

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



TESIS

HABILIDADES BLANDAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE CHICLAYO.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGIA**

AUTORA:

BACH. PS. ALVITRES CAMPOS GABY MARÍA

ASESOR:

MG. IMELDA SEGOVIA BRAVO

(Orcid: 000-0002-5543-9593)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

CHICLAYO – PERU

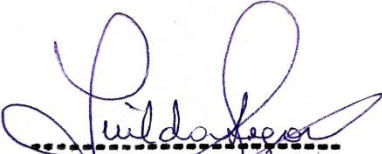
2024



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, IMELDA SEGOVIA BRAVO, asesora de investigación de la **Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Particular de Chiclayo**, realicé el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de **Pre Grado**, según la Directiva de similitud vigente; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la bachiller: **GABY MARIA ALVITRES CAMPOS**, de su tesis: **, de la que es autor**. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **30 %**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Chiclayo, 02 de mayo 2023



Imelda Segovia Bravo
PSICÓLOGA - MG.
C.Ps.P. N° 0243
APTO PARA SUSTENTAR



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISION DE GRADOS Y TITULOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA TITULO PROFESIONAL

En Chiclayo, a los catorce días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro, ante el Jurado constituido por:

PRESIDENTE : **PS. RUBÉN TORO REQUE**
SECRETARIO : **PS. JUAN SECLÉN FLORES**
VOCAL : **PS. YOLANDA CASTRO YOSHIDA**

La Graduada : **ALVITRES CAMPOS GABY MARÍA**

El título de la Tesis a sustentar es: **HABILIDADES BLANDAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2022;**

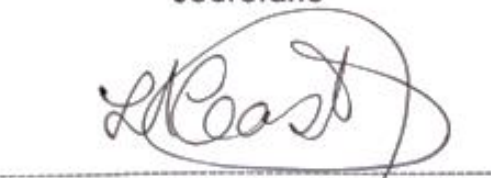
Para optar el Título Profesional de Licenciada en **PSICOLOGIA**, obteniendo el siguiente calificativo: aprobada por **UNANIMIDAD**



PS. RUBÉN TORO REQUE
Presidente



PS. JUAN SECLÉN FLORES
Secretario



PS. YOLANDA CASTRO YOSHIDA
Vocal

DEDICATORIA

Dedico la culminación de mi trabajo e investigación a Dios, a mi hija Denisse y a mi esposo Dennis, así como a mis padres que siempre me apoyaron.

GABY MARÍA

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y la salud lo cual ha permitido el logro de mis metas profesionales

A mis padres por su constante apoyo

GABY MARÍA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
Realidad Problemática	11
Formulación del Problema	13
Justificación	13
Objetivos	14
Hipótesis	15
II. DESARROLLO	16
Marco teórico	16
Datos y hallazgos más importantes y relevantes	28
III. METODOLOGÍA	33
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Diseño de Investigación	33
3.3 Variables y Operacionalización	34
3.4 Población, muestra y muestreo	37
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.6 Consideraciones éticas	42
3.7 Procedimiento de recolección de datos	42
3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	43
4.1 Presentación de resultados	43
4.2 Discusión de resultados	52
V. CONCLUSIONES	54
VI- RECOMENDACIONES	54

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
8. ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.</i>	43
<i>Tabla 2 Habilidades blandas en colaboradores de una empresa de Chiclayo</i>	44
<i>Tabla 3 Desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo</i>	45
<i>Tabla 4 Relación entre las habilidades blandas y la dimensión cambio organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.</i>	46
<i>Tabla 5 Relación entre las habilidades blandas y la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.</i>	47
<i>Tabla 6 Relación entre las habilidades blandas y la dimensión cultura organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.</i>	48
<i>Tabla 7 Relación entre las habilidades blandas y la dimensión clima organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.</i>	49
<i>Tabla 8 Relación entre las habilidades blandas y la dimensión liderazgo organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.</i>	50
<i>Tabla 9 Relación entre las habilidades blandas y la dimensión liderazgo organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.</i>	51

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo, para lo cual se desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 100 colaboradores de ambos sexos, aplicándose 2 instrumentos psicométricos como el cuestionario de habilidades blandas de Benites (2018) y el cuestionario de desarrollo organizacional de Chiavenato (2012), ambos estandarizados a nivel nacional para evaluar trabajadores de empresas e instituciones.

Se determinó que existe correlación alta entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional, así mismo se halló correlación alta entre las habilidades blandas y las dimensiones del desarrollo organizacional.

Palabras claves: Habilidades blandas, desarrollo organizacional, cultura organizacional, clima organizacional.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the relationship between soft skills and organizational development in collaborators of a Chiclayo company, for which a descriptive correlational investigation was developed, with a sample of 100 collaborators of both sexes, applying 2 psychometric instruments such as the Benites soft skills questionnaire (218) and the Chiavenato organizational development questionnaire (2012), both standardized at the national level to evaluate workers of companies and institutions.

It was determined that there is a high correlation between soft skills and organizational development, likewise a high correlation was found between soft skills and the dimensions of organizational development.

Keywords: Soft skills, organizational development, organizational culture, organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en la actualidad, apuestan por colaboradores altamente competitivos, para ello han identificado dentro de las competencias personales, la capacidad de interactuar con su entorno y facilidad de adaptación, es por ello que la manera en que las personas logran aclimatarse a las condiciones de trabajo que proponen las empresas y las estrategias de socialización que estos utilicen para una adecuada convivencia laboral, son una de las principales exigencias de las industrias hoy en día.

Es así que; en la actualidad, dentro de los procesos de selección y contratación de personal, se buscan rasgos de personalidad que armonicen con la capacidad de empatizar y el trabajo colaborativo, de manera que sean las actitudes y habilidades de los trabajadores, las que permitan el cumplimiento de las metas dentro de la empresa.

Durante mucho tiempo se ha relacionado única y exclusivamente el éxito con el conocimiento, fortaleciendo el pensamiento que sostiene que, las capacidades y habilidades duras son más importantes, sin embargo; en la actualidad, se conoce que, las habilidades que son parte del desarrollo personal, son indispensables para el logro de metas y objetivos organizacionales.

El valor que se le viene dando a la capacidad de adaptación de los trabajadores hacia la diversidad de espacios laborales, así como su disposición por el trabajo en equipo, se viene de dando de manera progresiva en los últimos años por diferentes organizaciones, sin embargo; existe un sector empresarial que aún mantienen estructuras organizacionales rígidas que no permiten la gestión del talento humano (Esan 2015); parte de ello y una de las problemáticas más resaltantes dentro de las organizaciones, es la de mantener un sistema basado únicamente en los resultados y no en el proceso, el cual implica el rol que juega el comportamiento de los colaboradores como factor indispensable para el crecimiento y éxito empresarial.

En cuanto al desarrollo organizacional, las empresas en la actualidad están centrando su interés en el desenvolvimiento de los trabajadores dentro de la empresa, así como su adaptación a la estructura organizacional y sus procesos, tal como lo refiere Chiavenato (2012), al sostener que se deben de generar

cambios sustanciales y sostenibles dentro de las empresas como parte del desarrollo organizacional, para que exista una adecuada interacción y convivencia entre los colaboradores, lo que proviene en el establecimiento de un clima laboral positivo.

De esta manera, las empresas han interiorizado el mensaje que trae consigo el valor de la capacidad adaptativa y versatilidad actitudinal en los colaboradores, de manera que esta se vea asumida como parte de la cultura y la filosofía de la organización y que se replique en el desarrollo de la misma.

En este sentido, el comportamiento de los colaboradores, en todas sus formas de manifestación, reflejarán el conjunto de necesidades y aspiraciones que estos tengan hacia su futuro a corto, mediano y largo plazo, así como la cultura y el clima organizacional, las cuales ejercen la función motivadora, así como el refuerzo para la identificación y compromiso que estos tengan en la organización, generando cambios positivos para la empresa.

Es por ello que, el presente estudio persigue contrastar los resultados obtenidos en diversas investigaciones y postulados teóricos en función a la funcionalidad y consonancia entre dos variables como son las habilidades blandas y el desarrollo organizacional, lo cual permitirá plantearse importantes interrogantes en función a la existencia de una posible relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo, ya que dicha respuesta hallada como resultado dentro del estudio, permitirá mayor comprensión teórica y estadística de la causalidad de la realidad problemática expuesta.

En los últimos años, las organizaciones vienen apostando por el desarrollo sostenible y competitivo de sus servicios prestados, para ello, hacen uso de nuevas tendencias y corrientes que recomiendan una nueva forma de desarrollo y producción laboral, es en este sentido; el análisis, conocimiento y comprensión de las actitudes y la forma de relacionarse de los colaboradores dentro de la organización, es imprescindible para prevenir el impacto que el comportamiento humano dentro de una organización produce en el proceso productivo como en el clima laboral.

A nivel mundial, a raíz del confinamiento por la emergencia sanitaria, exhortó a muchas empresas a generar estrategias que les permitan adaptarse a la realidad inmediata, considerando nuevas formas de brindar sus servicios, esto

ha generado impacto en la forma en que los colaboradores se relacionan, siendo la virtualidad una de las maneras más innovadoras de interacción y transmisión de información, permitiendo la sostenibilidad y supervivencia en el mercado.

A nivel internacional, se han realizado estudios que refuerzan la hipótesis sobre el desarrollo de habilidades blandas, las cuales permiten mayor producción, así como el incremento significativo en la rentabilidad, impactando en la solución de situaciones críticas, de esta manera Fuentes (2021), sostiene que hoy las empresas, exigen de sus colaboradores; la capacidad para resolver problemas de manera eficaz y eficiente que permitan la evolución empresarial.

A nivel nacional, en nuestro país, dentro de la búsqueda de perfiles en los procesos de selección de personal, se han identificado debilidades y vacíos en cuanto a capacidad de los trabajadores para interactuar entre sí mismos de manera adecuada, fomentando clima positivo de trabajo, reflejando en la mejorar calidad en el servicio, tal como lo refiere el Banco Interamericano de Desarrollo (2019), al sostener que gran cantidad de las empresas, no logran cubrir sus puestos de trabajo debido a debilidades y vacíos en el perfil de los futuros trabajadores en cuanto a la capacidad de trabajo colectivo interacción armoniosa, generando desventajas, en especial para las empresas relacionadas con la atención al público, demostrando que una de los mayores retos para los procesos de reclutamiento y selección laboral están en el área de interacción con el cliente.

Estudios realizados en el Perú, han demostrado que, existen debilidades y vacíos en los perfiles de puestos, ya que muchos de los funcionarios públicos carecen de habilidades blandas que les permitan mayor desempeño laboral, tal como lo señala Loja (2020), al sostener que las empresas necesitan gestionar las emociones de los trabajadores a fin de desarrollar su capacidad de adaptarse a las condiciones de trabajo, las cuales les permitan cumplir con los objetivos organizacionales.

La información obtenida por el área de Recursos Humanos de la Consultoría Psicológica E&D Asociados, a través de su evaluación de desempeño del año 2022, arroja resultados muy importantes que permiten tener una visión holística en relación a la señalan la dificultad que tiene el trabajador para reconocer sus propias capacidades funcionalidad de los colaboradores de manera personal; hallándose indicadores que, habilidades y recursos personales – profesionales, lo que estaría generando en él, desmotivación, falta de iniciativa,

dificultad para emprender y adaptarse a los cambios organizacionales, impactando de manera directa e indirecta en el desarrollo organizacional, es por ello que la presente investigación busca expandir el conocimiento de la funcionalidad de las variables en estudio, planteándose una de las más importantes interrogantes como; ¿existe relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo?, arribando a las conclusiones como parte del desarrollo de la misma.

El presente estudio fundamenta y justifica su desarrollo en la medida que se muestra como un trabajo de tipo descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo, el cual tiene como objetivo principal determinar la posible relación entre las variables habilidades blandas y el desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo, así mismo; contribuye referencialmente a la comunidad científica, siendo de utilidad referencial para futuras investigaciones interesadas en el estudio del comportamiento humano dentro del contexto organizacional.

Del mismo modo, el presente trabajo, surge como respuesta a la necesidad de conocer con mayor profundidad acerca de la funcionalidad de las variables habilidades bandas y el desarrollo organizacional de la ciudad de Chiclayo, el cual permitirá principalmente a los colaboradores evaluados, conocer el desarrollo psicológico de sus habilidades así como las acciones que estos puedan tomar para ser más eficientes dentro de la organización, generando sensibilización hacia un cambio de actitud en beneficio de su desarrollo personal y profesional.

Por otro lado, la presente investigación, hace énfasis en el estudio de la manifestación psicológica de los trabajadores dentro de las organizaciones, haciendo hincapié en la importancia del valor del capital humano como eje central de la cadena de producción dentro de una empresa, así mismo, contribuye científica, teórica y referencialmente a disciplinas como la psicología aplicada a las organizaciones, empresas, industrias etc, así como todas las disciplinas relacionas a los procesos administrativos, siendo de utilidad para la mejor comprensión del comportamiento humano en las organizaciones.

Los resultados que se obtendrán en el presente trabajo de investigación contribuye de manera directa e indirecta hacia el conocimiento de las variables estudiadas, así como fuente importante para la elaboración de futuros estudios

realizados por especialistas en el ámbito laboral y todos aquellos interesados en el conocimiento del comportamiento organizacional, permitiendo a las áreas correspondientes, gestionar acciones que permitan la mejora en la condición laboral de los colaboradores, generando clima laboral positivo, incrementar la calidad en el servicio y la productividad.

Como objetivos planteamos:

Objetivo General

- Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de habilidades blandas en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Describir el nivel de desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Describir la relación entre las habilidades blandas y la dimensión cambio organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Describir la relación entre las habilidades blandas y la dimensión trabajo en equipo en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Hallar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión cultura organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Explicar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Identificar la relación entre las habilidades blandas y la dimensión liderazgo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo
- Describir la relación entre las habilidades blandas y la dimensión aprendizaje organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Teniendo como Hipótesis:

Hipótesis General

- Existe relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional blandas en colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Hipótesis Específica

- Ha: Si existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión cambio organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión cambio organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ho: Si existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión trabajo en equipo en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión trabajo en equipo en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ha: Si existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión cultura organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión cultura organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ha: Si existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ha: Si existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión liderazgo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión liderazgo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
 - Ha: Si existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión aprendizaje organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la dimensión aprendizaje organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.

II. DESARROLLO

A continuación, se presentan los estudios previos respecto al tema:A

nivel internacional:

Millan (2020) en su tesis sobre: *“El impacto de las habilidades blandas en el desarrollo organizacional de los profesionales del Alpha en Ciudad de México”*. El estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, desarrollado con una muestra de 45 trabajadores, los cuales fueron evaluados con encuestas cuyos resultados muestran la significancia de las habilidades blandas para la evolución positiva de la organización, así como para el desarrollo profesional de los trabajadores.

Cordero (2020) de España, en su investigación sobre: *“Las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en el servidor público”*. El estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, desarrollado con una muestra de 100 trabajadores, los cuales fueron evaluados con encuestas cuyos resultados muestran relación significativa entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional, así como en cada una de sus dimensiones.

Granda (2018), en su investigación titulada: *“Habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos”*. El estudio tuvo diseño no experimental, con enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 colaboradores. Dentro de los principales resultados se hallaron niveles altos de habilidades blandas, así como nivel alto e desarrollo organizacional. Concluyendo que existe correlación significativa entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en los trabajadores administrativos, así mismo se hallaron niveles altos de habilidades blandas, así como niveles altos en el desarrollo organizacional.

Pérez (2018), en la investigación titulada: *“El desarrollo organizacional y su relación con el desarrollo de las habilidades blandas en trabajadores activos”*. Este estudio tuvo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 195 trabajadores/as activos.

Para el análisis de los datos fueron utilizados dos procedimientos diferentes pero complementarios. Primeramente, se aplicó el cuestionario de desarrollo organizacional adaptado por el autor, así como la escala de habilidades blandas. Posteriormente se realizó un análisis factorial confirmatorio con la técnica de ecuaciones estructurales. Los resultados han arrojado nivel alto de desarrollo organizacional, sin embargo, informaron niveles bajos de habilidades blandas. Concluyen que no existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y las habilidades blandas, así como en ningún de sus dimensiones.

Cañarte (2018), desarrolló un estudio, cuyo título es: *“El desarrollo organizacional y las habilidades blandas como fuente de desarrollo competitivo en el ámbito laboral”*. El estudio tuvo diseño no experimental de tipo explicativo. La muestra con la que se trabajó, fueron 120 colaboradores de una empresa privada. Se aplicaron dos cuestionarios que median las variables desarrollo organizacional y habilidades blandas. Se determinó que las habilidades blandas y el desarrollo organizacional como factores predisponentes del desarrollo competitivo en el entorno laboral, se hallaron correlaciones entre sus variables.

A nivel nacional:

Loja (2020) en su tesis de grado sobre: *“Las habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Amazonas”*. Se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo simple desde un enfoque cuantitativo, para medir las variables se utilizaron encuestas autoaplicables. Se determinó que los trabajadores presentan nivel alto de habilidades blandas y alto nivel en el desarrollo organizacional, concluyendo que existe correlación entre ambas variables, así como en cada una de sus dimensiones.

Cabrejos y Sarango (2020), en su tesis de investigación titulado: *“las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Piura año 2020”*. El enfoque fue cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, utilizando una muestra de 250 trabajadores, para medir las variables e utilizaron encuestas autoaplicables, cuyos resultados muestran la importancia de las habilidades blandas para la mejora en el desempeño de los trabajadores de la empresa Caja Piura.

Vallejos (2019), en su tesis titulada: *“Influencia de las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de post venta de Interamericana Norte en el desempeño de estos”*. La metodología que se utilizó en este estudio fue una investigación de tipo cuantitativa, con diseño no experimental de tipo explicativa, El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, desarrollado con una muestra de 39 trabajadores, los cuales fueron encuestados cuyos resultados muestran relación significativa entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional.

Villanueva (2018), desarrolló un estudio sobre: *“Las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en personal directivo de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2018”*. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, desarrollado con una muestra de 247 directivos, los cuales fueron evaluados encuestados, cuyos resultados muestran relación significativa entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional.

A nivel Regional

Sanchez (2018), en su tesis titulada: *“Habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en teleoperadores de una empresa de Lambayeque”*. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, desarrollado con una muestra de 87 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, los cuales fueron encuestados cuyos resultados muestran relación significativa entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional.

A nivel local:

Gutierrez (2021), desarrolló un estudio sobre: *“Las Habilidades blandas y su influencia en el desarrollo organizacional en los docentes de una institución educativa de Chiclayo”*. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, desarrollado con una muestra de 45 trabajadores, los cuales fueron evaluados con encuestas cuyos resultados muestran relación significativa entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional.

Base teórica

El inicio a la conceptualización fue dado por la World Health Organization, Division of Mental Health. (1994), concibiendo a las habilidades blandas como el cumulo de características sociales y emocionales que traen consigo la capacidad de relacionarse con su entorno, así como la capacidad de resolver dificultades de la vida diaria. De esta manera, se concibe a las habilidades blandas como característica fundamental para generar mayor adaptabilidad al trabajo y lograr el éxito en la vida.

Por mucho tiempo se ha relacionado las habilidades blandas con las habilidades sociales, ya que ambas son imprescindibles para el proceso de adaptación e interacción con el entorno, por otra parte, se considera al componente psicoafectivo como el ingrediente primordial.

De esta manera, Silva (2013), sostiene que las habilidades blandas van más allá del conocimiento y la capacidad de solución de problemas cognoscitivos, sino que son aquellas que además permiten una conexión social con el entorno.

Mujica (2015), asume que las habilidades blandas como aquellas que permiten lograr una forma de comunicación adecuada y libre de distorsiones con el entorno inmediato.

En el mismo sentido, Goleman (2002), sostiene que las habilidades blandas son necesarias para la permeancia en el trabajo, lo que significa que todo colaborador debe desarrollar las habilidades que les permitan perdurar dentro de un puesto y/o área, afianzando su compromiso e incrementando su desempeño laboral.

Del mismo modo señala que, es importante señalar que todo líder dentro de la organización, debe contar con esas habilidades para dirigir a sus trabajadores, las cuales van a ser transmitidas y replicadas a otros trabajadores, en este sentido; propone un conjunto de técnicas y habilidades que todo líder debe de emplear para gestionar equipos de trabajo:

- Mediación: Característica imprescindible de quien desarrolla el liderazgo dentro e la organización, ya que permite tomar acciones conciliatorias y convergentes ante situaciones críticas.
- Rapport: Fomentar espacios de confianza y cordialidad es importante para el adecuado desempeño laboral.
- Motivación: Mantener activa y permanente la disposición para la ejecución de tareas, es imprescindible para el cumplimiento de las metas organizacionales.

- Habilidades diplomáticas: Consiste en el manejo sutil y atinado de la forma de interactuar con los demás compañeros de trabajo.
- Actividad: Capacidad que acarrea la constante acción y/o realización de una tarea.

Las habilidades propuestas por Goleman (2002), permiten una mejor formación de los jefes dentro de las empresas, complementando su capacidad de liderazgo y empatía frente a sus colaboradores a cargo, estas habilidades se dividen en:

- Autocontrol: El reconocimiento del estado emocional y de las situaciones que las generan es importante para un adecuado manejo de las mismas, así como la toma de decisiones.
- Autoconcepto positivo: Capacidad de Identificar los recursos personales, así como las competencias profesionales traen consigo la iniciativa para sumarse a implantar cambios dentro de la organización.
- Habilidades sociales: Conjunto de estrategias interpersonales que permiten relacionarse con armonía y disposición al respeto y tolerancia.
- Comunicación: Trasmitir información de manera oportuna y adecuada, con mensaje claro y preciso.
- Empatía: Sintonizar la realidad de los demás es importante para una interacción armoniosa.
- Orientación a metas: El comportamiento dentro de la organización debe estar en todo momento dirigida hacia el cumplimiento de las metas.

Del mismo modo; Goleman (2022), identifica las siguientes habilidades blandas como: Comunicación Asertiva

Forma justa e integra de transmitir información contenida de demandas organizacionales y/o personales, la cual brinda espacios para una adecuada convivencia laboral.

Liderazgo e influencia social: La persuasión del líder hacia los demás miembros es de vital importancia para generar los cambios organizacionales necesarios y oportunos.

Pensamiento crítico: Capacidad de discernir una situación determinada desde la división o fragmentación de sus partes.

Pensamiento analítico e innovador: Es importante brindar condiciones que permitan

en los colaboradores ampliar su marco referencial, así como la ruptura de barreras que limiten el análisis sistémico.

Estrategias de aprendizaje activo: Las experiencias generadas por las vivencias que atraviesan las organizaciones, permite transmitir conocimientos a los colaboradores lo que a su vez va formando el marco referencial en cada uno de los colaboradores.

Creatividad e iniciativa: Desarrollar iniciativa e innovación abre camino a la búsqueda de cambios trascendentales que permitan el desarrollo organizacional.

A demás Goleman (2002), propone habilidades esenciales para generar el desarrollo en las organizaciones:

- Trabajo en equipo: Incentivar el trabajo colaborativo, involucrando la participación de todos sus miembros como forma de aprovechamiento de cada una de sus habilidades es importante para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Liderazgo: Sostienen que conducir un equipo de trabajo desde la orientación, el apoyo, el aprendizaje, la disciplina y la motivación, son las características imprescindibles de un líder dentro de una organización.
- Negociación: Capacidad de clarificar algún tipo de discordancia o divergencia, la cual permite la ganancia compartida.
- Empatía: Reconocer el estado emocional de las personas desde su propia perspectiva, comprendiendo su experiencia y situación actual.
- Ecuanimidad: Estado psicológico que permite la perspectiva con claridad de las cosas y/o situaciones para su adecuado análisis.

Como se puede apreciar, existen diversas definiciones sobre las habilidades blandas, sin embargo, para fines del presente estudio se asumirá lo propuesto por Goleman (2002), quien sostiene que son las emociones las que están interpuestas en la forma en que las personas se relacionan entre sí, las cuales son imprescindibles para la adaptación y el cumplimiento de metas y objetivos.

Definir el desarrollo organizacional, conlleva al análisis integral y multidisciplinario de los procesos y las manifestaciones conductuales dentro de la empresa.

Cristiani (2012), sostiene que el desarrollo organizacional, es un gran esfuerzo para mejorar las habilidades que solucionan los problemas organizacionales.

Desde esta perspectiva, el autor concibe al desarrollo organizacional como las acciones que se toman dentro de una empresa, para lograr mejor desempeño en los

trabajadores, los cuales permitan generar logros favorables para la organización, trayendo consigo, la solución de problemas a futuro.

Por otro lado, Chiavenato (2017), define al desarrollo organizacional como el cúmulo de operaciones que emiten los trabajadores, las cuales están enmarcadas dentro de la cultura organizacional, generando su eficacia y desarrollo.

En ese sentido, Molina (2000) define al desarrollo organizacional, como el resultado de los constantes cambios y desafíos que se presentan como parte del desarrollo de las ciencias interesadas en el estudio de los fenómenos presentados en el ámbito organizacional.

Es así que, Pariente (2011), sostiene que las organizaciones deben estar orientadas a solucionar los problemas a los que las organizaciones están expuestas.

En otro contexto, Espinoza (2011), refiere que el desarrollo organizacional, es la acción de fomentar y desarrollar los recursos y potencialidades de los trabajadores, para enfrentar situaciones adversas.

Las perspectivas acerca de generar cambios y desarrollo en las organizaciones son diversas, proponiendo cada una de ellas, formas específicas de lograrlo.

Teoría del desarrollo organizacional (Chiavenato,2017)

En este postulado se propone centrar la mirada en los recursos imprescindibles de una organización como son el personal, así como las condiciones en las que se desenvuelven para lograr cambios sostenibles.

Suposiciones básicas del desarrollo organizacional (Chiavenato,2017)

Los fundamentos que dan fuerza a la necesidad de cambios organizacionales, se pueden especificar en:

Constante y rápida mutación del ambiente: Los cambios en tiempos modernos son impredecibles y a ritmo acelerado que se necesita estar en constante preparación.

Necesidad de continua adaptación: La competitividad y los cambios continuo en al ámbito laboral, exigen de las organizaciones car pasos acorde a las circunstancias, como forma de armonía con las circunstancias.

Interacción entre individuo y organización: El aspecto social está presente en las organizaciones como un ente natural, el cual está compuesto por un conjunto de personalidades, aptitudes y actitudes dado por las personas que pueden ser el motor de avance o impedimento hacia los cambios y mejoras si las condiciones son adversas.

El cambio organizacional debe planearse: Es indispensable que, dentro de todo plan

de mejora y cambio, se congregue e involucre a todos los actores que conforman la estructura y mandos organizacionales.

La necesidad de participación y de compromiso: Los cambios organizacionales, únicamente pueden darse desde la admisión de debilidades y falencias, para generar compromisos de mejora.

La mejora de la eficacia organizacional y del bienestar de la organización: El desarrollo de la organización gesta en el pleno conocimiento de la conducta humana y sus individualidades.

La variedad de modelos y estrategias del desarrollo organizacional: La variedad de estrategias para generar cambios y modificaciones positivas son extensas, generando una de las más valiosas oportunidades para las organizaciones.

El desarrollo organizacional es una respuesta a los cambios: La reeducación dentro de la organización es imprescindible, ya que apunta a modificaciones actitudinales y comportamentales.

Características del desarrollo organizacional (Chiavenato, 2017)

Enfocarse en la organización como un todo: El cambio organizacional congrega a las partes en su totalidad, asegurando el cumplimiento de las tareas desde una perspectiva holística.

Orientación sistémica: Es importante centrarse en la interacción de los colaboradores, de tal forma que ésta pueda darse de manera integral y holística, que promueva la retroalimentación.

Agentes de cambio: Para asegurar el cambio dentro de la organización se debe promover colaboradores gestores de transformación y mejora.

Solución de problemas: Debe existir una real extinción de los problemas para lograr cambios reales.

Aprendizaje experimental: Las personas adquieren experiencia a través de vivencias y situaciones reales.

Procesos de grupo y desarrollo de equipos: Para que se produzca el desarrollo organizacional, se debe prestar atención en la solución de situaciones de conflicto.

Retroalimentación: Las personas necesitan información y herramientas que les permitan desarrollar actitudes proactivas.

Orientación situación: Enfocarse a situaciones críticas a eventos determinados, los cuales generen herramientas futuras para el cambio organizacional.

Desarrollo de equipos: Deben de generarse espacios para lograr la evolución positiva de equipos de trabajo.

Enfoque interactivo: La participación recíproca genera retroalimentación útil para generar cambios.

Managerial grid o desarrollo organizacional del tipo grid (Blake y Mouton, 1964)

Los autores exponen la tesis de un cambio organizacional sostenible y sustentable, el cual debe darse desde el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades personales.

Los cambios organizaciones deben de darse de manera progresiva y trascendente, para ello se plantean lo siguiente:

Las organizaciones deben generar cambios que permitan fortalecer la autoimagen de sus colaboradores, así como el cumplimiento de sus necesidades inmediatas.

Las organizaciones necesitan optimizar sus resultados, avanzando al ritmo de los cambios actuales en el ámbito laboral.

Las organizaciones ocupan tiempo en solucionar conflictos internos, lo que genera disminución de atención en otras áreas.

El managerial grid, considera que quien administra una organización debe de enfocarse en la producción como en las personas. Para ello, propone 2 ejes:

Eje horizontal del grid Representa la preocupación por la producción. Es una serie continua de nueve puntos, en el cual 9 significa elevada preocupación con la producción y 1 baja preocupación con la producción.

Eje vertical del grid. Expresa la preocupación por los trabajadores, manejando una escala que indica nivel leve (1) y nivel grave (9)

El grid ofrece, 5 importantes características empresariales:

Seminarios de laboratorio: La implicancia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales debe darse en todos los mandos de la empresa.

Desarrollo de equipos: Se debe proporcionar estrategias y herramientas organizaciones que permita la optimización de equipos de trabajo.

Establecimiento de objetivos organizacionales por la cúpula: El cumplimiento de metas y objetivos debe ser desde una perspectiva holística e integral, de tal forma que se logre identificar los equipos de mayor relevancia dentro de la organización.

Implementación a través de equipos: Se hace uso de la diversidad de competencias que proporciona el equipo de trabajo.

Evaluación de los resultados: Se analizan los productos para la inserción de cambios sostenibles.

Modelo de Lawrence y Lorsch Lawrence (1972)

Plantean los siguientes postulados:

Concepto de diferenciación e integración. Conjunto de pasos o procedimientos que den pase a generar cambios sostenibles en la organización.

Concepto de confrontaciones: Intercambio de perspectivas que generan la amplitud en el análisis del estado de la empresa.

Del mismo modo; proponen etapas que acompañan el desarrollo en la organización:

Cada tipo de confrontación debe someterse a las cuatro etapas del desarrollo organizacional. Las etapas del proceso pueden superponerse, pues no existe una clara separación entre ellas:

- a) Diagnóstico: Identificación de necesidades y puntos críticos que permitan una visión real de la situación de la empresa.
- b) Planeación de la acción: Permite el accionar para generar las modificaciones para el desarrollo.
- c) Implementación de la acción: Se asumen retos y responsabilidades que permitan los cambios en la mejora.
- d) Evaluación: Permite la conclusión de los procesos, así como el cambio en la perspectiva en la toma de decisiones.

III. METODOLOGÍA

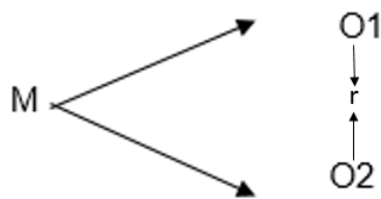
3.1 Tipo de Investigación

El estudio se elaboró bajo un enfoque cuantitativo, edificando un marco teórico a través de datos bibliográficos, procediendo a medir las variables a través de instrumentos psicométricos que arrojen datos estadísticos que a su vez permitan su análisis y comprensión. (Hernández, 2019).

3.2 Diseño de Investigación

No Experimental, descriptivo - Correlacional, definido como estudios que se realizan sin manipular deliberadamente variables, es decir, una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables, pero se arriba a su relación entre sí. (Hernández, 2019).

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Dónde:

- **M** : Colaboradores de una empresa de Chiclayo
- **V1** : Habilidades Blandas
- **V2** : Desarrollo organizacional
- **r** : Relación

3.3 Variables y Operacionalización

3.3.1 Variables

Habilidades Blandas

Conjunto de competencias socioemocionales, interpersonales que están íntimamente ligadas a la inteligencia emocional y que constituyen el eje transversal para que una persona logre el éxito laboral y personal. Goleman (2002),

Desarrollo organizacional

Conjunto de acciones con base en valores humanos y democráticos, que pretende mejorar la eficacia de la organización. Chiavenato (2017)

3.3.2 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPREACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
HABILIDADES BLANDAS	Conjunto de competencias socioemocionales, interpersonales que están íntimamente ligadas a la inteligencia emocional y que constituyen el eje transversal para que una persona logre el éxito laboral y personal (Goleman,2022)	La variable Habilidades blandas, se mide con un instrumento de recolección de datos conformada por 5 dimensiones: Trabajo en equipo, ecuanimidad, liderazgo, negociación, empatía, expresado en 25 ítems en medidas en escala politómica de Likert.	Trabajo en equipo	Actitud positiva, capacidad de Autoconciencia.	6,9,10,13,17,18,24	Ordinal Alto Medio Bajo	Cuestionario de Habilidades blandas
			Ecuanimidad	Habilidad para reconocer las capacidades y méritos de los integrantes del equipo.	7,8,11,12		
			Liderazgo	Habilidad para reconocer y solucionar posibles causas de un problema.	1,2,4,14,15,20,23		
			Negociación	Habilidad para reconocer y solucionar posibles causas de un problema.	16,21,22,25		
			Empatía	Habilidad de ponerse en lugar de sus pares y comprender sus emociones y sentimientos.	5,3,19		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Conjunto de acciones con valores humanos y democráticos, que pretende mejorar la eficacia de la organización. (Chiavenato, 2017)	El cuestionario de desarrollo organizacional, es un instrumento que sirve para medir seis dimensiones del desarrollo organizacional dentro de una organización como son: Cambio organizacional, trabajo en equipo, cultura organizacional, clima organizacional, liderazgo organizacional, aprendizaje organizacional.	Cambio organizacional	Los colaboradores están adecuados a los cambios Existe rotación de personal Existe un proceso de cambio en los colaboradores.	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal Alto Medio Bajo	Cuestionario de desarrollo organizacional
			Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo Se promueve el trabajo en equipo en la financiera.	9,10,11,12,13,14,15,16		
			Cultura organizacional	Innovación y toma de riesgos en los colaboradores Existe una cultura que conlleve a un buen resultado.	17,18,19,20,21,22,23,24		
			Clima organizacional	Existe percepciones para las metas Existe una adecuada Convivencia laboral en los colaboradores	25,26,27,28,29,30,31,32		
			Liderazgo organizacional	Existe Influencia de liderazgo Hay responsabilidad Existe línea de carrera	33,34,35,36,37,38		
			Aprendizaje organizacional.	Demuestra eficiencia en las labores que realiza.	39,40,41,42		

3.4 Población y Muestra de estudio

Población

La población está constituida por los colaboradores de la Consultoría Psicológica E&D Asociados S.R.L, los cuales ascienden a 100.

Muestra

La muestra estará constituida por el 100% de colaboradores de la Consultoría Psicológica E&D Asociados S.R.L

Muestreo

Para la presente investigación se utilizó el muestreo de tipo censal, no probabilístico por conveniencia, el cual se define como la elección de los elementos relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Hernández y Mendoza, 2018)

Criterios de Inclusión

- Colaboradores de todas las áreas
- Colaboradores internos y externos
- Colaboradores de ambos sexos

Criterios de Exclusión

- Proveedores
- Clientes
- Colaboradores que no deseen formar parte del estudio

3.5 Técnicas, instrumentos de recolección de datos.

Se hizo uso de la encuesta y/o evaluación desde un enfoque cuantitativo, midiendo cada una de las variables a través de test o pruebas psicométricas que arrojaron datos estadísticos de manera general y por dimensiones, los cuales fueron consolidados en una base de datos para su posterior procesamiento.

Cuestionario de Habilidades blandas

- **Autor:** Benites (2018)
- **Objetivo:** Medir la percepción sobre las habilidades blandas y sus dimensiones.
- **Validación:** Alvitres Campos Gaby María (2021)
- **Número de ítem:** 20 ítems
- **Aplicación:** Individual o grupal
- **Tiempo de administración:** 30 minutos

Descripción del instrumento

El instrumento ha sido construido para medir el nivel de habilidades blandas en las empresas, de manera general, así como a través de sus 5 dimensiones.

Validez

La consistencia externa del cuestionario se realizó a través de la validación por jueces expertos, quienes evaluaron el instrumento, analizándolo bajo los siguientes criterios: claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia, y metodología. Desprendiéndose del análisis de los jueces expertos, lo que acredita que el inventario es adecuado, resultando pertinente su aplicación.

Confiabilidad

El instrumento alcanza el 0.961, según el análisis de alfa de cronbach, pertinente para ser aplicado.

Cuestionario de Desarrollo Organizacional

- **Nombre:** Cuestionario de desarrollo organizacional
- **Autor Original:** Idalberto Chiavenato (2012)
- **Procedencia:** Perú
- **Año:** 2018
- **Ítems:** 42
- **Validación:** Alvitres Campos Gaby María (2022)
- **Administración (aplicación de la encuesta):** Individual
- **Duración:** Aproximadamente 25 minutos
- **Materiales:** Hoja de aplicación y lapicero

Descripción del instrumento

El instrumento ha sido construido para medir el nivel de desarrollo en las organizaciones, de manera general, así como a través de sus 6 dimensiones.

Validez

La consistencia externa del cuestionario se realizó a través de la validación por jueces expertos, quienes evaluaron el instrumento, analizándolo bajo los siguientes criterios: claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia, y metodología. Desprendiéndose del análisis de los jueces expertos, lo que acredita que el inventario es adecuado, resultando pertinente su aplicación.

Confiabilidad

El instrumento alcanza el 0.970, en el alfa de cronbach, pertinente para ser aplicado.

3.5 Consideraciones éticas

Se consideraron aspectos básicos del manejo de la información, conservando en todo el proceso del estudio, la confidencialidad y el respeto a la integridad de las personas que han formado parte de la investigación (APA, 2010).

1.6 Procedimiento de recolección de datos

Se procedió a la aplicación del cuestionario de Habilidades Blandas y cuestionario de desarrollo organizacional, previamente se solicitó los permisos correspondientes a gerencia y la oficina de Recursos Humanos de la Consultoría Psicológica E&D Asociados S.R.L. Posteriormente, se revisaron las pruebas para cumplir con los criterios de exclusión y así obtener datos fidedignos.

1.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica que se utilizó fue Psicométrica, la cual es una medida objetiva y estandarizada para el análisis de la conducta. La aplicación, calificación e interpretación fueron independientes del juicio subjetivo del examinador. Del mismo modo; la evaluación objetiva de las pruebas psicológicas consistió principalmente en determinar su validez y confiabilidad, Así mismo, los datos fueron procesados a través del software SPSS versión 26.0 en español, posteriormente se realizó la

tabulación de los datos estadísticos, medidas descriptivas para el estudio de los datos y medidas de frecuencia para el estudio de las variables habilidades blandas y desarrollo organizacional, así como la relación entre ellas. Posteriormente para los resultados complementarios, se utilizaron tablas para describir y relacionar ambas variables, así como sus dimensiones

V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

Tabla 1

Relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Correlaciones		Habilidades Blandas	Desarrollo Organizacional
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	0,830
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	100	100
Desarrollo Organizacional	Correlación de Pearson	0,830	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	100	100

En la tabla 1, podemos observar que el coeficiente de correlación de r de Pearson nos indica un valor de 0,830, esto quiere decir que la relación entre las dos variables es alta, indicando que, a mayor nivel de habilidades blandas, mayor nivel en el desarrollo organizacional.

Tabla 2.

Habilidades blandas en colaboradores de una empresa de Chiclayo

Habilidades Blandas		Frecuencia	Porcentaje
En la	Bajo	5	7,0%
	Medio	20	17,0%
	Alto	75	76,0%
	Total	100	100,0%

En la tabla 2, se puede apreciar que el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de una empresa de la ciudad de Chiclayo, es alto (76%), lo que indica que los colaboradores poseen competencias socioemocionales, interpersonales que están íntimamente ligadas a la inteligencia emocional y que constituyen el eje transversal para que una persona logre el éxito laboral y personal.

Gráfico 2

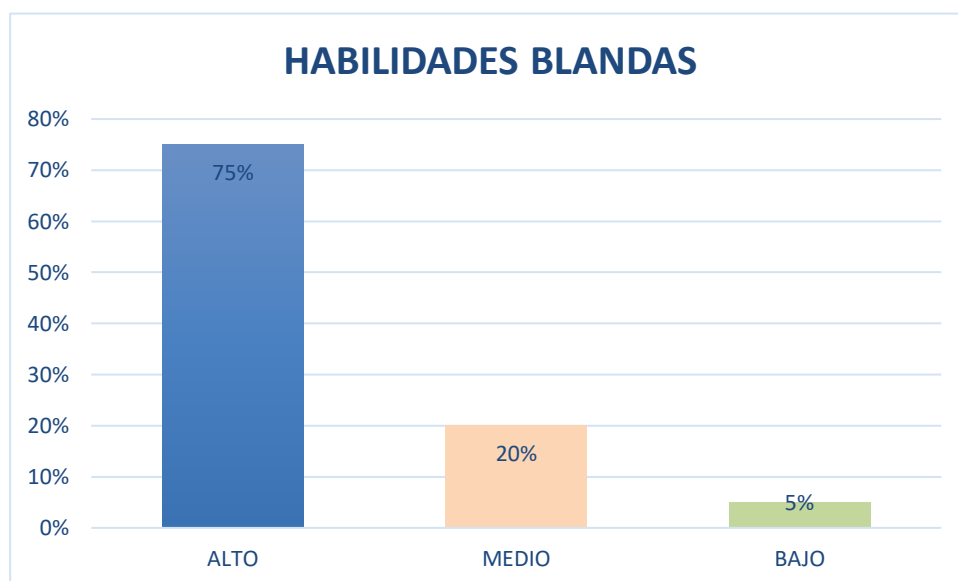


Tabla 3.

Desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo

Desarrollo Organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	6,0%
	Medio	10	9,0%
	Alto	82	85,0%
	Total	100	100,0%

En la tabla 3, se puede apreciar que el nivel de desarrollo organizacional en los colaboradores de una empresa de la ciudad de Chiclayo, es alto (85%), lo que indica que los colaboradores emiten acciones con base en valores humanos y democráticos, que pretende mejorar la eficacia de la organización.

Gráfico 3

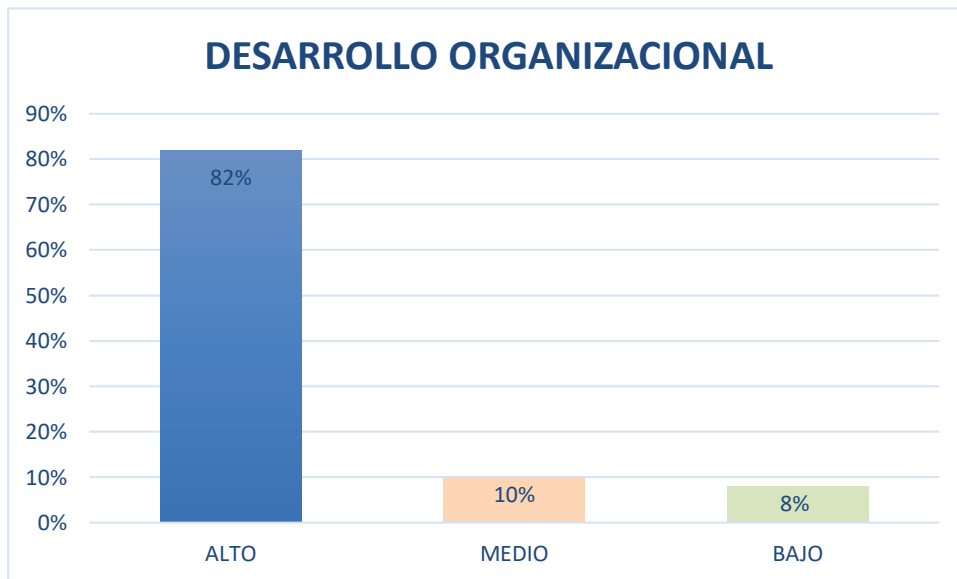


Tabla 4

Relación entre las habilidades blandas y la dimensión cambio organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Correlaciones		Habilidades Blandas	Cambio Organizacional
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	0,900
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	100	100
Cambio Organizacional	Correlación de Pearson	0,900	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	100	100

En la tabla 4, nos muestra que, la correlación r de Pearson es de 0,900, esto quiere decir que la relación entre las dos variables es alta, indicando que, a mayor nivel de habilidades blandas, mayor nivel en la dimensión cambio organizacional.

Tabla 5

Relación entre las habilidades blandas y la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Correlaciones		Habilidades Blandas	Trabajo en equipo
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	0,820
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	100	100
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	0,820	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	100	100

En la tabla 5, nos muestra que la correlación r de Pearson es de 0,820, esto quiere decir que la relación entre las dos variables es alta, indicando que a mayor nivel de habilidades blandas mayor nivel en la dimensión trabajo en equipo.

Relación entre las habilidades blandas y la dimensión cultura organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Correlaciones		Habilidades Blandas	Cultura Organizacional
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	0,841
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	100	100
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	0,841	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	100	100

En la tabla 6, nos muestra que la correlación r de Pearson es de 0,841, esto quiere decir que la relación entre las dos variables es alta, indicando que a mayor nivel de habilidades blandas mayor nivel en la dimensión cultura organizacional

Relación entre las habilidades blandas y la dimensión clima organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Correlaciones		Habilidades Blandas	Clima Organizacional
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	0,800
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	100	100
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	0,800	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	100	100

En la tabla 7, nos muestra que la correlación r de Pearson es de 0,800, esto quiere decir que la relación entre las dos variables es alta, indicando que a mayor nivel de habilidades blandas mayor nivel en la dimensión clima organizacional.

Relación entre las habilidades blandas y la dimensión liderazgo organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Correlaciones		Habilidades Blandas	Liderazgo Organizacional
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	0,810
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	100	100
Liderazgo Organizacional	Correlación de Pearson	0,810	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	100	100

En la tabla 8, nos muestra que la correlación r de Pearson es de 0,810, esto quiere decir que la relación entre las dos variables es alta, indicando que a mayor nivel de habilidades blandas mayor nivel en la dimensión liderazgo organizacional.

Tabla 9

Relación entre las habilidades blandas y la dimensión liderazgo organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

Correlaciones		Habilidades Blandas	Aprendizaje Organizacional
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	0,821
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	100	100
Aprendizaje Organizacional	Correlación de Pearson	0,821	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	100	100

En la tabla 9, nos muestra que la correlación r de Pearson es de 0,821, esto quiere decir que la relación entre las dos variables es alta, indicando que a mayor nivel de habilidades blandas mayor nivel en la dimensión aprendizaje organizacional.

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en colaboradores de una empresa de Chiclayo, encontrándose relación alta entre ambas variables. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Millan (2020), quien analizó el impacto de las habilidades blandas en el desarrollo organizacional de los profesionales del Alpha en Ciudad de México, hallando que existe relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional, así como en cada una de sus dimensiones, del mismo modo; coincide con el estudio de Cordero (2020), en su investigación sobre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en el servidor público, determinando que existe relación entre ambas variables, en el mismo sentido coincide con el estudio de Cañarte (2018), quien desarrolló un estudio sobre el desarrollo organizacional y las habilidades blandas como fuente de desarrollo competitivo en el ámbito laboral, concluyendo que existe correlación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional como factores predisponentes del desarrollo competitivo en el entorno laboral, se hallaron correlaciones entre sus variables, del mismo modo concuerda con el estudio de Loja (2020) quien investigó sobre las habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Amazonas, concluyendo que los trabajadores presentan nivel alto de habilidades blandas y alto nivel en el desarrollo organizacional, concluyendo que existe correlación entre ambas variables, así como en cada una de sus dimensiones, así mismo coincide con el estudio de Cabrejos y Sarango (2020), quienes estudiaron como las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Piura año 2020, determinando que existe correlación entre ambas variables, del mismo modo concuerda con el estudio de Villanueva (2018), quien estudió las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en personal directivo de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac – 2018, hallando correlación entre ambas variables, así mismo coincide con el estudio de Sánchez (2018), quien investigó las habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en teleoperadores de una empresa de Lambayeque, determinando que existe relación entre ambas variables. Del mismo modo, los resultados del presente estudio concuerdan con el estudio de Gutierrez (2021), quien investigó las Habilidades blandas y su influencia en el desarrollo

organizacional en los docentes de una institución educativa de Chiclayo, determinando que existe relación entre ambas variables.

Finalmente, en el presente estudio se buscó determinar la relación entre las habilidades blandas y las dimensiones del desarrollo organizacional, hallando que existe correlación significativamente alta entre ambas variables, resultados que concuerdan con el estudio de Millan (2020), quien analizó el impacto de las habilidades blandas en el desarrollo organizacional de los profesionales del Alpha en Ciudad de México, hallando que existe relación entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional, así como en cada una de sus dimensiones, del mismo modo coinciden con el estudio de de Loja (2020) quien investigó sobre las habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Amazonas, concluyendo que los trabajadores presentan nivel alto de habilidades blandas y alto nivel en el desarrollo organizacional, concluyendo que existe correlación entre ambas variables, así como en cada una de sus dimensiones.

VI. CONCLUSIONES

- Existe relación significativamente alta entre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- Existe correlación significativamente alta entre las habilidades blandas y las dimensiones del desarrollo organizacional en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.
- A mayor nivel de habilidades blandas, mayor nivel en el desarrollo organizacional en los en los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

VII. RECOMENDACIONES

- Los responsables de la oficina de recursos humanos, deben de diseñar e implementar programas de fortalecimiento de las habilidades blandas a fin de fortalecer la capacidad de interacción entre los colaboradores.
- Las áreas de administración de personal y recursos humanos, deben de considerar o contemplar en el plan de capacitación anual, la capacitación en temas relaciones a la cultura y el clima organizaciones, así como el fortalecimiento de los valores y las buenas prácticas dentro de la organización.
- Promover la mejora del clima organizacional en los colaboradores, fidelizándolos a través de un programa de reconocimiento a su labor.
- Medir y evaluar de manera constante el nivel de confianza y satisfacción de los colaboradores dentro de la empresa a fin de conocer su perspectiva como recurso imprescindible para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrón, M. (2018). Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21803/Barr%C3%BA_n_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caballero, Delfino, Teixeira (2019). Habilidades blandas y logro de aprendizaje del curso de taller de espacios residenciales 2 en los alumnos del programa de Beca 18 de la carrera profesional de Arquitectura de interiores y diseño de interiores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Toulouse Lautrec, distrito de Surco – 2018. Tesis Maestría. Universidad Tecnológica del Perú.
- Cabrejos. S. (2020). Habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Piura año 2020. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura. digital. <http://repositorio.untrm.edu.pe>
- Cáceres, Peña. (2018). Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú. Tesis Maestría. Universidad El Pacifico
- Cañarte, T. (2018) “El desarrollo organizacional y las habilidades blandas como fuente de desarrollo competitivo en el ámbito laboral”. RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo, 10(19). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.530>
- Cárdenas, J (2019). Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década. Tesis de Maestría Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD, Colombia.
- Cárdenas, J. (2019). Taller de habilidades blandas en el desempeño docente en una escuela de educación general básica de Guayas 2018 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35628/C>

%c3% a1rdenas_SJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castillo, L. (2019). Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo.
- Castro, C. (2019). Taller de habilidades blandas para mejorar el desempeño docente de una institución educativa del Guayas 2019 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47136/Castro_ECR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cordero, D. (2020) de España, en su investigación sobre las habilidades blandas y el desarrollo organizacional en el servidor público, específicamente en el manejo de habilidades blandas. El futuro del empleo y las competencias profesionales del futuro. <https://www.iese.edu/es/noticias/futuro-empleo-competencias-profesionales>
- Doyle, A. (2019). The Balance Careers. <https://www.thebalancecareers.com/list-of-soft-skills-2063770#list-of-soft-skills>
- Esan (2015). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol. 5, Nº. 5, 2020, págs. 41-63. [https://doi: 10.23857/pc.v5i5.1399](https://doi.org/10.23857/pc.v5i5.1399).
- Espinoza, M. & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. Revista Científica UISRAEL, 7(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Fuentes, N. (2021). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. (Spanish). Revista Espacios, 41(23), 109.
- Gastelu, G. (2019). Habilidades blandas y el desarrollo de la profesionalidad e identidad docente en las Instituciones Educativas, Huarochirí, 2019 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36984/Gastelu_TGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Granda, G. (2018), Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos. (Tesis de maestría)

Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>

- Granda, R.(2018), en su investigación titulada “Habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos”. [Tesis de grado, Universidad Técnica Federico Santa María]. Archivo digital. <https://repositorio.usm.cl>
- Guerra, S (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*. 2019, v.23: e186464
- Gutierrez, T. (2021) Habilidades blandas y su influencia en el desarrollo organizacional en los docentes de una institución educativa de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis. [TL_MattaVasquezCinthya.pdf \(usat.edu.pe\)](TL_MattaVasquezCinthya.pdf)
- Hernández, B & Mendoza, M. (2018). Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo-Ride*. Vol. 10, Núm. 20 Enero - Junio 2020, e094 <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.678>
- Loja, G. (2020) habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Amazonas. Tesis grado.
- Loja, P. (2020) Habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Amazonas. [Tesis de grado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas]. Archivo digital. <http://repositorio.untrm.edu.pe>
- Manrique, S. (2018). Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social. (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Pag. 9 (2018).
- Marrero, O. (2018). Habilidades blandas: Necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*, 18.

- Millan (2020) en su tesis de maestría estableció como objetivo principal determinar el impacto de las habilidades blandas en el desarrollo organizacional de los profesionales del Alpha en Ciudad de México. Vallehermoso, Madrid. Edit. Síntesis s.a Silíceo, A. (2001). Liderazgo: el don de servicio. México: McGrawHill/interamericana editores.
- Mujica, Y. (2015) Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del distrito de Trujillo, 2017. Tesis para lic. Universidad Nacional de Trujillo.
- Ortega, C. (2017) Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. MSc. Nadia Aurora González Rodríguez Centro de Publicaciones - Universidad ECOTEC. Guayaquil – Ecuador. Pág. 7 (2017)
- Pérez (2018), “El desarrollo organizacional y su relación con el desarrollo de las habilidades blandas en trabajadores activos”. <https://www.vosmanbranders.com/post/2018/02/27/caracter%C3%ADsticas-del-pensamiento-cr%C3%ADtico>
- Sanchez, Y. P (2018) en su tesis titulada: “Habilidades blandas y su relación con el desarrollo organizacional en teleoperadores de una empresa de Lambayeque”. La productividad: conceptos y factores. Infocalser bogpost.com. <http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividadconcepto-y-factores.html>
- Silva, J. (2013). Soft Skills Identification In SME Managers in Barranquilla ; Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.619>
- Vallejos, G. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de post venta de Interamericana Norte en el desempeño de estos. Rpp Noticias (9 de agosto de 2020). ¿Qué son las habilidades blandas y como desarrollarlas en el trabajo remoto? YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=zVSlaoaZXWc>
- Vargas, J. (2019). La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental- Sede Arequipa. Tesis de pregrado. Universidad Continental-Arequipa
- World Health Organization, Division of Mental Health (1994) The organizational communication strategy applied to unions: communication strategy

proposal and case study. Analytical proposal and case study. Conflict with the Metro Company in August 2015. (Bachelor Thesis). Obtained from the University Academy of Christian Humanism: [http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/4346/TPERIO% 20152.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/4346/TPERIO%20152.pdf?sequence=1&isAllowed=)

Anexo 01.

CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

Edad: _____ sexo: _____ Área: _____

Condición Laboral: _____

Instrucciones: Estimados colaboradores marcar con un aspa (x), las presentes respuestas son anónimas y pedimos total honestidad con las respuestas.

N°	Dimensión 1: Trabajo en equipo	Siempre	Casi siempre	Pocas veces
1	¿Ud. Participas en la toma de decisiones de suequipo?			
2	¿Ud. Aceptas la idea de tus colegas, aunque noestés de acuerdo?			
3	¿Ud. Pide ayuda a sus colegas necesitas?			
4	¿Ud. Participas activamente en actividades de su equipo?			
5	¿Ud. Participas en eventos escolares a nivelinstitucional?			
6	¿Cuándo a Ud. Se te presenta un problema te esfuerzas por encontrar una solución un solución?			
7	¿En su equipo de trabajo se hace siempre lo queUd. dice?			
8	¿Ud. Motiva a sus colegas a llegar a una meta encomún?			

9	¿En su equipo reconoce los logros de sus colegas?			
10	¿Promueve Ud. la integración y la armonía con sus colegas?			
11	¿Identifica Ud. las causas de un problema?			
12	¿Ud. Identifica soluciones, que se orientan hacia el objetivo final?			
13	¿Ud. Mantiene la tranquilidad en momentos difíciles?			
14	¿Llegas a un acuerdo sobre la solución más adecuada para un conflicto?			
15	¿Ud. Reconoce sus errores y pide disculpas?			
16	¿Ud. Se pone en el lugar de sus colegas?			
17	¿Comprende con facilidad los sentimientos de sus colegas?			
18	¿Si un colega se siente triste, Ud. Trata de animarlo o alegrarlo?			
19	¿Cuándo un colega necesita apoyo te identificas con él y le apoyas?			
20	¿Si un colega está molesto, lo comprendes y esperas a que se tranquilice para conversar con él?			

**¡Muchas gracias por su
colaboración!**

Anexo 2:

CUESTIONARIO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Edad: _____

Sexo: _

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes a el Comportamiento Organizacional en tu trabajo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

N°	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
1	Participa conjuntamente para definir objetivos.	1	2	3	4	5
2	Coopera en la realización de tareas asignadas.	1	2	3	4	5
3	Recibe el apoyo necesario por parte de su superior.	1	2	3	4	5
4	Su relación con su jefe de área es buena.	1	2	3	4	5
5	El trato por parte de las autoridades es el adecuado.	1	2	3	4	5
6	Cumple con la relación de objetivos.	1	2	3	4	5
7	Tiene claro los objetivos a cumplir.	1	2	3	4	5
8	Siente que su labor lo ayuda a desarrollarse como persona.	1	2	3	4	5

9	Se siente capacitado a cumplir con las labores establecidas.	1	2	3	4	5
10	Sus logros son reconocidos por la empresa.	1	2	3	4	5
11	Siente que su remuneración está relacionada con la labor que realiza.	1	2	3	4	5
12	Siente que los incentivos reconocen su desempeño.	1	2	3	4	5
13	Se estimula su desempeño dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
14	Se siente un factor clave en la organización.	1	2	3	4	5
15	Se siente tranquilo y seguro en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Se muestra entusiasmado por nuevas metas.	1	2	3	4	5
17	Se siente comprometido con las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
18	El trato de jefe a trabajador es el adecuado.	1	2	3	4	5
19	Brinda información del trabajo y sus actividades.	1	2	3	4	5
20	Asiste con puntualidad a trabajar.	1	2	3	4	5
21	Cumple con sus horas reglamentarias de trabajo.	1	2	3	4	5
22	Cumple con todas sus labores en las horas establecidas.	1	2	3	4	5
23	Se siente comprometido con la empresa.	1	2	3	4	5
24	Sustenta planes para el trabajo o actividades.	1	2	3	4	5
25	Se siente estable en la empresa.	1	2	3	4	5
26	Se realizan encuentros de confraternidad para unificar al equipo.	1	2	3	4	5
27	Hay compañerismo y compromiso.	1	2	3	4	5
28	La comunicación entre los trabajadores es óptima.	1	2	3	4	5
29	Escucha con atención las órdenes dadas por su jefe.	1	2	3	4	5
30	Su líder escucha y recibe las propuestas e informaciones que usted le brinda.	1	2	3	4	5
31	Los aportes entre compañeros son brindados y recibidos mutuamente.	1	2	3	4	5
32	Existe una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo.	1	2	3	4	5
33	Toma en cuenta las ideas y sugerencias de sus	1	2	3	4	5

	compañeros.					
34	Sus ideas y sugerencias son bien recibidas por sus compañeros.	1	2	3	4	5
35	Existen capacitaciones que permiten su crecimiento como miembro de la organización.	1	2	3	4	5
36	Está familiarizado con la planificación de la empresa.	1	2	3	4	5
37	La empresa tiene objetivos planificados.	1	2	3	4	5
38	Existe un registro de las actividades a realizar.	1	2	3	4	5
39	Tiene un conocimiento profundo de la empresa y su información.	1	2	3	4	5
40	Conoce de los tratados de la empresa y de sus distribuidores.	1	2	3	4	5
41	Existe competencia en el área en el que se ubica la empresa.	1	2	3	4	5

Anexo 03.




CONSTANCIA

Mediante el presente, hace constar que la Sra. **ALVITRES CAMPOS GABY MARÍA**, con **DNI N°73144127**, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Particular de Chiclayo, ha aplicado su proyecto de investigación denominado "HABILIDADES BLANDAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE CHICLAYO", en el mes de Enero de 2022, respetando las normas internas de nuestra organización.

Se expide el siguiente certificado para los fines que los interesados consideren conveniente.

Chiclayo 30 de Enero de 2022



LIC. RIXA VIVIANA OLIVA QUEZADA
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS