calidad • Eficacia • Eficiencia 	<p style="text-align: center;">Lugar de ejecución: Distrito de Tumbes</p> <p style="text-align: center;">Tipo descriptivo – correlacional</p> <p style="text-align: center;">No experimental</p> <p style="text-align: center;">Transversal</p>

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente Soft skills	Goleman (1998) En una época en donde adolece el tipo de garantía, seguridad laboral y en la que el mismo concepto de "trabajo" está viéndose rápidamente reemplazado por el de "habilidades blandas", dado que son las cualidades que definirán nuestra permanencia en el puesto de trabajo y así mismo la flexibilidad para adaptarnos al nuevo ámbito laboral. (p. 8)	A través de sus dimensiones	Trabajo en equipo	Objetivos en común	Escala de Likert
				Clara distribución de responsabilidades	
				Capacidad para superar conflictos	(5) totalmente de acuerdo
				Comunicación fluida y transparente	
			Adaptabilidad	Solución de conflictos	(4) de acuerdo
				Manejo de emociones	(3) Indeciso
				Iniciativa	
			Liderazgo efectivo	Resiliencia	(2) en desacuerdo
				Motivación	
				Control	
Empatía	Autoridad	(1) totalmente en desacuerdo			
	Poder				
	Empatía cognitiva				
				Empatía emocional	
				Interés empático	

Variable dependiente
Productividad laboral

Bain (1982) refiere: La productividad es importante en el cumplimiento de metas ya sean nacionales, comerciales o personales. En donde el beneficio es esencial para lograr una óptima utilización de recursos disponibles, por otro lado, en los negocios se ve reflejado a un servicio que demuestra mayor interés por lo clientes. (p. 4)

A través de sus dimensiones

Cumplimiento de metas	Productividad Metas Tiempo de respuesta Evaluación constante
Calidad	Cortesía Puntualidad Precisión Consistencia
Eficacia	Satisfacción logro de resultados Eficiencia Adaptabilidad
Eficiencia	Solución de problemas Identificar objetivos Tiempo

Anexo 3. Cuestionario de soft skills

I. Presentación

Este cuestionario ha sido diseñado para reunir información que apoye la investigación “soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos Tumbes, 2024.

Se informa que el cuestionario es confidencial y se utilizara solo para el presente estudio.

II. Instrucciones

La siguiente encuesta consta de 15 preguntas relacionadas con la variable de productividad laboral. Es crucial que las respuestas se proporcionen de manera consciente. Marque con una "X" todas las preguntas y tenga en cuenta la valoración y el significado de cada opción de acuerdo con el esquema proporcionado.

Se empleará la escala de Likert con 5 alternativas:

Totalmente de acuerdo (TA): 5

De acuerdo (DA): 4

Indeciso (I) 3

En desacuerdo (ED): 2

Totalmente en desacuerdo (TD): 1

N°	Ítems	Alternativas				
		(TA) 5	(DA) 4	(I) 3	(ED) 2	(TD) 1
Dimensión 1: Trabajo en equipo						
1	Percibe un ambiente laboral favorable entre colaboradores para el cumplimiento de objetivos					
2	Las responsabilidades que se le asignada a usted son claras y bien definidas					
3	La empresa cuenta con estrategias efectivas para resolver conflictos internos					
4	Usted puede expresar sus ideas dentro de la organización					
Dimensión 2: Adaptabilidad						
5	Tiene capacidad para resolver conflictos					
6	Puede usted controlar sus emociones en situaciones de alta presión					
7	Usted toma la iniciativa para proponer soluciones ante los problemas suscitados					
8	Es persona resiliente al momento de enfrentar un desafío					
Dimensión 3: Liderazgo efectivo						
9	La motivación es una herramienta para un liderazgo efectivo					
10	El control en las tareas diarias ayuda a mejorar la organización del equipo					
11	La autoridad de sus superiores se ejerce de manera justa					
12	Los líderes usan su poder para crear un ambiente positivo en el trabajo					
Dimensión 4: Empatía						
13	Comprende las expectativas de los clientes y actuar en consecuencia					
14	Su superior lo comprende cuando tiene días malos					
15	La empresa demuestra interés por su crecimiento profesional					

Anexo 4. Cuestionario de Productividad laboral

I. Presentación

Este cuestionario ha sido diseñado para reunir información que apoye la investigación “soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos Tumbes, 2024.

Se informa que el cuestionario es confidencial y se utilizara solo para el presente estudio.

II. Instrucciones

La siguiente encuesta consta de 15 preguntas relacionadas con la variable de productividad laboral. Es crucial que las respuestas se proporcionen de manera consciente. Marque con una "X" todas las preguntas y tenga en cuenta la valoración y el significado de cada opción de acuerdo con el esquema proporcionado.

Se empleará la escala de Likert con 5 alternativas:

Totalmente de acuerdo (TA): 5

De acuerdo (DA): 4

Indeciso (I) 3

En desacuerdo (ED): 2

Totalmente en desacuerdo (TD): 1

	Ítems	Alternativas				
		(TA) 5	(DA) 4	(I) 3	(ED) 2	(TD) 1
N°	Dimensión 1: Cumplimiento de metas					
1	Su nivel de productividad contribuye de manera positiva al cumplimiento de las metas de la empresa					
2	Las metas asignadas son precisas y alcanzables en los plazos establecidos					
3	El tiempo de respuesta que se le da para alcanzar las tareas asignadas					
4	Las evaluaciones constantes ayudan a mejorar el cumplimiento de las metas					
	Dimensión 2: Calidad					
5	Es una persona cortés al tratar con los clientes					
6	Es un colaborador puntual en sus horarios laborales					
7	Es una persona que se desempeña correctamente en la empresa					
8	Brinda el mismo trato de atención a todos los clientes					
	Dimensión 3: Eficacia					
9	Los clientes expresan satisfacción con el servicio recibido en la tienda					
10	Logra los resultados establecidos en la empresa					
11	Es una persona eficiente en la empresa					
12	Se adapta fácilmente a cambios en los procedimientos o políticas dentro de la empresa					
	Dimensión 4: Eficiencia					
13	Resuelve problemas cotidianos de la tienda de forma eficiente y rápida					
14	Es capaz de identificar los objetivos de la empresa					
15	Logra completar sus metas dentro del tiempo asignado					

Anexo 5. Validez del instrumento



Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de 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	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
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										



Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de 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	
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	



Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de 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	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
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		

Anexo 6. Alfa de Cronbach para la variable soft skills

Variable 1: Soft skills

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Suma Items
1	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	56
2	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	66
3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	64
4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	59
5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	62
6	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	56
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	53
8	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	54
9	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	53
10	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	52
11	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	55
12	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
13	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	65
14	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	60
15	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	66
16	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	64
17	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	64
18	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	50
19	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	62
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	60

VARP	0,51	0,25	0,21	0,33	0,25	0,45	0,43	0,26	0,35	0,59	0,39	0,33	0,23	0,39	0,41	24,93
-------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------------

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\begin{aligned} \sum S_i^2 &= 5,4 & K &= 15 \\ & & K - 1 &= 14 \end{aligned}$$

$$S_T^2 = 24,29$$

$$\alpha = 0,84$$

Tenemos como resultado del alfa de Cronbach 0,84 para la primera variable soft skills.

Anexo 7. Alfa de Cronbach para la variable productividad laboral

Variable 2: Productividad laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Suma Items
1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	70
2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	67
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	70
6	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	68
7	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	66
8	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	65
9	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	66
10	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	65
11	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	67
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	71
13	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	70
14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
16	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	70
17	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	68
18	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	65
19	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
20	5	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	56

VARP	0,09	0,29	0,36	0,29	0,09	0,40	0,23	0,00	0,16	0,34	0,13	0,33	0,24	0,23	0,23	13,69
-------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------------

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\sum S_i^2 = 3,4$$

$$K = 15$$

$$K - 1 = 14$$

$$S_T^2 = 13,7$$

$$\alpha = 0,81$$

Tenemos como resultado del alfa de Cronbach 0,81 para la segunda variable productividad laboral.

Anexo 8. Autorización para ejecución de tesis

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

Tumbes, 10 de abril del 2025.

Carta N° 006- 2025/ SZVO

Señor: Edinson Carreño Lobatón

Gerente de tienda de electrodomésticos Curacao

Ciudad.

Asunto: Autorización y facilidades de información para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito alumna del Programa de licenciada de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado de licenciada en Administración, presenta la Universidad Nacional de Tumbes, el proyecto de tesis; **"Soft skills y productividad laboral de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes, 2024"** y para lograr su cometido solicita la PEA laboral de su representada y facilidades para aplicación de encuestas e información conexa, que será utilizada para fines estrictamente académicos.

En tal sentido, señora gerente. Solicito a usted, brindarme la debida autorización para que proporcione la información indicada y facilidades para la aplicación técnicas de recolección de datos (Encuestas e información pertinente) en su institución, información que será empleada de manera confidencial por el suscrito.

Atentamente,



Zapata Zapata Ana
Tesisista



Sr. Edinson Carreño Lobatón
Gerente

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

Tumbes, 10 abril 2025.

Carta N° 006– 2025/ SZVQ

Sra. Carmencita Calderón Barrientos

Gerente de tienda de electrodomésticos Carsa

Ciudad.

Asunto: Autorización y facilidades de información para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito alumna del Programa de encuestas de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado de licenciada en Administración, presenta la Universidad Nacional de Tumbes, el proyecto de tesis; **"Soft skills y productividad laboral de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes, 2024"** y para lograr su cometido solicita la PEA laboral de su representada y facilidades para aplicación de encuestas e información conexas, que será utilizada para fines estrictamente académicos.

En tal sentido, señora gerente. Solicito a usted, brindarme la debida autorización para que proporcione la información indicada y facilidades para la aplicación técnicas de recolección de datos (Encuestas e información pertinente) en su institución, información que será empleada de manera confidencial por el suscrito.

Atentamente,



Zapata Zapata Ana
Tesista



Carmencita Calderón Barrientos
Gerente

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

Tumbes, 10 abril 2025.

Carta N° 006– 2025/ SZVO

Señores Tienda Efe S.A

Gerente de tienda de electrodomésticos Efe

Ciudad.

Asunto: Autorización y facilidades de información para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito alumna del Programa de encuestas de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado de licenciada en Administración, presenta la Universidad Nacional de Tumbes, el proyecto de tesis; "**Soft skills y productividad laboral de las tiendas comerciales de electrodomésticos, Tumbes, 2024**" y para lograr su cometido solicita la PEA laboral de su representada y facilidades para aplicación de encuestas e información conexas, que será utilizada para fines estrictamente académicos.

En tal sentido, señora gerente. Solicito a usted, brindarme la debida autorización para que proporcione la información indicada y facilidades para la aplicación técnicas de recolección de datos (Encuestas e información pertinente) en su institución, información que será empleada de manera confidencial por el suscrito.

Atentamente,



Zapata Zapata Ana
Tesista



Yoja ni Moleja Sanchez
Gerente Territorial
e fe
CONECTA RETAIL S.A
TUMBES

Tienda de electrodomésticos Efe
Gerente

Anexo 9. Certificación

CERTIFICACIÓN

Dr. **DARWIN EBERT, AGUILAR CHUQUIZUTA**, 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 titulado: " **Soft skills y productividad laboral de los colaboradores de las tiendas comerciales de electrodomésticos de Tumbes, 2024**", presentada por **Ana Julissa Zapata Zapata**; será asesorado por mi persona por tanto autorizado para su presentación e inscripción de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 27 de abril del 2025.



Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Asesor del Proyecto de Tesis