



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Influencia de las Competencias Blandas en la Productividad de los colaboradores de la empresa Rumi 2024”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Lam Puma, Sadith Teri - Administración y Dirección de Negocios
Zenteno Uscamayta, Rene- Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso

LIMA, PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso

MIEMBROS DEL JURADO

Sam Anlas, Carlos Antonio

Huertas Valladares, Eduardo José

Quijano Aranibar, Iván Enesto

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Sadith Teri Lam Puma Identificada con DNI N° 41702602 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr. Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso, identificado con DNI N° 44300506 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1966-3392.

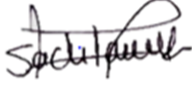

Yo, Rene Zenteno Uscamayta Identificado con DNI N° 09551458 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr. Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso, identificado con DNI N° 44300506 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1966-3392.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:


- a) Somos los autores del documento académico titulado “Influencia de las Competencias Blandas en la Productividad de los colaboradores de la empresa Rumi 2024”.
- b) La tesis es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente la tesis, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) La tesis cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 20 % de similitud.
- e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal, el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS y los artículos 14° y 15° de la RVM 049-2022-MINEDU.

Fecha: Lima, 16 de diciembre de 2025.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Sadith Teri	Lam Puma	41702602	
Rene	Zenteno Uscamayta	09551458	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Pedro Alfonso	Velásquez Tapullima	44300506	

ÍNDICE GENERAL

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1.Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.4 Justificación de la investigación.....	18
1.4.1 Justificación teórica.....	18
1.4.2 Justificación metodológica.....	19
1.4.3 Justificación práctica.....	18
1.4.4 Justificación económica.....	19
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. Definiciones de Competencias blandas.....	22
2.2.1.1. Las etapas de las competencias blandas:.....	24
2.2.1.2. Dimensiones de las competencias blandas.....	26
2.2.1.2.1. Trabajo en equipo.....	26
2.2.1.2.2. Comunicación asertiva.....	26
2.2.1.2.3. Gestión de tiempo.....	27
2.2.3. Definiciones de Productividad.....	28
2.2.3.1. Componentes de la productividad:.....	29
2.2.3.1.1 Eficiencia:.....	29
2.2.3.1.2 Eficacia:.....	29
2.2.4. Dimensiones de la Productividad.....	30
2.2.4.1 Eficiencia.....	30
2.2.4.2 Calidad.....	31

2.2.4.3 Creatividad	31
2.3 Definición de términos básicos	31
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. Diseño de investigación	34
3.1.1 Enfoque de Investigación	34
3.2. Hipótesis y variables	35
3.2.1 Hipótesis general	35
3.2.2 Hipótesis específicas.	35
3.3. Operacionalización de variables	35
3.3.1. Variables	35
Variable 1: Competencias Blandas	35
3.3.2. Definición operacional.....	36
3.3.2.1 Variable 1: Competencias Blandas	36
3.3.2.2 Variable 2: Productividad	36
3.3.3. Indicadores	36
3.3.4. Escala de medición	39
3.4. Población y muestra de investigación	39
3.4.1 Población de estudio.....	39
3.4.2 Muestra.....	40
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.5.1 Descripción de instrumentos	40
3.5.2. Validación de instrumentos por expertos	41
3.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	41
3.7. Aspectos éticos	42
4. RESULTADOS	43
4.2.2 Variable Productividad	52
5. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. Discusión	62
5.2. Conclusiones	65
5.2.1 Conclusión general	65
5.2.2 Conclusiones específicas.....	66
5.3. Recomendaciones	66
5.3.1 Recomendación general	66
5.3. Recomendaciones generales.....	66
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
7. ANEXOS	74
ANEXO 01: INFORME TURNITIN	74

ANEXO 02: REGISTRO DE IMPACTO Y RESULTADOS	75
ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	76
ANEXO 04: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach.....	43
Tabla 2.Resumen de procesamiento de casos	44
Tabla 3.Estadísticas de fiabilidad.....	44
Tabla 4.Estadísticas de total del elemento.....	44
Tabla 5.Dimensión Trabajo en equipo (agrupado)	48
Tabla 6.Dimensión Comunicación Asertiva (agrupado).....	49
Tabla 7.Dimensión Gestión del tiempo (agrupado)	51
Tabla 8.Dimensión Eficiencia (agrupado).....	52
Tabla 9.Dimensión Calidad (agrupado).....	53
Tabla 10.Dimensión Creatividad (agrupado).....	55
Tabla 11.Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman.....	56
Tabla 12.Correlación entre las Competencias Blandas y la Productividad	57
Tabla 13.Correlación entre la dimensión Trabajo en equipo y la Productividad.....	58
Tabla 14.Correlación entre la dimensión Comunicación asertiva y la Productividad	59
Tabla 15.Correlación entre la dimensión Gestión de tiempo y la Productividad	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Resultados de la dimensión Trabajo en equipo.....	49
Ilustración 2. Resultados de la dimensión Comunicación asertiva	50
Ilustración 3. Resultados de la dimensión Gestión de tiempo	51
Ilustración 4. Resultados de la dimensión Eficiencia	53
Ilustración 5. Resultados de la dimensión Calidad	54
Ilustración 6. Resultados de la dimensión Creatividad	55

RESUMEN

Esta investigación se encuentra basada en la Influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa Rumi 2024. En ese sentido, el principal objetivo es comprobar en qué medidas se desarrollan las competencias blandas y de qué manera pueden contribuir de manera favorable en el desarrollo de la productividad de los colaboradores de la empresa y se tomó en consideración las dimensiones de trabajo en equipo, comunicación asertiva y gestión de tiempo. Para la realización de la investigación, se contó con una población de 50 colaboradores. El presente proyecto es diseño no experimental transversal, de carácter descriptivo correlacional y con enfoque cuantitativo. La técnica usada para esta investigación es la encuesta, el cual se empleó por medio del instrumento cuestionario, integrado por 24 preguntas, las cuales fueron medidas escala de Likert. Los hallazgos manifestaron que existe una correlación significativa entre las variables, al igual que sus dimensiones, en este sentido, se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman, demostrando que existe influencia entre la competencia blanda y el nivel de productividad. Además, el en estudio realizado se recomienda promover las competencias blandas de trabajo en equipo, comunicación asertiva y gestión de tiempo.

Palabras claves: Competencias blandas, productividad, comunicación asertiva, trabajo en equipo y gestión de tiempo.

ABSTRACT

This research is based on the Influence of soft competencies on the productivity of employees of the company Rumi 2024. In this sense, the main objective is to verify the extent to which soft competencies are developed and how they can contribute favorably to the development of the productivity of the company's employees, and the dimensions of teamwork, assertive communication and time management were taken into consideration. The research was carried out with a group of 50 employees. This present project is a non-experimental design, descriptive correlational type, with a quantitative and cross-sectional approach. The technique used for this research is the survey, which was applied through the questionnaire instrument, composed of 24 questions, which were measured on a Likert scale. The results showed that there is a significant correlation between variable 1 and variable 2, as well as between the dimensions of variable 1 and variable 2, for which the Rho Spearman correlation coefficient was used, demonstrating that there is an influence between soft competence and the level of productivity. In addition, the study recommends promoting the competencies of teamwork, assertive communication and time management.

Keywords: Soft competencies, productivity, assertive communication, teamwork and time management.

INTRODUCCIÓN

El mundo actual está siempre en constante cambio, ya que a medida que la automatización y la inteligencia artificial continúan avanzando muchas funciones técnicas y rutinarias están siendo realizadas por máquinas. Sin embargo, las competencias blandas denominadas como habilidades interpersonales, que son inherentemente humanas, no pueden ser replicadas por la tecnología. Las empresas son conscientes del impacto de las habilidades blandas con respecto al clima laboral positivo y colaborativo, también influye en la comunicación y la flexibilidad para adecuarse a nuevas circunstancias. Las organizaciones han notado el efecto en la productividad de sus colaboradores, lo que puede traducirse en una mayor eficiencia durante la ejecución de las funciones, una mejor gestión del tiempo, la capacidad de los colaboradores para trabajar en equipo y así alcanzar objetivos, llevando a un aumento en la exigencia de estas habilidades dentro del ámbito laboral, como consecuencia, se han vuelto esenciales especialmente en los entornos laborales, y a su vez dichas competencias blandas son fundamentales para el éxito profesional y personal del ser humano.

En este estudio, se analizará la influencia de las competencias blandas en la productividad de los trabajadores de la empresa Rumi. La empresa Rumi ha notado que, a pesar de contar con personal calificado y muy profesional, el departamento de Recursos Humanos desea medir la relación de algunas variables de competencias blandas como la comunicación asertiva, gestión del tiempo y trabajo en equipo; y la influencia en la variable productividad por medio de las dimensiones eficiencia, calidad y creatividad con el fin de optimizar el rendimiento y desarrollar más las competencias de sus colaboradores, puesto que, en contraste con las habilidades técnicas, las competencias blandas presentan desafíos en su medición y evaluación. La empresa Rumi, situada en uno de los distritos más importantes de la Ciudad de Lima, Miraflores; cuenta con una trayectoria de más de 11 años en el sector de consultoría financiera, gerencia, diseño y construcción de proyectos de edificaciones, como parte de su política de desarrollo y posicionamiento en el mercado

inmobiliario. Asimismo, busca optimizar su rendimiento y eficiencia en la calidad de la prestación de sus servicios y productos. En este proyecto se analizará por medio de un estudio correlacional a fin de detectar y fomentar las competencias blandas en los colaboradores.

A continuación, la investigación ha sido dividida en cinco capítulos:

El capítulo 1, expone la información general del proyecto, además de describir la situación problemática, formular el planteamiento del problema, establecer los objetivos y justificar la investigación.

El capítulo 2, presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la explicación de los términos básicos empleados en este estudio.

El capítulo 3, detalla la metodología utilizada para la presente investigación, también las técnicas, así como los instrumentos empleados para recolección de datos.

El capítulo 4, detalla el análisis realizado y los hallazgos logrados del procesamiento estadístico de los datos investigados.

El capítulo 5, muestran las diversas conclusiones, producto de la investigación realizada y el detalle de las sugerencias y/o recomendaciones brindadas a la empresa Rumi.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las competencias blandas son aptitudes que no están asociadas a conocimientos técnicos específicos. En lugar de ello, se centran en la competencia de una persona para colaborar con otros, comunicarse de manera asertiva, resolver problemas, liderar y enfrentarse a nuevas situaciones, son algunas de las capacidades innatas del ser humano. Es por ello que, actualmente muchas empresas requieren candidatos con competencias blandas potenciadas con el fin de adaptarse a diversas situaciones independientemente de la profesión que tengan. Por ejemplo, la función de un líder es motivar, evitar conflictos y tratar bien al recurso humano, la actitud del líder al final influye en la producción del trabajador, por ende, los resultados benefician a la empresa positivamente.

A escala internacional, según Adhvaryu et al. (2023), realizó en la India una capacitación de habilidades blandas en la productividad de confección, dando un resultado de un 13.5% en la producción, donde mostraron mejores ganancias con el personal aprendiz por su interacción con otros compañeros, dando énfasis en la mejora del trabajo en equipo y la fortaleza de la colaboración. En esta presentación de 8 meses, mostraron efectos de rendimiento neto en las organizaciones de 256%, bajo esta estructura de trabajo, generó la atención de las gerencias, generando posibilidades de ascensos en los colaboradores constantes.

Así también, en España la editorial Indeed (2023) señala que, las empresas buscan personas con competencias blandas desarrolladas en su personalidad, porque son difíciles de enseñar. Las empresas saben que tener personal con competencias o habilidades blandas es garantía de éxito en el tiempo, además, tener en su staff personas con estas competencias blandas, permite fomentar un adecuado clima laboral, el cual fortalece el desarrollo laboral.

Por otro lado, el estudio realizado por Bersin (2019), en International Business Machines (IBM) en Estados Unidos, revela las habilidades esenciales para los líderes empresariales en los próximos tres años. La investigación, basada en encuestas a 5,800 ejecutivos de 50 países, destaca que alrededor de 120 millones de profesionales necesitan recapitarse para adaptarse a la inteligencia artificial y los nuevos entornos digitales. Desde la óptica de la unidad de selección de Recursos Humanos, se afirman que los recién graduados poseen habilidades digitales necesarias, sin embargo, carecen de competencias blandas cruciales para la resolución de conflictos o problemas, falta de liderazgo y trabajo en equipo.

Según Hernández (2022), en la revista El economista de México menciona que, las competencias blandas son más valoradas en las organizaciones, pero en estos nuevos desafíos, sobre las tendencias en las demandas laborales, se toma en cuenta la importancia de los perfiles de puesto, sobre las etapas o generación en las nuevas habilidades. En la empresa McKinsey & Company, en su proyecto de reentrenamiento, orientado en formación y evaluación de competencias, tuvieron un éxito al 100% en evolución, en comparación sin este proyecto.

En Hispanoamérica, la importancia de la búsqueda de trabajadores con habilidades de competencias blandas para incrementar el rendimiento empresarial.

Observamos que desde la posición de Víquez (2020) señala que, en Costa Rica, organizaciones y entidades no solo necesitan disponer de colaboradores calificados, sino que cuenten con habilidades blandas para el mayor rendimiento en las labores asignadas según su formación profesional. Se consideraron algunas disposiciones críticas en liderazgo: procesos cognitivos, trabajo en equipo, como también la toma de decisiones. Los resultados en habilidades fueron 40% blandas y 60% duras.

En el caso del Perú, muchas empresas y entidades están prestando bastante atención a las competencias blandas a la hora de realizar convocatorias de trabajo, con la

finalidad de contratar personal que tenga competencias blandas desarrolladas, para ello, incluyen en las bases y requisitos algunas competencias.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023), en el blog virtual AmCham Perú, indica que las empresas solicitan que sus colaboradores tengan ciertas competencias blandas, esto con la finalidad de que puedan estar a la altura de cualquier exigencia en el trabajo para cumplir con los niveles de rendimiento y productividad deseada.

Según Forbes Perú (2024), el estudio que realizó la reclutadora de personal Bumeran indica que, las empresas tienen un ranking de orden de habilidades blandas más buscadas en Perú, Bumeran también indica que las personas de edad entre 31 a 40 años son reconocidas por tener tanto habilidades técnicas como blandas desarrolladas y sólidas. Lo primero en destacar es el trabajo en equipo con un 71%, siendo la habilidad blanda más buscada por las empresas, seguida de la comunicación con un 60% y el liderazgo tiene un 44% de prioridad. Esta información puede variar según el resultado de cada estudio realizado en las empresas peruanas. Por otro lado, la menos buscada es la creatividad e innovación. Según, el estudio realizado indica que las competencias más solicitadas son las menos frecuentes entre los candidatos, lo mismo se presenta en distintos países cercanos y que están en mayor demanda, ya que la tecnología avanza y la inteligencia artificial también transformando así los entornos laborales.

A nivel local la empresa Rumi, situada en uno de los distritos más importantes de la Ciudad de Lima, Miraflores; con más de 11 años de experiencia en consultoría financiera, gerencia, diseño y construcción de proyectos de edificaciones, como parte de su política de desarrollo y posicionamiento en el mercado inmobiliario, busca optimizar su rendimiento y eficiencia en la calidad brinda de sus productos y la prestación de sus servicios, a través de la mayor productividad que desarrollan sus trabajadores, influidas por ciertas competencias blandas.

Adicionalmente, pueden dar atención a la hora de incorporar colaboradores, teniendo presente que las competencias o habilidades blandas son tan importantes, incluso muchas veces son determinantes a la hora de seleccionar un candidato.

Contar con personal competente, permitirá mejorar considerablemente la productividad de la empresa, lo que le facultará mantenerse en el mercado con alta tasa de rentabilidad para los dueños, y también mejores beneficios económicos para sus trabajadores. Como se puede apreciar, las competencias blandas influyen en la productividad tal como lo indica la editorial Indeed (2023) de España.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Existe influencia del trabajo en equipo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024?

2. ¿Existe influencia de la comunicación asertiva en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024?

3. ¿Existe influencia de la gestión de tiempo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar si existe influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar si existe influencia del trabajo en equipo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.
2. Determinar si existe influencia de la comunicación asertiva en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.
3. Determinar si existe influencia de la gestión de tiempo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

Debido a los cambios constantes en el entorno, muchas empresas deben estar preparadas para hacer frente a ese desafío, por lo que tienen que fortalecer su ventaja competitiva frente a los demás. Es por ello que deben dar atención especial al mayor de los recursos que posee, siendo estos los recursos humanos. No solo tienen que contar con personal altamente preparado, sino también competentes para la productividad y desarrollo de la empresa, para lo cual estos deben contar con las habilidades blandas.

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación brinda un aporte teórico, porque presenta un análisis y desarrollo exhaustivo de la influencia que existe de las competencias blandas en la productividad, con la finalidad de ampliar el conocimiento de las ideas fundamentales y del valor que muestran estas variables en el contexto actual, teniendo presente que el campo de la productividad se ha notado considerablemente influenciada por las competencias blandas en el entorno o desarrollo laboral. Durante años anteriores, numerosas empresas no prestaron suficiente atención a esta cuestión; no obstante, el presente estudio permite que cualquier empresa u organización pueda beneficiarse del desarrollo de esta investigación.

1.4.2 Justificación metodológica

Esta investigación cuenta con una justificación metodológica, porque presenta diseño metodológico no experimental, explicativo y correlacional con el objeto de examinar la influencia en la productividad de las competencias blandas, para lo cual se recabó información mediante un cuestionario, el cual fue procesado los datos obtenidos mediante el software estadístico SPSS.

1.4.3 Justificación práctica

La presente investigación se fundamenta en una justificación práctica, puesto que tiene como finalidad mostrar una información actualizada de la influencia en la productividad de las competencias blandas, para que sirva como fuente de información o aporte a las diferentes empresas, entidades y organizaciones a la hora de incorporar a sus futuros colaboradores, y así reducir la brecha entre la actividad que desarrollan y la productividad de sus trabajadores.

1.4.4 Justificación económica

La presente investigación se sustenta en una justificación económica, ya que, investigando el grado de las competencias blandas de los trabajadores, se puede implementar las acciones pertinentes con el fin de que estos potencien y desarrollen sus habilidades en el rendimiento y eficiencia durante el desempeño laboral, lo que redundará en elevar la productividad de la empresa, que se traducirá en mayor rentabilidad económica.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La importancia de estudiar cuál es la influencia que tienen las competencias blandas sobre la productividad de los colaboradores, es necesaria hoy en día, ya que desempeñan un rol substancial en la prosperidad global de una empresa mejorando el trabajo en equipo, fortalece el liderazgo, la adaptabilidad, la resolución de problemas, la comunicación y la gestión del tiempo. A su vez, mejora la atención al cliente y construye un ambiente laboral agradable de trabajo; en resumen, son algunos de los beneficios que se obtiene al aplicar competencias blandas en las organizaciones, de igual manera, constituyen un complemento esencial junto a las habilidades técnicas que tiene un colaborador. Por ello, se dispone de estudios previos que han investigado la conexión que existe en ambas variables. A continuación, algunos antecedentes nacionales e internacionales:

Hidalgo (2020) desarrollo un estudio titulado: “Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65, para la elaboración de la relación bimestral de usuarios -RBU” (p.4), en el cual su muestra fue 34 trabajadores de una población de 40. Su metodología fue el diseño transversal descriptivo y tipo aplicada, con respecto a sus instrumentos, fue cuestionarios para recoger datos, la prueba estadística, el modelo Chi Cuadrado y los resultados descriptivos fueron 64.7% en la escala adecuada. En las pruebas de hipótesis obtenidas, consideraron que las habilidades blandas aportan en el desempeño laboral.

Luna y Silva (2020) desarrollaron un estudio denominado: “Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Veal Plaza en la ciudad de Trujillo del país de Perú” (p.5), donde su muestra fue no probabilística, compuesta por 84 colaboradores; en cuanto al desarrollo de su metodología, el diseño empleado fue transversal descriptivo correlacional. De igual forma, se utilizaron dos cuestionarios anónimos como instrumentos para medir las variables, donde los resultados descriptivos fueron en las habilidades blandas, el 86,90% calificaron en la escala

de alto nivel y 84,52% calificaron en una escala de alto nivel de productividad humana. Utilizaron el modelo estadístico de Chi cuadrado, donde las conclusiones determinaron que las habilidades blandas mostraron asociación con una elevada productividad humana ($p < 0.003$).

Chaca y Contreras (2022) realizaron un estudio llamado “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto, escuela de posgrado, Huancayo, 2021” (p.10). Donde la muestra fue de 45 trabajadores, su metodología fue enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, instrumentos de recopilación de datos fueron aplicados por dos cuestionarios. Por otro lado, se aplicó el modelo estadístico r de Pearson, donde los resultados fueron de una significancia de $p = 0,000$, concluye que las habilidades blandas ejercen un impacto relevante en la eficiencia laboral del personal administrativo.

Antecedentes Internacionales:

Patron y Ivon (2019) realizaron un estudio titulado: “Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de la ciudad de Cartagena del país de Colombia” (p.11). La muestra fue constituida por 40 personas, en una población de 90 trabajadores. La metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo; respecto al diseño, fue no experimental, transeccional y de campo. El instrumento adoptado para esta investigación correspondió a un cuestionario verificado por el criterio de expertos. El resultado mostró la inclusión de habilidades blandas integradas en las competencias personales e interpersonales como parte relevante de las competencias blandas en la administración de proyectos.

Méndez (2020) llevaron a cabo un estudio de “Las habilidades blandas como factor de mejora en la gestión de las PYMES: modelo de negocio para una empresa consultora” (p.16). En la ciudad de Bucaramanga Colombia, su objetivo es reforzar las habilidades

blandas como recurso para mejorar la administración de las Pymes en Bucaramanga. La muestra fue de 229 encuestados. El diseño es descriptivo. El instrumento consiste en la recolección de datos mediante una encuesta, para luego tabular. El resultado es evaluar si la asesoría es aceptada en la ciudad de Bucaramanga para fortalecer las habilidades blandas.

Zambrano y Párraga (2023) realizaron un estudio llamado “Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del personal de los subcentros de salud de Calceta” (p.17). Ecuador. El muestreo fue intencional o de conveniencia, constituido por 32 servidores. La metodología fue de tipo de estudio que contribuyó al sustento teórico, método inductivo, deductivo y analítico. Asimismo, Los cuestionarios fueron empleados como herramientas de recolección de datos. Al efecto, las competencias blandas constituyen un aspecto fundamental en los centros médicos, esto se deberá inducir como una cultura, empatía y comunicación asertiva, beneficiando una entrega de servicios más humanitario y mostrando su desempeño más eficiente, exponiendo calidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definiciones de Competencias blandas.

En este capítulo profundizaremos las distintas definiciones que nos ayudarán a comprender el alcance de las competencias blandas o habilidades interpersonales. Exploremos algunas definiciones claves según estudios desarrollados por algunos autores.

De acuerdo a Silva (2013), las habilidades blandas son la focalización en capacidades sociales, que lo expone el empleado, en su constancia de la búsqueda de trabajo. Lo que demostrará al contar con una buena habilidad de comunicación, el trabajar en equipo y la rápida adaptación. No obstante, muchos carecen de orientación decisiva en el programa de estudios de habilidades transversales y la metodología adecuada para lograrlo. Sin embargo, como estrategias, debe aplicarse en el buen acompañamiento de un grupo de orientadores capacitados o psicólogos.

Las competencias blandas son destrezas y habilidades que configuran la manera en que una persona lleva a cabo una actividad o se relaciona con los demás. De este modo, resultan esenciales para la adaptación en el entorno, especialmente si se desea realizar tareas de manera distinta y más eficiente. Estas competencias pueden ser innatas y espontáneas, pero también pueden aprenderse, adaptarse y desarrollarse para alcanzar un mayor grado de madurez (Canelo, 2023).

Según Mujica (2015), las habilidades blandas vienen a ser las cualidades del individuo, al interactuar de forma segura dentro del campo de trabajo y en su vida diaria, porque las habilidades blandas te permiten ser más positivo en factores como la comunicación efectiva con la asociación de las habilidades sociales, lo cual conlleva estar vinculado con la inteligencia emocional, que son fundamentales en manejar las emociones. De la misma forma, están agrupadas con las competencias interpersonales.

Por otro parte, Goleman (2019) define las habilidades blandas como rasgos básicos de las personas que necesitan afrontar obstáculos en su entorno, para lograr el éxito en su línea de carrera profesional. Muchas empresas, empezaron a dar mucho valor dentro de los perfiles de puestos laborales con estas habilidades, que son primordiales para la colaboración grupal, liderazgo, comunicación efectiva, empatía y resiliencia. Bajo estas características, muchas empresas, empezaron con programas de capacitación para encontrar la mejora. Actualmente, es la búsqueda necesaria por las situaciones que vivimos.

Según Fischman (2022), saber controlar las emociones y tener habilidades blandas son indicadores de saber trabajar en equipo, tener una buena comunicación asertiva y la gestión eficaz de conflictos, son muy imprescindibles para liderar en una institución. Por lo tanto, las habilidades blandas son herramientas que ayudaran a cada individuo a ser más empático y resilientes, ayudando a estimular paciencia y serenidad en su entorno social y laboral, lo que encaminará tener éxito en todo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024) consideran que las habilidades blandas, son competencias transversales que se convertirán en las habilidades de cada persona en su desarrollo para lograr tener éxito en el trayecto de su vida competitiva, lo que representa como una forma y técnica para interactuar socialmente o laboralmente. En el momento actual, muchas entidades buscan empleados con habilidades blandas, más allá de los conocimiento especializado o habilidades duras. Las competencias blandas, igualmente denominadas como habilidades socioemocionales, son una agrupación de habilidades no técnicas que intervienen en la manera en que trabajamos y conectamos con otras personas.

2.2.1.1. Las etapas de las competencias blandas:

Actualmente, muchas empresas esperan que sus empleados agreguen valor al trabajo que realizan diariamente para lograr ser cada vez más productivos en sus actividades. Por lo tanto, los trabajadores dependen de otras habilidades, como habilidades blandas, para ello se debe desarrollar el aprendizaje en cuatro etapas. En este sentido, Mujica (2015) sostuvo al respecto lo siguiente:

Incompetencia inconsciente: En esta primera etapa, desconocemos lo que debemos hacer, ignoramos tanta la existencia de una competencia y a la vez que carecemos de experiencia en el tema. Asimismo, a está la etapa se le llama “ignorancia afortunada”, ya que, al no ser conscientes de nuestras limitaciones, no experimentamos frustración ni inseguridad, porque aún no somos conscientes de nuestra falta de habilidad, a ello se le llama analfabetos emocionales. Sin embargo, esta etapa puede ser un obstáculo para el crecimiento personal, debido a que la falta de conciencia impide que busquemos aprender y mejorar.

Incompetencia consciente: En la segunda etapa, llamada “el despertar a la realidad”, encontramos que aquí las personas se dan cuenta de nuestra incompetencia y si tenemos habilidades las cuales nos gustaría adquirir. No obstante, tomar conciencia de

ellos nos hace enfrentar a nuestras limitaciones. En esta fase, requiere su capacidad de atención al momento de buscar conocimiento para desarrollar nuestras competencias. Por lo tanto, es fundamental motivar el aprendizaje para seguir aprendiendo de forma objetiva y razonable, porque en esta fase puede estremecer si se hace demasiado tiempo o incómoda, por ello es recomendable mantener la motivación para superar las dificultades del aprendizaje.

Competencia consciente: En esta etapa, es “la práctica deliberada”, dado que encontramos conocimientos y competencias para realizar el trabajo, esto es al momento de poner en acción lo aprendido, igualmente es importante su atención y concentración, porque a medida se desarrolla una competencia, tenemos que ser consciente de todo lo que se hace; conforme repetimos el trabajo, interiorizamos los pasos y los memorizamos, lo que facilita la ejecución de la misma en el futuro.

Competencia inconsciente: Esta es la fase de “la maestría intuitiva”, en esta fase las competencias blandas aprendidas se desarrollan de forma automática e intuitiva, el proceso consciente tendrá la capacidad hacer otras tareas al mismo momento. Más aún, no nos damos cuenta de las competencias que tenemos, y de las innegables habilidades, puesto que se desarrollan automáticamente. En este sentido, la competencia adquirida se manifiesta como un talento natural, aunque en esencia es la consecuencia de un prolongado procedimiento de aprendizaje y práctica.

En conclusión, la explicación de las cuatro etapas de la competencia nos proporciona argumentos importantes para comprender la dinámica de aprendizaje y perfeccionamiento de las competencias, dado que al reconocer en qué etapa nos encontramos, podemos adaptar nuestras estrategias de aprendizaje y maximizar nuestro potencial para realizar así un buen trabajo.

2.2.2. Dimensiones de las competencias blandas.

Según Huertas (2023) de LinkedIn, menciona que existe una lista de competencias blandas, las cuales son las más valoradas por las empresas: comunicación asertiva, competencia para el trabajo en conjunto, flexibilidad ante cambios, solución de conflictos, facultad de liderazgo y empatía. En este proyecto de investigación, nosotros desarrollaremos las siguientes tres dimensiones escogidas por la empresa para su análisis:

2.2.2.1. Trabajo en equipo.

Según Torrelles et al. (2011) sostienen que no tener la competitividad del trabajo en equipo afectará de una u otra forma la individualización en el trabajo cotidiano. Las tendencias de los cambios de la sociedad han provocado que las actividades sean más complejas, generando en muchas soluciones inviables, con complejidad de las actividades.

Con lo mencionado, es la razón por la que muchas empresas demandan las competencias transversales para el trabajo en grupo. Teniendo en cuenta, que trabajar en equipo va a requerir de conocimientos, habilidades específicas; así de compartir conocimiento, como los recursos propios y externos para lograr adaptarse de distintos escenarios o circunstancias, logrando alcanzar objetivos en equipo. Además, se puede desarrollar esta habilidad participando en proyectos grupales, trabajando con personas de diferentes orígenes o formas de pensar, y resolviendo conflictos de manera constructiva.

2.2.2.2. Comunicación asertiva.

Según Quaranta (2019), la comunicación es el proceso de un medio para emitir y recibir mensajes que den sentido a la realidad, desde haber sido entendidos hasta la reinterpretación de lo emitido en el alcance de la recepción. Bajo esta perspectiva, es oportuno entender la subdivisión llamada comunicación efectiva, que priorizar el objetivo de lograr un entendimiento profundo y explícito para lograr un ambiente agradable de trabajo; es el factor crítico en el trabajo de campo, aseverando que la comunicación entendida da el aprendizaje de escuchar al otro, de confiar en lo recibido, sin desconfianzas

excesivas para lograr el éxito de los equipos. Una forma de desarrollar la comunicación asertiva es practicando la escucha activa, participando en debates y escribir con regularidad.

2.2.2.3. Gestión de tiempo.

De acuerdo con Willink y Zarraga (2020), es optimizar el tiempo, lo que implica organizar nuestro tiempo, priorizando cada actividad. Esto forma parte de los elementos cruciales para alcanzar objetivos dentro de lo establecido. En los procesos de la administración, el tiempo es fundamental dentro de la productividad, buscando incrementar eficiencia, evitando la procrastinación y llevando a hacer actividades de mayor relevancia en el menor tiempo posible. A continuación, se presenta siete pasos sencillos para organizar tu tiempo:

- Elabore una lista de tareas maestras.
- Organice sus actividades con detalle.
- Implemente un método de priorización.
- Realizar una técnica de administración de tiempo.
- Emplea la regulación de tiempo.
- Iniciar con la labor de relevancia del día.
- Revise su plan continuamente.

Las prioridades de las empresas pueden ser modificadas, y de modo frecuente, sin anticipaciones, para ello debemos estar preparados de esos imprevistos, y teniendo en cuenta que la productividad, no se encuentra en un campo estático. El manejo del tiempo es una competencia que se puede potenciar y perfeccionarlas mediante la práctica. Al implementar estas estrategias, se logra un mayor rendimiento, minimizar la tensión y conseguir los objetivos de forma más eficaz.

2.2.3. Definiciones de Productividad.

La productividad es el equilibrio entre el volumen de bienes y servicios generados y los recursos utilizados para producirlos. Además, la productividad implica la optimización uso eficiente de los recursos, obteniendo la mayor cantidad de resultados posibles minimizando los insumos. Por otro lado, la capacidad de producción también refiere al grado de producción obtenida. A continuación, se expondrán diversas conceptualizaciones de productividad formuladas por varios autores:

Según Kiran (2019), la eficiencia en la productividad se destaca como un factor clave en las organizaciones; en este sentido es crucial la evaluación de las actividades, para establecer tiempos estandarizados en el trabajo.

De acuerdo a Cristini et al. (2002), la productividad es fundamental dentro de los principios de la economía, que se basa en el volumen máximo de producto que es posible conseguir de los elementos productivos o de los recursos naturales. Bajo los elementos de la productividad se establecen indicadores aun para países que están transitando hacia un mayor desarrollo. Esta es la causa que explican por qué la economía mantiene una estrecha relación con la productividad, pues son atendidos de forma constante por los fabricantes.

Según Carro y Gonzáles (2010), los procesos de la producción han llegado a ser el eje principal para los que evalúan la competitividad y productividad, además en la mejora en los recursos utilizados de manera positiva “entre el número de recursos empleados y la cantidad de productos y servicios generados” (p.4). Posteriormente, la productividad es una medida entre salidas de productos con los recursos empleados para producción de entradas de insumos.

Según Valbuena et al. (2018) consideran la productividad como una posición y capacidad del sistema de administración, donde precisa que los recursos existentes como la fuerza laboral, capital, materias u otros deben ser empleados de manera objetiva, para

ello la empresa Determinará los recursos accesibles a lo largo del proceso productivo con el propósito de relacionarlos eficazmente con los demás recursos disponibles o servicios y fusionar la eficiencia. En consecuencia, la productividad es la forma en la que vamos a utilizar los elementos que provee la empresa, si utilizamos estos elementos de forma adecuada lograremos ser productivos minimizando el esfuerzo posible, ya sea en los servicios que brindamos o con productos tangibles que produzcamos.

2.3.1. Componentes de la productividad:

Se identifican dos factores principales que conforman la productividad. Por un lado, es la eficiencia donde toma en cuenta todos los recursos, los que se emplearon y se desperdiciaron. Por otro lado, la eficacia el cual satisface el objetivo logrado, cumpliendo las exigencias requeridas en calidad. La eficiencia evita el derroche de los recursos, donde buscará sacar al máximo todos los recursos existentes, mientras tanto, la eficacia nos indica en emplear bien los recursos, logrando así alcanzar las metas establecidas, según (Gutiérrez, 2009).

2.2.3.1.1 Eficiencia:

Es la habilidad de alcanzar objetivos con menos recursos, asimismo, es el instrumento para evaluar los elementos internos de la empresa orientados, sobre todo, en los componentes económicos y técnicos, buscando reducir los costos para transformar los recursos en productos. A tal efecto, se debe valorar y medir el rendimiento para lograr el objetivo y el alcance. Cuando las empresas logran alcanzar sus objetivos y metas, se menciona de eficaz; y cuando se logra bajar los costos más viables se debe considerar eficiente. Adicionalmente, para incrementar la productividad, es necesario optimizar la eficiencia, identificando los tiempos desperdiciados, como: fallos en equipo de producción, escasez de materiales, demora de los suministros no adquiridos por falta de órdenes de compra y por mantenimientos no planificados (Gutiérrez, 2009).

2.2.3.1.2 Eficacia:

Es una habilidad que se requiere para alcanzar lo determinado en el tiempo establecido. Bajo este lineamiento, las organizaciones requieren alcanzar objetivos y metas, donde la eficiencia implica utilizar recursos para lograr resultados. De manera complementaria, la eficacia se interpreta como el punto de vista orientado a alcanzar metas y objetivos conocidos empleando una cantidad reducida de recursos. Sin embargo, para mejorar la eficacia, el objetivo es incrementar el rendimiento del equipo y los materiales, estos procesos deben cumplirse con el fin de llegar a la meta propuesta. De esta forma, se logrará reducir los productos imperfectos, los deterioros en los arranques y el funcionamiento de los equipos, también es perfeccionar las capacidades del personal y crear programas que ayudarán al trabajador a mejorar su desempeño (Gutiérrez, 2009).

2.2.4. Dimensiones de la Productividad

Según Coulter (2014), “La productividad del empleado es una medida de desempeño que toma en cuenta tanto la eficiencia como la eficacia” (p.449). Por lo que, podemos concluir es que la productividad del individuo está basada en la fuerza laboral que pone el colaborador al momento de realizar un trabajo asignado. Sumado a esto, puede ahorrar en costos, tiempos y manejar con eficiencia los recursos otorgados. Si bien es cierto que medir este tipo de desarrollo profesional no siempre es fácil, hoy en día se puede lograr a través de las diferentes formas de medición como las estadísticas y las métricas.

2.2.4.1 Eficiencia

Giani (2024) señala que para lograr la eficiencia en una empresa se deben establecer procesos operativos de cómo se desarrollará la productividad en la misma, para lo cual se tiene que revisar nuevas técnicas de producción, capacitar siempre al capital humano incorporando el uso de nueva tecnología, brindarle al mismo un lugar amigable para realizar el trabajo, el cual sea organizado.

2.2.4.2 Calidad

Barbosa (2021) menciona que la calidad representa el grado de excelencia, obtenido a partir de un proceso, servicio o producto entregado por su organización. Se entiende que el nivel de calidad por parte del colaborador tiene que satisfacer al cliente, su función, y a su vez, las características del bien o servicio reflejan la habilidad que posee la empresa en su trato con los clientes. El nivel de calidad del producto o servicio siempre será medido a través de métodos estadísticos.

2.2.4.3 Creatividad

Falco (2016) indica como la creación e innovación de nuevos productos, servicios, ideas o nuevos procesos que serán de gran aporte para la organización. En tal sentido, el colaborador aplica su creatividad al momento de desarrollar su trabajo, de tal forma que la empresa contribuye a solucionar problemas que tiene la sociedad. Asimismo, la creatividad bien empleada genera un alza en la producción de las empresas.

2.3 Definición de términos básicos

CALIDAD: Según Álvarez (2006), indica como un proceso constante de mejora con la intención de satisfacer las expectativas y necesidades o requerimientos de los clientes relacionados a productos, servicios o procesos.

COMPETENCIAS BLANDAS: Conjunto de saberes (saber), destrezas y habilidades (poder), así como también actitudes (querer) que tienen relación con las actividades que realiza una persona en una empresa o institución (Chaca y Contreras, 2021).

COMUNICACIÓN ASERTIVA: Es la habilidad crucial que caracteriza para decir directamente, pero manteniendo en respeto a sí mismo y a los demás, lo que ayudan a las buenas relaciones entre quienes lideran y los colaboradores del equipos (MAPFRE, 2024).

CREATIVIDAD: Es una habilidad o un rasgo relativamente estable que se manifiesta con fluidez, independencia, curiosidad y lo más resaltante es la imaginación que puede dar originalidad durante la ejecución laboral (Pérez et al., 2022).

DIMENSIONES: Son elementos desagregados de las variables, dicho de otra forma, es un componente de una variable o subtemas que influyen en el estudio o la investigación (Valderrama, 2019).

EFICIENCIA: Consiste en conseguir resultados destacados empleando la mínima cantidad de recursos. Esto a menudo se denomina “hacer las cosas correctamente”, lo que implica no malgastar recursos (Robbins & Coulter, 2014, p.7).

GESTIÓN DE TIEMPO: Es una técnica para utilizar el tiempo de manera más efectiva, organizando primero las actividades en función de su urgencia e importancia con una planificación adecuada (Square, 2021).

HABILIDADES BLANDAS: Conjunto de competencias o aptitudes que tiene un individuo para facilitar relaciones efectivas con los demás en diferentes situaciones. Estas capacidades interpersonales y sociales nos permiten desenvolvernos de manera efectiva en nuestro entorno laboral y personal con otros (UTP, 2023).

HABILIDAD INTERPERSONAL: Son aquellas destrezas que usamos los seres humanos para interactuar y comunicarnos eficazmente con otras personas, estas herramientas nos ayudan a mantener y construir relaciones positivas con otros, relaciones que nos hacen sentir productivos en diferentes contextos ya sea en lo personal como en lo profesional (Goleman, 2022).

INTELIGENCIA EMOCIONAL: Se trata de la capacidad para entender y reconocer a través del autoconocimiento nuestras emociones y ser capaz de autorregularlas, manejar nuestros impulsos y estados de ánimos alterables (Goleman, 2022).

INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA): En el ámbito de la administración empresarial, se refiere al uso de tecnologías avanzadas para optimizar procesos, incrementa la productividad, agilizar el proceso de la toma de decisiones y enriquecer la experiencia del cliente. Conforme a Tyler et al. (2023), la IA impacta áreas claves como la gestión del talento, la comercialización y la automatización de tareas, permitiendo un análisis de datos más rápido y preciso. Sin embargo, su efectividad depende de una aplicación ética y responsable, asegurando que los beneficios sean sostenibles y alineados con los objetivos organizacionales.

INDICADORES: Los indicadores tienen como finalidad medir y cuantificar las dimensiones, desagregando las hipótesis, las cuales, al ser evaluado, se transforma en una información tanto cuantitativo como cualitativo (Guillen et al., 2020).

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS: Es el procedimiento de emplear los recursos accesibles de manera óptima y efectiva para cumplir los objetivos organizacionales (SAP Concur Team, 2023).

TRABAJO EN EQUIPO: Según Chiavenato (2011), señala que: “el trabajo en equipo es involucrar a todo el mundo en la actividad empresarial. El principal medio para instituir esta política, tanto en la cima como en la base, es el trabajo en equipo” (p.225).

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de investigación

La investigación desarrollada está estructurada bajo un enfoque no experimental, con un diseño transversal o transeccional, de tipo correlacional, explicativo. Según los autores, el estudio “no experimental” es aquello que permanece sin modificaciones intencionadas en las variables, es decir que se cumple, pero sin alterar deliberadamente la investigación. En esa misma línea, es observar todo el fenómeno que ocurra en su lugar natural, posteriormente, examinarlos por lo que es un estudio sistemático y empírico. Es “Transversal o transeccional” cuando se reúne información en el tiempo indicado y específico; el objetivo es observar la variable de su impacto en el momento específico con el propósito de describir. La intención de diseño “correlacional” busca especificar los vínculos entre dos a más variables en un determinado tiempo. La investigación es medir y describir la conexión entre las variables involucradas (Collado et al., 2014).

Según los autores Hernández Sampieri et al. (2014), el enfoque de esta investigación es aplicativo, ya que está enfocado en resolver un problema específico analizando los procesos con la finalidad de encontrar la forma de cómo mejorar la productividad, y el enfoque explicativo quiere identificar las causas del vínculo entre la variable competencias blandas y productividad y analizar su influencia. Este tipo de investigación va a combinar el análisis práctico y teórico, y ofrecerá herramientas para el mejoramiento de la gestión de los colaboradores dentro de la organización o empresa.

3.1.1 Enfoque de Investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, porque recopila y analiza la información obtenida mediante un proceso estadístico según la muestra de la población correspondiente (Bernal, 2016).

3.2. Hipótesis y variables

3.2.1 Hipótesis general

H. Las competencias blandas influyen en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

3.2.2 Hipótesis específicas.

H₁. El trabajo en equipo influye en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

H₂. La comunicación asertiva influye en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

H₃. La gestión de tiempo influye en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variables

Variable 1: Competencias Blandas

Según Chaca y Contreras (2021), las competencias blandas son un conjunto de entendimiento, destreza y disposición, que se determina las actividades que realiza una persona en una empresa o institución. Estas competencias son importantes porque permite que la persona puede estar preparada para enfrentar diferentes situaciones cambiantes.

Variable 2: Productividad

Según Robbins y Coulter (2014), “La productividad del empleado es una medida de desempeño que toma en cuenta tanto la eficiencia como la eficacia” (p. 449). En esta investigación mediremos la productividad del colaborador en la empresa al momento de realizar su desempeño laboral.

3.3.2. Definición operacional

3.3.2.1 Variable 1: Competencias Blandas

La variable competencias blandas, llamados también habilidades blandas están relacionados con las cualidades y actitudes personales necesarios para el éxito en la productividad, la cual se midió considerando las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, Comunicación asertiva, Gestión de Tiempo.

3.3.2.2 Variable 2: Productividad

La variable productividad, es el nivel de desempeño o rendimiento que realiza la persona como resultado de la influencia de las competencias blandas, las cuales se midió tomando en cuenta las siguientes dimensiones: Eficiencia, Calidad y Creatividad.

Estas variables a su vez cuentan con indicadores de rendimiento que nos permiten medir el desempeño con datos métricos, las cuales pueden ser cualitativas o cuantitativo.

3.3.3. Indicadores

Variable 1: competencias blandas

Dimensión 1: Trabajo en equipo

Comprende los indicadores

- Cooperación: Utilizaremos este indicador para medir la relación entre el trabajo en equito y el efecto en la producción de los trabajadores y/o colaboradores ya que queremos saber si existe alguna razón por la cual los trabajadores no son del todo cooperativo al momento de realizar su trabajo, ya que la cooperación es un método entre dos o más organizaciones sociales que llegan a un acuerdo, donde se logra el fortalecimiento y el crecimiento de las empresas, generando nuevas ideas y consolidando relaciones en tiempo según (Mujica, 2001).

- Capacidad para resolver conflictos. Con este indicador se quiere probar si los trabajadores son capaces de resolver conflictos para mejorar la producción en caso se del caso. Como señala el director de LHH, el desarrollo de esta competencia nos permite la

identificación y comprensión de las causas de un problema, permitiendo luego desarrollar la solución adecuada (García, 2024).

Dimensión 2: Comunicación asertiva

Comprende los indicadores

- Claridad del mensaje: Cuando nos referimos a la claridad del mensaje significa que los colaboradores tienen que tomar conciencia de que el mensaje que se envía o se transmite a su compañero de trabajo fue entendido por él y que está todo claro para poder realizar la tarea. Esto implica que quien comunica debe expresar sus ideas de manera que el receptor las comprenda sin dificultad (Rodríguez, 2024).

- Comprensión del mensaje. Este indicador nos revela cuán claro el mensaje fue entendido o comprendido para poder realizar la tarea, en caso no fuese así la tarea del colaborador sería preguntar por detalles de la tarea y la función del que indica la tarea es expresarse de forma asertiva y preguntar si en mensaje fue comprendido. Con esta habilidad se puede captar el sentido de la información que se nos comunica (Vargas, 2013).

Dimensión 3: Gestión de Tiempo

Comprende los indicadores

- Cumplimiento de objetivos: la empresa tiene objetivos primordiales que cumplir y para eso como organización los colaboradores tienen que estar alineados a estos objetivos una forma de medir si los objetivos son cumplidos es a través de este indicador que nos va a dar la data necesaria para saber si se cumplen los objetivos reflejados en la producción. “El cumplimiento de objetivos de una organización se determinan con base en su plan inicial o su dirección estratégica, lo cual también incluye la respuesta a accidentes e imprevistos que surjan del medio en que se desempeña” Hernández y Rodríguez (2011).

- Priorización de tareas: todos los colaboradores tienen que saber reconocer que existen tareas a las que hay que darles prioridad dependiendo del grado de importancia de la misma, para esto tenemos que saber reconocer cual es la tarea que se nos requiere terminar en un tiempo determinado para no generar un cuello de botella al proceso. Según Adecco Group Institute (2023), esta competencia consiste en la organización de cada una

de las tareas, tanto a diaria como semanalmente, y ordenarlas según su importancia. Además, es posible clasificar cada tarea según su urgencia.

Variable 2: Productividad

Dimensión 1: Eficiencia

Comprende los indicadores

- Optimización de recursos: Es el proceso de emplear los recursos existentes de forma óptima y efectiva para lograr los objetivos de una organización. (SAP Concur Team, 2023). No se trata de gastar los recursos por que se disponen de ellos sino porque es necesario y serán bien empleados por los colaboradores para evitar gastos extras, disminuir errores de cálculos, materiales almacenados en almacén sin uso entre otros ejemplos de recursos mal empleados.

- Tiempo: Este indicador nos ayuda a medir la relación entre el tiempo y la productividad, cuanto tiempo se aplica para realizar cada tarea asignada. El colaborador deberá medir sus tiempos, dedicar un tiempo estimado o razonable a fin de que no retrase o perjudique en el proceso y ejecución de la producción de actividades asignadas. Según la Real Academia Española (RAE, 2023), es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo.

Dimensión 2: Calidad

Comprende los indicadores

- Calidad del trabajo: con este indicador podremos medir si el trabajo entregado por el colaborador es de calidad, ha sido analizado, estudiado antes de ser presentado al resto del equipo, de ser así indica que el colaborar realmente realizo una preparación previa a la presentación del mismo. Según Moreno & Moreno (2016), es el conjunto de características de productos, bienes y servicios que cubren o cumplen las exigencias y requerimientos de los compradores. Donde están relacionados con el valor y la conformidad del usuario.

- Compromiso laboral: según los autores de la universidad UNIR, es cuando los trabajadores están identificados con los principios y objetivos de la empresa y muy

involucrados con la visión y objetivos, donde se origina el compromiso, beneficiando a las empresas (Peris et al., 2024). Este indicador nos va a ayudar a medir la dimensión de calidad, el cual nos ayuda a ver vinculo que existe con la competencia aplicada y la producción del colaborador.

Dimensión 3: Creatividad

Comprende los indicadores

- Innovación: Según Zuzunaga (2021), es explorar nuevas técnicas que contribuirán al avance de la empresa, con finalidad de optimizar tanto el desarrollo laboral como los productos a elaborar. Este indicador nos va ayudar a medir la dimensión de la creatividad del colaborador, para así poder ver si le falta la competencia que influirá en la producción de las tareas a realizar y de si aplicará innovación al realizarlas.

- Iniciativa: Es la habilidad de idear, desarrollar o planificar proyectos propios. Además, es una competencia esencial en el ámbito laboral, ya que facilita la anticipación de situaciones y la generación de ideas innovadoras (Caldas & Hidalgo, 2021). Este indicador nos medirá la iniciativa de los colaboradores con respecto a las tareas a realizar, cuanta proactividad, disposición tienen para con los proyectos de la organización.

3.3.4. Escala de medición

En esta investigación se emplea la escala de medición Ordinal de Likert para determinar si los trabajadores concuerdan o discrepan con las preguntas formuladas.

3.4. Población y muestra de investigación

3.4.1 Población de estudio

La población de estudio está compuesta por 50 colaboradores de la empresa Rumi 2024, ubicado en Miraflores, entre las edades comprendidas entre 18 a 50 años.

3.4.2 Muestra

La muestra no probabilística está integrada por 30 colaboradores de la empresa Rumi ubicada en Miraflores, entre las edades 18 a 50 años. Significa que la elección de los trabajadores no fue aleatoria y que no todos los trabajadores de la empresa tuvieron la posibilidad de ser encuestados. Según Ñaupas et al. (2018), menciona que la muestra es “una porción de la población y que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación, y es suficientemente clara para que no haya confusión alguna” (p.334).

Se estimó que seleccionar una muestra compuesta por 30 trabajadores, equivalente al 60% del total poblacional, era adecuado para alcanzar resultados que reflejaran con precisión y fiabilidad las características del grupo estudiado.

3.4.3. Muestreo

Para esta investigación se aplicó un muestreo no probabilístico, donde participaron 30 colaboradores de la empresa Rumi. No se contó con una lista donde figuraran todos los trabajadores, si no que más bien fue un muestreo por conveniencia ya que la encuesta se realizó de acuerdo con la disponibilidad y tiempo de los trabajadores, con la facilidad de que cada trabajador tuviera la oportunidad y el deseo de participar de la encuesta (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Descripción de instrumentos

En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta para recopilar, organizar y examinar datos con la finalidad de identificar y determinar el impacto de las competencias blandas en la productividad.

El cuestionario empleado en esta investigación constó de tres preguntas demográficas y un total de 24 preguntas, distribuidas equitativamente con 12 asignadas a cada variable. Cabe precisar que, para asegurar la máxima consistencia interna del

instrumento, se realizó un análisis de correlación ítem-total. Se detectó que el ítem 15 (originalmente parte de la dimensión Eficiencia) presentaba una correlación corregida negativa (-0.098), afectando la fiabilidad general de la escala. Siguiendo las recomendaciones psicométricas, se procedió a eliminar dicho ítem. Como resultado, el análisis de fiabilidad final se realizó sobre los 23 ítems restantes, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.910, lo cual indica una excelente fiabilidad del instrumento depurado, como se observa en la Tabla 3.

En este estudio, se utilizó el cuestionario como herramienta de recolección de datos, el cual fue enviado de forma virtual a los trabajadores de la empresa Rumi mediante Google Formularios. Dicho cuestionario constó de 12 preguntas orientadas a la variable de Competencias Blandas y otras 12 correspondientes a la variable de Productividad. Para evaluar los reactivos, se utilizó la escala psicométrica de Likert.

3.5.2. Validación de instrumentos por expertos

Los cuestionarios fueron evaluados y examinados, determinándose que poseen la validez y confiabilidad necesarias para su uso, y que la información recabada es relevante para la investigación. Para garantizar la confiabilidad del estudio, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach.

3.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Para mostrar los resultados de esta investigación, se utilizó la hoja de cálculo de Excel junto con gráficos estadísticos. Además, para el procesamiento y análisis de los datos, se llevaron a cabo mediante el software estadístico SPSS versión 22. La verificación de la hipótesis se llevó a cabo mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman, el cual indica el grado de relación lineal entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

En la realización de esta tesis, se garantizó el cumplimiento de principios éticos, asegurando la confidencialidad de la información obtenida de la Empresa Rumi. Asimismo, se empleó el formato APA séptima edición para respetar la propiedad intelectual de los autores, citando adecuadamente las fuentes utilizadas en la investigación. Además, se recurrió al software Turnitin para verificar la similitud con otros trabajos académicos.

4. RESULTADOS

En el siguiente capítulo, se detallan los resultados obtenidos del procesamiento estadístico, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS en su versión 22, los cuales presentan información recabada del cuestionario mediante el aplicativo de Google Forms. Para medir la fiabilidad del estudio realizado, se utilizó el coeficiente de *Alfa de Cronbach*.

4.1. Prueba de confiabilidad del instrumento

En la investigación realizada, se recolectaron datos mediante una encuesta aplicada a 30 colaboradores a través de Google Forms. Posteriormente, la información fue estructurada en una hoja de cálculo de Excel para su procesamiento en el software SPSS v22, donde se llevó a cabo la prueba de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo rango oscila entre 0 y 1, siendo 1 el indicador de mayor consistencia.

Tabla 1

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5[Inaceptable
[0,5; 0,6[Pobre
[0,6; 0,7[Débil
[0,7; 0,8[Aceptable
[0,8; 0,9[Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Nota. Chaves & Rodríguez (2018)

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Nota: Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	23

Nota: Datos obtenidos a partir de la investigación llevada a cabo

Tabla 4

Estadísticas de total del elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Crees que las tareas y responsabilidades se distribuyen de manera justa en tu equipo?	73,70	88,769	,526	,904

2. ¿Sientes que tus colegas están dispuestos a ayudarte cuando tienes una carga de trabajo pesada?	73,67	88,782	,609	,901
3. ¿Consideras que los conflictos se resuelven de manera justa en tu equipo?	73,87	85,085	,733	,898
4. ¿Sientes que puedes contar con el apoyo de tus colegas cuando enfrentan desafíos?	73,77	88,599	,723	,899
5. ¿Consideras que el mensaje de tu compañero de trabajo, proporcionó suficientes detalles para realizar la tarea indicada?	73,57	92,668	,488	,904
6. ¿Crees que las instrucciones contenidas en el mensaje del correo trabajo eran fáciles de entender?	73,43	94,254	,358	,906
7. ¿Te parece que el contenido de los mensajes recibidos es totalmente claro?	73,50	92,328	,497	,904
8. ¿Consideras que el mensaje recibido contiene suficientes detalles para entender completamente el tema?	73,43	89,978	,689	,901
9. ¿Consideras que fue útil el soporte de tu supervisor para ayudarte a alcanzar tus objetivos?	73,50	87,914	,660	,900

10. ¿Consideras que tienes que emplear mucho tiempo en tareas sin importancia?	74,63	85,206	,542	,905
11. ¿Consideras que logras con frecuencia cumplir con la meta planificada por tu equipo de trabajo?	73,30	92,010	,369	,907
12. ¿Estás de acuerdo que los colaboradores utilicen listas de tareas para ayudar a priorizar su trabajo?	73,10	93,610	,457	,905
13. ¿Sientes que tus compañeros de trabajo optimizan los recursos de manera eficiente?	74,17	86,695	,746	,898
14. ¿Generalmente para realizar mis actividades laborales requiero contar con más recursos?	74,67	85,747	,575	,903
15. ¿Suelo cumplir con mis actividades dentro del tiempo previsto o en menos tiempo? (eliminada)	72,90	98,921	-,098	,910
16. ¿Considera que los colaboradores gestionan su tiempo de trabajo de manera adecuada?	73,90	88,783	,657	,901
17. ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de trabajo realizado por su equipo de trabajo?	73,17	96,213	,218	,908

18. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	73,60	89,972	,625	,901
19. ¿Los colaboradores toman los problemas de la organización como si fueran suyos?	74,27	83,375	,767	,897
20. ¿Considera que las tareas que realiza usted y sus compañeros son de calidad?	72,93	98,340	-,002	,911
21. ¿Siente que tiene el apoyo necesario para implementar nuevas ideas en su trabajo?	73,60	92,386	,474	,904
22. ¿Está dispuesto a experimentar con nuevas formas de hacer su trabajo?	72,97	96,999	,201	,908
23. ¿Considera que con frecuencia es capacitado para mejorar sus habilidades innovadoras en su trabajo?	74,10	89,197	,585	,902
24. ¿Crees que la empresa valora y fomenta la generación de nuevas ideas?	73,43	93,771	,463	,905

En cuanto a la confiabilidad, se puede apreciar que, conforme al resultado estadístico, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.910, teniendo una confiabilidad buena según lo indicado en la tabla de interpretación. De acuerdo con el alfa de Cronbach, se puede evidenciar que la herramienta utilizada es el adecuado para el análisis.

4.2. Análisis descriptivo

Respecto al análisis de datos descriptivo, se presentan el producto obtenido mediante los instrumentos utilizado para la medición de las variables Competencias Blandas y Productividad.

4.2.1 Variable Competencias Blandas

Se presentan los hallazgos correspondientes a las dimensiones de la Variable Competencias Blandas y sus respectivos gráficos:

a. Resultados de la Dimensión correspondiente al Trabajo en equipo

Tabla 5

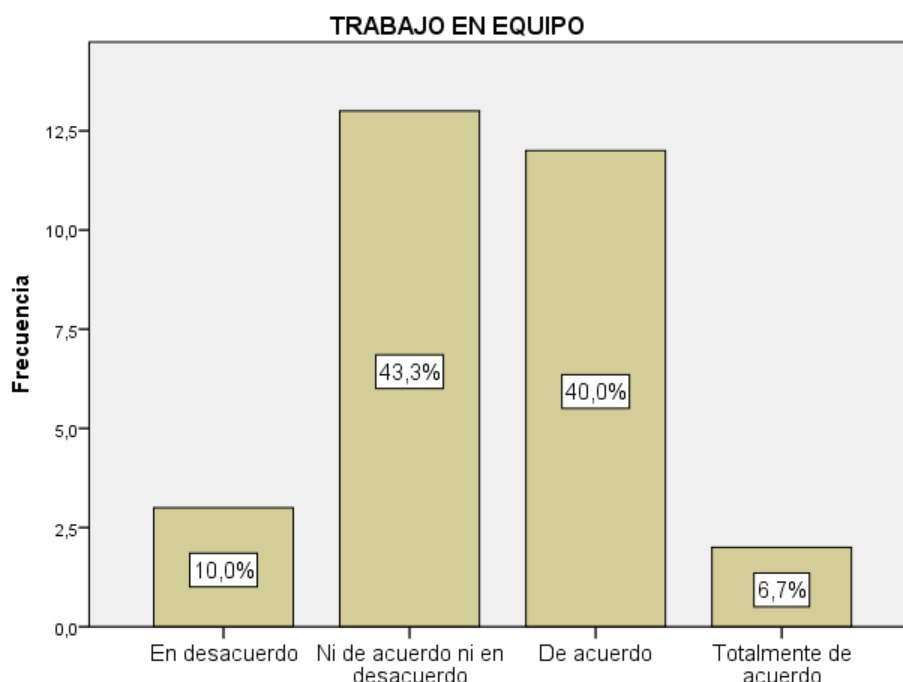
Dimensión Trabajo en equipo (agrupado)

Trabajo en equipo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3	43,3	53,3
De acuerdo	12	40,0	40,0	93,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,00
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Figura 1

Resultados de la dimensión Trabajo en equipo



Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Interpretación: Con relación a los resultados de la encuesta que se ha realizado con respecto a la dimensión Trabajo en equipo en la tabla 5 y figura 1, se encontró que del total del 100% de las respuestas realizadas, el 10.0% tiene una posición adversa, el 43.3% adopta una posición neutral y el 46.7% manifiesta una posición afirmativa, esto evidencia una apreciación favorable respecto a la capacidad de los integrantes para cooperar a través del trabajo en equipo.

b. Resultados de la Dimensión correspondiente a la Comunicación Asertiva

Tabla 6

Dimensión Comunicación Asertiva (agrupado)

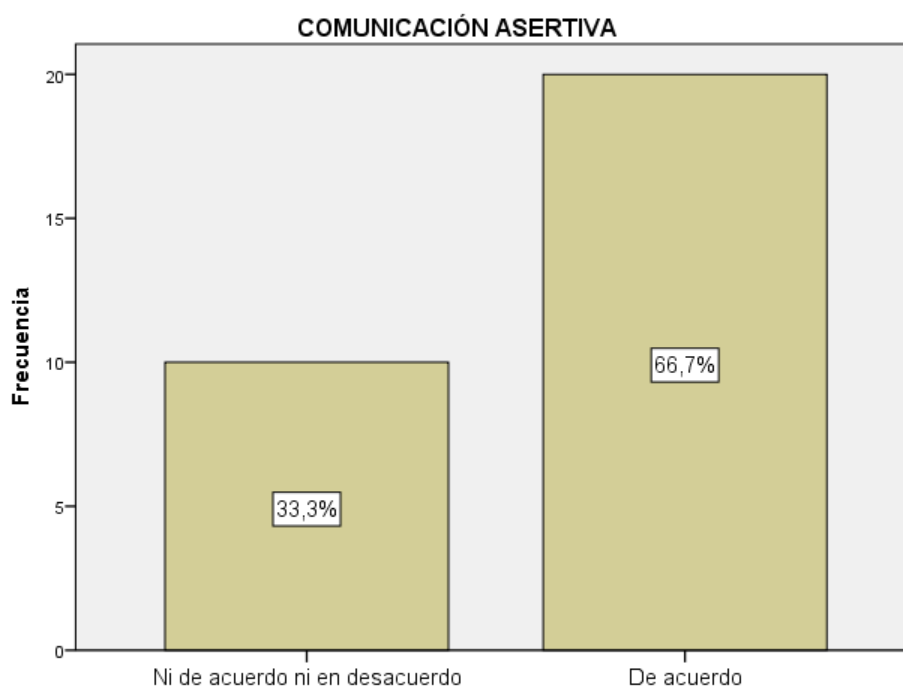
Comunicación asertiva				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3

De acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Figura 2

Resultados de la dimensión Comunicación asertiva



Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Interpretación: Con base de los resultados de la encuesta que se ha realizado con respecto a la dimensión Comunicación asertiva en la Tabla 6 y figura 2, se manifestó que del total del 100% de las respuestas realizadas, el 33.3% expresa una postura neutral y el 66.7% adopta una postura positiva, lo que demuestra una apreciación favorable respecto a la comunicación asertiva, resaltando un entorno donde prevalece la transparencia en el diálogo y la habilidad para transmitir ideas de forma clara, sincera y con sensibilidad hacia los demás.

c. Resultados de la Dimensión correspondiente a la Gestión del tiempo

Tabla 7

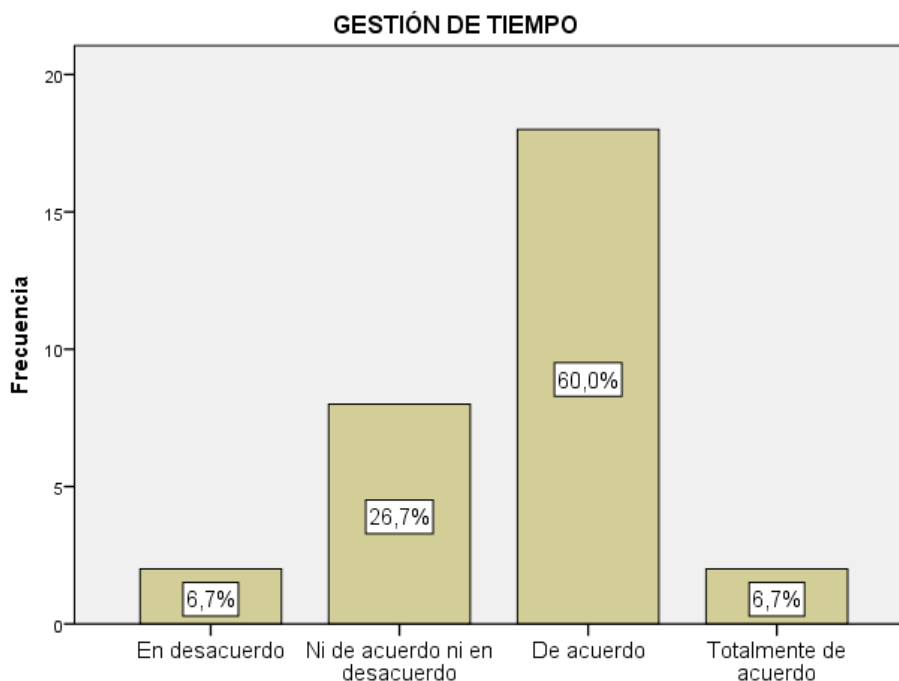
Dimensión Gestión del tiempo (agrupado)

Gestión de Tiempo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7	26,7	33,3
De acuerdo	18	60,0	60,0	93,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Figura 3

Datos obtenidos a partir de la investigación llevada a cabo



Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada.

Interpretación: El resultado de la encuesta que se ha realizado con respecto a la dimensión Gestión de tiempo en la Tabla 7 y figura 3, se obtuvo que de un total del 100%

de las respuestas realizadas, el 6.7% tiene una posición adversa, el 26.7% toma una posición neutral y el 66.7% señala una posición afirmativa, ssto refleja una apreciación favorable sobre la forma en que se estructura, administra y utiliza el tiempo dentro del entorno evaluado, específicamente en la ejecución de las actividades realizadas.

4.2.2 Variable Productividad

Se presentan los hallazgos de las dimensiones de la Variable Productividad.

a. Resultados de la Dimensión correspondiente a la Eficiencia

Tabla 8

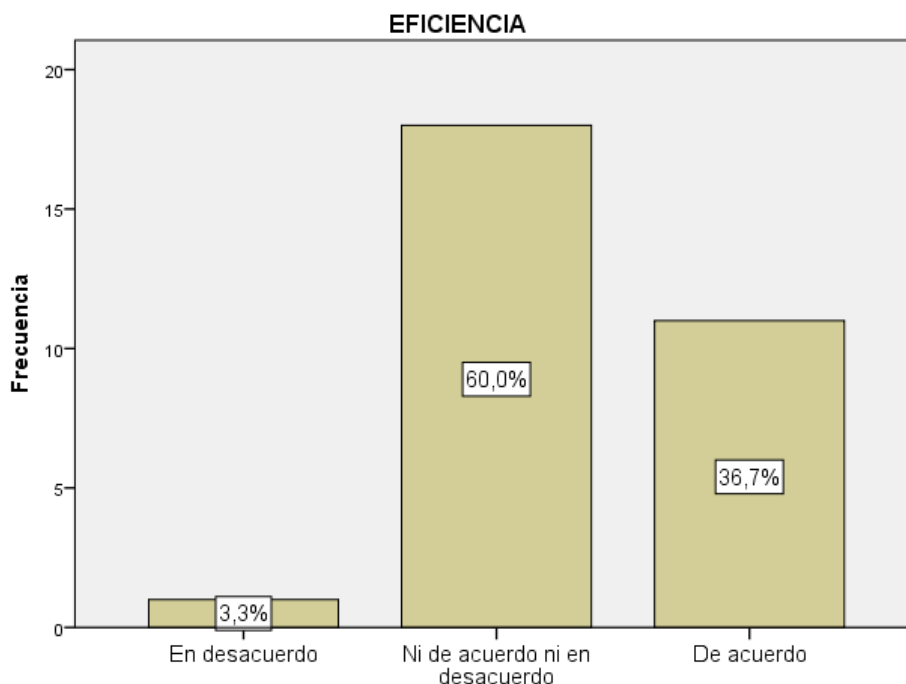
Dimensión Eficiencia (agrupado)

Eficiencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	3.3	3,3	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	60,0	60,0	63,3
De acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Figura 4

Resultados de la dimensión Eficiencia



Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Interpretación: Referente a los resultados de la encuesta con respecto a la dimensión de Eficiencia en la Tabla 8 y figura 4, se consiguió que de un total del 100% de las respuestas realizadas, el 3.3% tiene una posición desfavorable, el 60.0% manifiesta una posición neutral y el 36.7% indica una posición favorable, lo que se evidencia una valoración favorable sobre la habilidad para lograr metas de forma eficaz, haciendo un uso adecuado del tiempo, la energía y los medios disponibles durante la realización de las tareas.

b. Resultados de la Dimensión correspondiente a la Calidad

Tabla 9

Dimensión Calidad (agrupado)

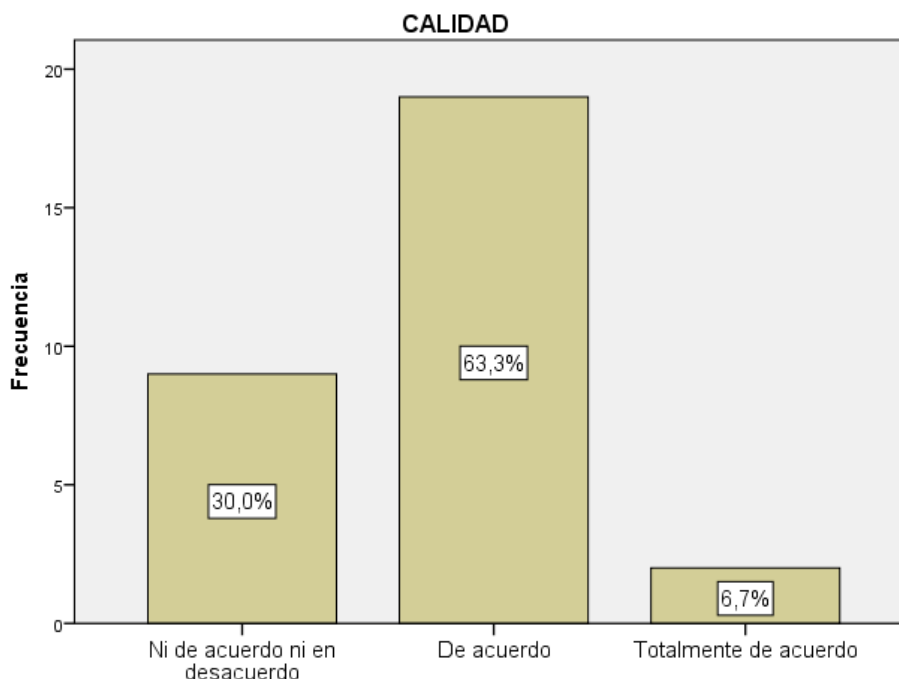
	Calidad			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0

De acuerdo	19	63,3	63,3	93,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Figura 5

Resultados de la dimensión Calidad



Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Interpretación: Basándonos en los resultados de la encuesta con respecto a la dimensión de Calidad en la Tabla 9 y figura 5, se determinó que de un total del 100% de las respuestas realizadas, el 30.0% tiene una postura neutral y el 70.0% toma una postura positiva, esto indica una valoración positiva respecto al logro de estándares establecidos, la calidad en la ejecución de los procesos y la conformidad con los resultados alcanzados.

c. Resultados de la Dimensión correspondiente a la Creatividad

Tabla 10

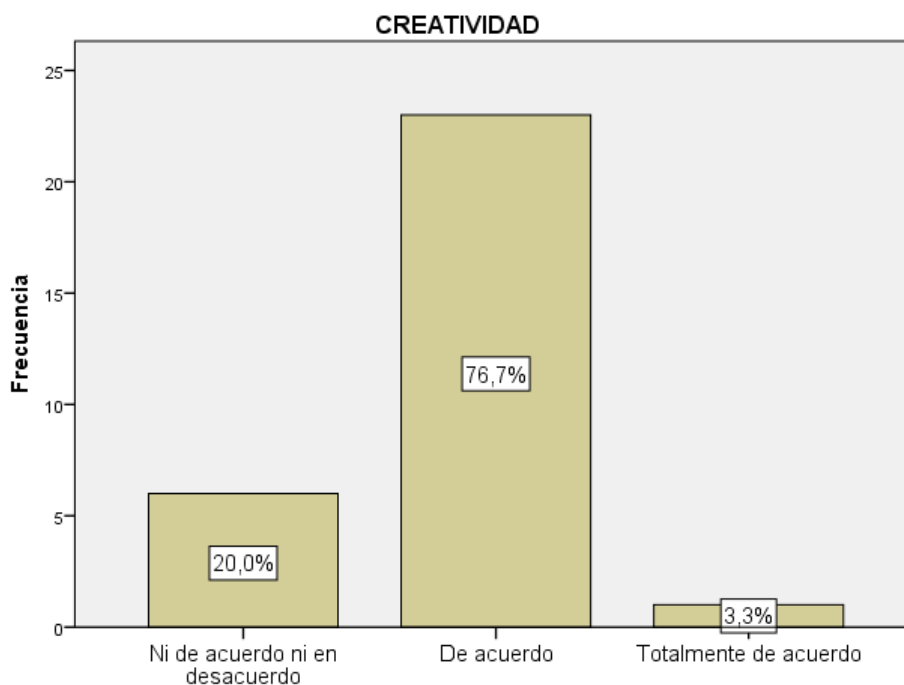
Dimensión Creatividad (agrupado)

Creatividad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	23	76,7	76,7	76,7
Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Figura 6

Datos obtenidos a partir de la investigación llevada a cabo



Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Interpretación: En cuanto a los resultados de la encuesta con respecto a la dimensión de Creatividad en la Tabla 10 y figura 6, se manifestó que de un total del 100% de las respuestas realizadas, el 20.0% tiene una postura neutral y el 80.0% adopta una posición favorable, lo que demuestra una valoración favorable respecto a la habilidad para crear propuestas originales, plantear alternativas innovadoras y promover la creatividad en las tareas realizadas.

4.3. Análisis ligado a las hipótesis

Dado que el análisis estadístico se implementará utilizando la herramienta de Rho de Spearman, es importante considerar la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 11

Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tomado de Martínez & Campos (2025)

4.3.1 Constatación de hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H_i. Existe influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024

H₀. No existe influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024

Paso 2: Nivel de significancia

Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

Paso 3: Regla de decisión

Cuando el valor de Sig. > 0.05 se acepta H0

Cuando el valor de Sig. < 0.05 se rechaza H0

Paso 4: Selección del procedimiento estadístico

Tabla 12

Correlación de las Competencias Blandas y la Productividad

			Competencias	
			Blandas	Productividad
Rho de Spearman	Competencias Blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Paso 5: Conclusiones

Dado que en la Tabla 12, se puede apreciar que el coeficiente de Rho Spearman ascienda a 0.839 el grado de significancia es 0.000, teniendo presente que resultado menor a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis que existe influencia significativa de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024

Cabe precisar que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,839, por esta razón, se evidencia una correlación positiva alta.

4.3.2 Constatación de hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H₁. Existe influencia del trabajo en equipo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

H₀. No existe influencia del trabajo en equipo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

Paso 2: Nivel de significancia

Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

Paso 3: Regla de decisión

Cuando el valor de Sig. > 0.05 se acepta H₀

Cuando el valor de Sig. < 0.05 se rechaza H₀

Paso 4: Selección del procedimiento estadístico

Tabla 13

Correlación entre la dimensión Trabajo en equipo y la Productividad

			Trabajo en equipo	Productividad
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		30	30
	Productividad	Coefficiente de correlación	,762**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		30	30	

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Paso 5: Conclusiones

En consecuencia, a la Tabla 13, se puede apreciar que el coeficiente de Rho Spearman ascienda a 0.762 y el valor de significancia es 0.000, teniendo presente que resultado menor a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis que existe influencia significativa del Trabajo en equipo en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024.

Cabe precisar que el coeficiente de correlación Rho Spearman posee un valor de 0,762, indicando la presencia de una correlación positiva alta.

Hipótesis específica 2

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H₁. Existe influencia de la comunicación asertiva en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

H₀. No existe influencia de la comunicación asertiva en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024

Paso 2: Nivel de significancia

Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

Paso 3: Regla de decisión

Cuando el valor de Sig. > 0.05 se acepta H₀

Cuando el valor de Sig. < 0.05 se rechaza H₀

Paso 4: Selección del procedimiento estadístico

Tabla 14

Correlación entre la dimensión Comunicación asertiva y la Productividad

		Comunicación		
		asertiva	Productividad	
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		30	30
	Productividad	Coefficiente de correlación	,681**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		30	30	

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Paso 5: Conclusiones

Sobre la base de la Tabla 14, se aprecia que el coeficiente de Rho Spearman ascienda a 0.681, con un valor de significancia es 0.000, teniendo presente que resultó menor a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis que existe influencia significativa del Comunicación asertiva en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024.

Cabe precisar que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,681, señalando la presencia de una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 3

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H₁. Existe influencia de la gestión de tiempo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

H₀. No existe influencia de la gestión de tiempo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

Paso 2: Nivel de significancia

Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

Paso 3: Regla de decisión

Cuando el valor de Sig. > 0.05 se acepta H0

Cuando el valor de Sig. < 0.05 se rechaza H0

Paso 4: Selección del procedimiento estadístico

Tabla 15

Correlación entre la dimensión Gestión de tiempo y la Productividad

			Gestión de Tiempo	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de Tiempo	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad	Coefficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Datos obtenidos a partir de la investigación efectuada

Paso 5: Conclusiones

De acuerdo con la tabla 15, se puede apreciar que el coeficiente de Rho Spearman ascienda a 0.618 y el nivel de significancia es 0.000, teniendo presente que resultado inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis que existe influencia significativa de Gestión de tiempo en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024.

Cabe precisar que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,618, por ello, se precisa la existencia de una correlación positiva alta.

5. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La discusión respecto al objetivo general: “Determinar si existe influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024”.

Dentro del estudio actual efectuado, es posible apreciar que las competencias blandas pueden ejercer una influencia relevante en la productividad de los colaboradores. A fin de corroborar esa afirmación, se aplicó el método estadístico de Rho de Spearman, obteniendo el grado de significancia de 0.000, teniendo presente que resultado menor a 0.05; por lo que, se descarta la hipótesis nula, confirmando así la hipótesis de que existe una influencia significativa de las competencias blandas en la productividad de los trabajadores de la empresa RUMI 2024. Además, el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,839, indicando una correlación positiva alta.

Los resultados mostraron una correspondencia con la afirmación de Valencia (2022), según conclusiones que se desprenden de su investigación, menciona que hay una vinculación entre las competencias blandas con la productividad en cuanto más se desarrollan las habilidades blandas como comunicación, escucha activa, ética, trabajo en equipo, calidad de servicio, empatía, resiliencia, solución de problemas, acrecienta la productividad humana en la empresa.

La discusión en torno al primer objetivo específico: “Determinar si existe influencia del trabajo en equipo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024.

En relación con el primer objetivo particular de analizar la influencia de la dimensión del trabajo en equipo, se puede apreciar que el trabajo en equipo puede tener un efecto considerable en la productividad de los colaboradores. Para corroborar esa afirmación, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman, mostrando un nivel de significancia de 0.000, teniendo presente que resultado menor a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis que existe influencia significativa del Trabajo en equipo en la

Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024. Cabe destacar que el coeficiente de correlación Rho Spearman alcanza un valor de 0,762, indicando una correlación positiva alta.

Los resultados mostraron una correspondencia con la afirmación de Torrelles (2011), indica que el trabajo en equipo a su vez está conformado por las siguientes dimensiones: Identidad, ya que tenemos que tratar a la persona de forma individual como una fuente de conocimiento propio, capaz de comunicar, compartir este conocimiento con el fin de cumplir con el objetivo, una vez obtenida toda la información requerida por cada individuo se procede a ejecutar para luego regular con pequeños ajustes los procesos.

La discusión referente al segundo objetivo específico: “Determinar si existe influencia de la comunicación asertiva en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024”.

En esta investigación efectuada, resulta evidente que la Comunicación asertiva puede tener un efecto notable en la productividad de los colaboradores. Para corroborar esa afirmación, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman obteniendo un grado de significancia de 0.000, teniendo presente que resultó menor a 0.05, se desestima la hipótesis nula y se confirma la hipótesis que hay una influencia significativa del Comunicación asertiva en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024. Es importante destacar que el coeficiente de correlación Rho Spearman registra un valor de 0,681, lo que demuestra la presencia de una correlación positiva moderada.

Los resultados mostraron una correspondencia con la afirmación de Da Dalt y Anglat (2002), quien manifiesta que: “Es la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin generar agresividad o ansiedad” (p.119).

Una eficaz comunicación efectiva, permitirá mejorar considerablemente la interacción entre los colaboradores, produciendo un ambiente agradable de trabajo, así

logrando que los colaboradores entiendan claramente cuál es el objetivo final requerido por la empresa.

La discusión en torno al tercer objetivo específico: “Determinar si existe influencia de la gestión de tiempo en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI, 2024”.

En esta investigación efectuada, es factible identificar que la gestión del tiempo puede tener una repercusión notable en la productividad de los colaboradores. A fin de corroborar esa afirmación, se aplicó el método estadístico de Rho de Spearman en el que el valor de significancia es 0.000, teniendo presente que resultado menor a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis que hay una influencia significativa de Gestión de tiempo en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024. Cabe precisar que el coeficiente de correlación Rho Spearman posee un valor de 0,618, indicando la existencia de una correlación positiva alta.

Los resultados mostraron una correspondencia con afirmación de Square (2021), que menciona que la gestión del tiempo es una técnica en la cual uno organiza su tiempo priorizando tareas, empezando con la más relevante hasta llegar así a la menos relevante y cumplir con todo lo asignado por sus jefes, es cuestión de organización y planeamiento del tiempo de uno como trabajador para mejorar la productividad.

Limitaciones del estudio. Para evaluar la consistencia interna del cuestionario con 24 preguntas para las variables competencias blandas y de producción, se realizó un análisis de fiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach. En la fase inicial de este análisis, se identificó que el ítem 15 (¿Suelo cumplir con mis actividades dentro del tiempo previsto o en menos tiempo?) presentaba una correlación negativa o extremadamente baja (-0.86), lo cual indicaba que no se alineaba correctamente con la medición de los demás componentes de la escala. Esta correlación atípica sugería un posible problema de redacción o interpretación que estaba comprometiendo la homogeneidad del constructo de

interpretación. Al evaluar el impacto de este ítem en la fiabilidad general, se observó que su eliminación incrementaba el coeficiente de Alfa de Cronbach de la escala, si el Alfa inicial con el ítem 15 era de .907, y al quitarlo subió a .910 con 23 preguntas, por lo tanto, para optimizar la validez psicométrica y asegurar la homogeneidad y precisión de la escala, se procedió a eliminar el ítem 15 del instrumento final.

El presente estudio se centró en la evaluación y el impacto de tres competencias blandas: Trabajo en equipo, comunicación asertiva, y gestión del tiempo a las cuales llamaremos dimensiones y cada uno de ellos, con dos respectivos indicadores, fundamentales para mejorar la productividad del colaborador y de la empresa. Esta selección estratégica se fundamentó en la necesidad de abordar directamente las habilidades consideradas más críticas por la organización para optimizar el rendimiento laboral. Sin embargo, reconocemos que la inclusión de más competencias blandas como por ejemplo inteligencia emocional entre otras, podría haber ayudado a conocer aún más el desempeño integral de los colaboradores y la dinámica organizacional, pero una exploración más amplia implicaría más preguntas, tiempo, y el deseo de los colaboradores a participar del instrumento de investigación, ya que las habilidades blandas es un tema amplio de estudio. Otros estudios futuros podrían revelar relaciones adicionales importantes para mejorar la productividad de un colaborador y a su vez la de la empresa.

5.2. Conclusiones

5.2.1 Conclusión general

Tras obtener los hallazgos del presente estudio, se concluye que las competencias blandas influyen con un enfoque positivamente alta en la productividad de los colaboradores, el cual se aprecia en los resultados realizados ($p=0.000$; $Rho = 0.839$). Esto muestra que, a medida que se mejoren las competencias blandas, habrá un aumento considerable de la productividad laboral de los colaboradores.

5.2.2 Conclusiones específicas

Asimismo, se comprobó que el trabajo en equipo influye de forma positiva alta en la productividad de los colaboradores, el cual se aprecia en los resultados realizados ($p=0.000$; $Rho = 0.762$). Esto muestra que, a medida que se mejore el trabajo en equipo, habrá un aumento considerable en la productividad laboral de los colaboradores.

Respecto con la segunda variable, se evidenció que la comunicación asertiva influye de forma positivamente moderada en la productividad de los colaboradores, el cual se aprecia en los resultados realizados ($p=0.000$; $Rho = 0.681$). Esto demuestra que, conforme se optimice la comunicación asertiva, habrá un aumento de la productividad laboral de los colaboradores.

Finalmente, se determina que la gestión de tiempo influye de forma positivamente alta en la productividad de los colaboradores, el cual se aprecia en los resultados realizados ($p=0.000$; $Rho = 0.618$). Esto muestra que, a medida que se mejore la gestión de tiempo, habrá un aumento considerable de la productividad laboral de los colaboradores.

5.3. Recomendaciones

5.3.1 Recomendación general

A la Dirección de la Empresa RUMI, se recomienda organizar un programa de talleres o capacitaciones que permitan reforzar las competencias blandas del personal y, a la vez, incrementar su productividad laboral.

5.3. Recomendaciones generales

A los jefes de área de la Empresa RUMI, se sugiere organizar de manera más eficiente los equipos de trabajo en cada una de las áreas administrativas, operativas y atención al cliente. Esto facilitará que los colaboradores aprecien el apoyo de sus compañeros de área respecto a la carga laboral de cada uno.

A la gerencia de la Empresa RUMI, continuar fortaleciendo la habilidad de la comunicación asertiva mediante talleres, mensajes en línea o a través de las diversas plataformas virtuales disponibles. Esta medida acercará más a los colaboradores, generando mayor confianza en sus actitudes y valores.

A la gerencia de la Empresa RUMI, realizar talleres o cursos sobre técnicas de gestión del tiempo y estrategias que contribuyen faciliten la estructuración y priorización de actividades para aumentar la productividad. Además, definir metas claras y medibles, lo cual permitirá que cada miembro del equipo se concentre en lo realmente importante y evite la dispersión de esfuerzos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adhvaryu, A., Kala, N., & Nyshadham, A. (2023). Returns to On-the-Job Soft Skills Training. *Journal of Political Economy*, 131(8), 2165-2208. <https://doi.org/10.1086/724320>
- Barbosa, S. (2021, noviembre 11). *Conceptos de calidad*. [Paripassu]. <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
- Bersin, J. (2019, septiembre 8). *Las Habilidades del Futuro ya están claras*. <https://joshbersin.com/2019/09/the-skills-of-the-future-are-now-clear-and-despite-what-you-think-theyre-not-technical/>
- Caldas Blanco, M. E. C., & Hidalgo Ortega, M. L. Hhi. (2022). *Formación y orientación laboral 2022*. Editex.
- Canelon L. (2023). Análisis sobre las tendencias en competencias blandas para el desempeño laboral actual. *Revista de Investigación y Desarrollo Científico*, Vol. 4 N° 2 julio - diciembre 2023. Universidad Yacambu. <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/236/398>
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2010). Productividad y competitividad. https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Chaca O, A. E., & Contreras T, L. A. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto escuela de posgrado Huancayo, 2021 (Posgrado Maestría, p.175) [Tesis]. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/I_PG_MRH_GO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- Chaves Barboza, E., & Rodríguez Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje. *Revista Ensayos Pedagógicos*. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/viiv/1064/13202>
- Collado, L., Lucio, P., & Hernández Sampieri. (2014). Metodología para la investigación en Ciencia Política, *disenos_no_experimentales.pdf*. *Objetivos de aprendizaje*.

- http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sampieri_Cap.7_disenos_no_experimentales.pdf
- Coulter, R. (2014). Libro, *Administración*, Robbins Coulter, 12a Edic 2014.pdf. SlideShare. <https://es.slideshare.net/AngelArielGalvezFern/libro-administracion-robbins-coulter-12a-edic-2014pdf>
- Cristini, M., Bour, E., Gasparini, L., Moskovits, C., & Echart, M. (Eds.). (2002). *Productividad, competitividad y empresas: Los engranajes del crecimiento*. <https://www.fiel.org/publicaciones/Libros/productividad.pdf>
- De Tyler, C., Gordon, R. y Tyler, C. E. (2023). La administración empresarial y la utilización de la inteligencia artificial y GPT-4 aportes y desafíos para la ingeniería del software y los sistemas de información. *Revista Científica Guacamaya*, 8(1), 128-141. <https://doi.org/10.48204/j.guacamaya.v8n1.a4323>
- Falco, M. (2016). potenciando la creatividad en el ámbito organizacional. *Ciencias Administrativas*. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788006/511653788006.pdf>
- Fischman, D. (2022). *Libro Habilidades Blandas a la Vena* De David Fischman—Buscalibre. <https://www.buscalibre.pe/libro-habilidades-blandas-a-la-vena/9786123197537/p/54205200>
- Forbes Perú (2024) *Capital Humano*. <https://forbes.pe/capital-humano/2024-04-09/estas-son-las-habilidades-blandas-y-duras-mas-buscadas-por-las-empresas-en-peru>
- García Meiro, R. (2024, febrero 22). Cómo desarrollar habilidades para la resolución de problemas. LHH. <https://www.lhh.com/es/es/insights/ventajas-del-liderazgo-situacional-y-tipos-de-liderazgo-situacional/>
- Giani, C. (2024, abril 12). Eficiencia, Eficacia y Efectividad. Enciclopedia. <https://www.ejemplos.co/eficiencia-eficacia-y-efectividad/>
- Goleman, D. (2019, junio 22). Inteligencia Emocional: Desarrollo de habilidades ¿¿blandas?? Coaching On Focus. <https://www.coaching-onfocus.com/inteligencia-emocional-desarrollo-habilidades-blandas/>

Goleman, D. (2022). La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. EDICIONES B.

Gutiérrez Pulido, H. G. (2009). Los Retos Actuales de la Mejora de la Calidad y la Productividad en las Organizaciones: Vol. I. Carabobo.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21501687301>

Hernández, G. (2022, marzo 18). Por generación, habilidades blandas clave para ser competitivo en el mercado. *El Economista*.
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Por-generacion-habilidades-blandas-clave-para-ser-competitivo-en-el-mercado-20220317-0081.html>

Hernández y Rodríguez, S. (2011). Introducción a la administración (5.a ed.). The McGraw-Hill Companies, Inc.
https://santic.cl/mtcontent/uploads/2022/09/hernandez_introduccion_a_la_admin.pdf

Hernández Sampieri, C. R., P., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P (2014). *Metodología de la Investigación*. 497. <https://doi.org/919087654123>

Hidalgo Dávila, N. (2020). Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, para la elaboración de la relación bimestral de usuarios – RBU (p. 126). Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3967>

Huertas Pérez, G. (2023, febrero 17). Las habilidades más demandadas en 2023 según LinkedIn: Conoce las aptitudes profesionales más demandadas por las empresas en España y México | LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/las-habilidades-m%C3%A1s-demandadas-en-2023-seg%C3%BAAn-linkedin-huerta-p%C3%A9rez/>

Indeed. (2023, febrero 18). ¿Qué son las habilidades blandas? Guía profesional de Indeed. <https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/que-son-las-habilidades-blandas>

- INEI. (2023, febrero 3). Empleo formal mantendrá tendencia de crecimiento este año. AmCham News. <https://amcham.org.pe/news/empleo-formal-mantendra-tendencia-de-crecimiento-este-ano/>
- Kiran, D. (2019). The concept of productivity. <https://www.buscalibre.pe/libro-productividad-la-guia-definitiva-sobre-la-gestion-del-tiempo-la-definicion-de-metas-y-el-desarrollo>
- Luna Abanto, F. U., & Silva Gómez, S. M. (2020). Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Veá – Real Plaza, Trujillo – 2020 (Licenciado, p. 104) [Tesis]. Universidad Privada Antenor Orrego. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/6863/REP_FRANCISCO.LUNA_SHENA.SILVA_HABILIDADES.BLANDAS.pdf?sequene=1&isAllowed=y.
- MAPFRE, R. (2024, enero 15). La comunicación asertiva: Una herramienta clave para las empresas. MAPFRE. <https://www.mapfre.com/actualidad/salud/comunicacion-asertiva/>
- Méndez Barajas, D. R. (2020). Las habilidades blandas como factor de mejora en la gestión de las pymes: Modelo de negocio para una empresa consultora (Posgrado Maestría, p. 227) [Tesis]. Universidad Autónoma de Bucaramanga. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/11907>
- Moreno, M. C. M., & Moreno, M. D. C. M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. XXII (2), 111-131. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Mujica de López, M. M. (2001). La Cooperación, una estrategia viable para relacionar a la Universidad con el Sector Productivo. 1(2), 95-106. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90412004.pdf>
- Mujica Leiva, J. (2015). ¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden? [Scribd]. <https://educra.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf?x61340#zoom=scale>

OMS. (2024, mayo 28). World Health Organization (WHO).

<https://www.who.int/es/home/search-results?indexCatalogue=genericsearchindex1&searchQuery=habilidades%20blandas&wordsMode=AnyWord>

Patron, J., & Ivon, J. (2019). Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena / (Posgrado Maestría, p.156) [Tesis]. Universidad Tecnológica de Bolívar. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/3495#page=1>

Pérez, Y., Ada Iris Infante, R., & Torres, N. R. (2022). Creatividad laboral: *Una necesidad en los trabajadores de la unidad empresarial básica turquino*. 17-28.

Peris, R. M. a, Soriano, À., & Gandía, V. (2024, febrero 20). El compromiso laboral: Qué es, su importancia y su gestión. UNIR. <https://www.unir.net/empresa/revista/compromiso-laboral/>

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: Un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. XXXI (1, 2019). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25961484008>

Rodríguez, N. (2024, julio 17). Cómo lograr una comunicación efectiva en tu empresa: Tipos y ejemplos [Hubspot]. Blog. <https://blog.hubspot.es/sales/comunicacion-efectiva>

Silva, M. (2013, diciembre 13). Habilidades blandas, fundamentales para el desarrollo personal. Grupo Educar. <https://www.grupoeducar.cl/noticia/habilidades-blandas-fundamentales-para-el-desarrollo-personal/>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., y Torres, C.P.M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). Editorial McGraw-Hill Education.

Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. M. (2011, diciembre 4). Competencia de trabajo en equipo: *Definición y categorización*. ctorrelles@pip.udl.cat. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

Valbuena, N. J. D., Guerra, M. L., & Montiel, A. U. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), Article 1.

<https://doi.org/10.17081/dege.10.1.2987>

Vargas Bianchi, L. (2013, marzo 18). Ideas para aumentar la comprensión de un mensaje

| Blogs | GESTIÓN [Periódico].

<https://gestion.pe/blog/marcasymentes/2013/03/ideas-para-aumentar-la-compren.html/>

Víquez Jerez, L. (2020). Análisis comparativo: Habilidades blandas deseables en profesionales de TI por empleadores de la empresa privada y pública costarricense.

Investiga.TEC, 39(39), Article 39.

https://revistas.tec.ac.cr/index.php/investiga_tec/article/view/5379

Willink, T., & Zarraga L., R. (2020). Gestión del Tiempo: 7 pasos sencillos para copiar los hábitos de productividad de las personas exitosas. Tektime.

<https://www.perlego.com/es/book/1651038/gestin-del-tiempo-7-pasos-sencillos-para-copiar-los-hbitos-de-productividad-de-las-personas-exitosas-pdf>

Zambrano, A. L. S., & Párraga, J. J. V. (2023). Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del personal de los subcentros de salud de Calceta (Licenciado, p.118) [Tesis]. Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí

Manuel Félix López.

https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2297/1/TIC_AP98D.pdf

7. ANEXOS

ANEXO 01: INFORME TURNITIN

GRADOS TITULOS

TESIS INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS EN LA PRODUCTIVIDAD - 13.05.2025.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trncid::30163:458572467

Fecha de entrega
13 may 2025, 9:39 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 may 2025, 9:50 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
TESIS INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS EN LA PRODUCTIVIDAD - 13.05.2025.docx

Tamaño de archivo
4.9 MB

96 Páginas

14.953 Palabras

87.223 Caracteres



Página 2 of 107 - BÜTÜNLÜK Genel Bakış

Identificador de la entrega trncid::30163:458572467

20% Genel Benzerlik

Her veri tabanı için çıkarılan kaynaklar da dâhil tüm eşleşmelerin kombine toplamı.

Rapordan Filtrelenen

- Bibliyografya
- Alıntılanan Metin

Hariç tutulacaklar

- 53 Çıkarılan Eşleşme

Ön Sıradaki Kaynaklar

- 19% İnternet kaynakları
- 11% Yayınlar
- 18% Gönderilen çalışmalar (Öğrenci Makaleleri)

Bütünlük Bayrakları

İnceleme için 0 Bütünlük Bayrağı

Herhangi bir şüpheli metin manipülasyonu bildirmedi.

Sistemimizin algoritmaları bir belgede, onu normal bir gönderiden ayıracak her türlü tutarsızlığa derinlemesine inder. Tuhaflar bir şey fark ederseniz için bayrak ederiz.

Bir bayrak, sadece bir sorun olduğunu göstermez, ancak daha fazla inceleme için dikkatini vermeyi önerir.

Sadith Teri
Lam Puma

(Autora)

Rene
Zenteno Uscamayta

(Autor)

Pedro Alfonso
Velásquez Tapullima

(Asesor)

ANEXO 02: REGISTRO DE IMPACTO Y RESULTADOS

Tipo de documento: Tesis

Título del Proyecto de Investigación o Tesis

“Influencia de las Competencias Blandas en la Productividad de los colaboradores de la empresa Rumi 2024”

Integrantes:

1. Lam Puma, Sadith Teri.
2. Zenteno Uscamayta, Rene.

Asesor: Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso.

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

El impacto de esta investigación más allá del beneficio económico derivado de una mayor productividad, esta investigación genera un valor social al intervenir en las competencias blandas. Al ser estas habilidades rasgos esenciales de la persona, su fortalecimiento permite que los colaboradores evolucionen no solo como profesionales, sino como individuos dentro del ámbito empresarial.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Tras obtener los hallazgos del presente estudio, se concluye que las competencias blandas influyen con un enfoque positivamente alta en la productividad de los colaboradores, el cual se aprecia en los resultados realizados ($p=0.000$; $Rho = 0.839$). Esto muestra que, a medida que se mejoren las competencias blandas, habrá un aumento considerable de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Rumi.

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RUMI 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<p>Variable A: COMPETENCIAS BLANDAS</p> <p>Dimensiones de la variable A</p> <ul style="list-style-type: none"> - A1: Trabajo en equipo - A2: Comunicación asertiva - A3: Gestión de Tiempo <p>Variable B: PRODUCTIVIDAD</p> <p>Dimensiones de la variable B</p> <ul style="list-style-type: none"> - B1: Eficiencia - B2: Calidad - B3: Creatividad
¿Existe influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024?	Identificar si existe influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024	Las competencias blandas influyen en la productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Existe influencia del Trabajo en equipo en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024?	Determinar si existe influencia del Trabajo en equipo en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024	El Trabajo en equipo influye en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024	
¿Existe influencia de la Comunicación asertiva en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024?	Determinar si existe influencia de la Comunicación asertiva en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024	La Comunicación asertiva influye en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024	
¿Existe influencia de la Gestión de Tiempo en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024?	Determinar si existe influencia de la Gestión de Tiempo en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024	La Gestión de Tiempo influye en la Productividad de los colaboradores de la empresa RUMI 2024	

ANEXO 04: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable uno: Competencias Blandas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
Competencias Blandas	Según Chaca y Contreras (2021), las competencias blandas son un conjunto de conocimientos (saber), habilidades (poder) y actitudes (querer) que se relacionan con las actividades que realiza una persona en una empresa o institución. Estas competencias son importantes porque permite que la persona puede estar preparada para enfrentar a diferentes situaciones cambiantes.	La variable competencias blandas, llamadas también habilidades blandas están relacionados con las cualidades y actitudes personales necesarias para el éxito en la productividad, y se midió a través de las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, Comunicación asertiva y Gestión de Tiempo.	Trabajo en equipo	Cooperación	P1 P2	Cuestionario	Ordinal de Likert
				Capacidad de resolver conflictos	P3 P4		
			Comunicación asertiva	Claridad del mensaje	P5 P6		
				Compresión del mensaje	P7 P8		
			Gestión de tiempo	Cumplimientos de Objetivos	P9 P10		
				Priorización de tareas	P11 P12		

Variable dos: Productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
Productividad	Según Robbins y Coulter (2014) “La productividad del empleado es una medida de desempeño que toma en cuenta tanto la eficiencia como la eficacia” (p. 449).	La variable productividad, es el nivel de desempeño o rendimiento que realiza la persona como resultado de la influencia de las competencias blandas, los cuales se midió a través de las siguientes dimensiones: Eficiencia, Calidad y Creatividad.	Eficiencia	Optimización de recursos	P13 P14	Cuestionario	Ordinal de Likert
				Tiempo	P15 P16		
			Calidad	Calidad de trabajo	P17 P18		
				Compromiso laboral	P19 P20		
			Creatividad	Innovación	P21 P22		
				Iniciativa	P23 P24		

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO N° 01

El presente cuestionario es anónimo y totalmente confidencial, la finalidad es analizar la Influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la Empresa Rumi 2024.

Para contestar las preguntas, lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta, marcando con un (X) una opción con la cual esté de acuerdo a la siguiente escala:

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

Agradecemos que conteste con sinceridad y claridad cada una de las preguntas.

VARIABLE: COMPETENCIAS BLANDAS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
TRABAJO EN EQUIPO						
1	¿Crees que las tareas y responsabilidades se distribuyen de manera justa en tu equipo?					
2	¿Sientes que tus colegas están dispuestos a ayudar cuando tienes una carga de trabajo pesada?					
3	¿Consideras que los conflictos se resuelven de manera justa en tu equipo?					
4	¿Sientes que puedes contar con el apoyo de tus colegas cuando enfrentan desafíos?					
COMUNICACIÓN ASERTIVA						

5	¿Consideras que el mensaje de tu compañero de trabajo, proporcionó suficientes detalles para realizar la tarea indicada?					
6	¿Crees que las instrucciones contenidas en el mensaje del correo trabajo eran fáciles de entender?					
7	¿Te parece que el contenido de los mensajes recibidos es totalmente claro?					
8	¿Consideras que el mensaje recibido contiene suficientes detalles para entender completamente el tema?					
GESTIÓN DEL TIEMPO						
9	¿Consideras que fue útil el soporte de tu supervisor para ayudarte a alcanzar tus objetivos?					
10	¿Consideras que logras con frecuencia cumplir con la meta planificada por tu equipo de trabajo?					
11	¿Consideras que tienes que emplear mucho tiempo en tareas sin importancia?					
12	¿Estás de acuerdo que los colaboradores utilicen listas de tareas para ayudar a priorizar su trabajo?					

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
1	¿Sientes que tus compañeros de trabajo optimizan los recursos de manera eficiente?					
2	¿Generalmente para realizar mis actividades laborales requiero contar con más recursos?					
3	¿Suelo cumplir con mis actividades dentro del tiempo previsto o en menos tiempo?					
4	¿Considera que los colaboradores gestionan su tiempo de trabajo de manera adecuada?					
CALIDAD						
5	¿Se encuentra satisfecho con la calidad de trabajo realizado por su equipo de trabajo?					
6	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					
7	¿Los colaboradores toman los problemas de la organización como si fueran suyos?					
8	¿Considera que las tareas que realiza usted y sus compañeros son de calidad?					
CREATIVIDAD						
9	¿Siente que tiene el apoyo necesario para implementar nuevas ideas en su trabajo?					
10	¿Está dispuesto a experimentar con nuevas formas de hacer su trabajo?					

11	¿Considera que con frecuencia es capacitado para mejorar sus habilidades innovadoras en su trabajo?					
12	¿Crees que la empresa valora y fomenta la generación de nuevas ideas?					



**SAN IGNACIO DE LOYOLA
ESCUELA ISIL**

**INFORME DE JUICIO DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto:	CANO SILVA JHON ROBERT
1.2 Cargo e institución del experto:	DOCENTE / ISIL / U. CONTINENTAL / USMP
1.3 Nombre del instrumento:	Cuestionario de preguntas
1.4 Autor del instrumento:	Lam Puma, Sadith Teri y Zenteno Uscamayta, Rene
1.5 Especialidad:	Administración y Dirección de Negocios
1.6 Título de la investigación:	Influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa Rumi 2024.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	82-100%
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguajes apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7. CONSISTENCIA	Basados es aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						X

PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLES 1 O INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %, V: OPINION APLICADA:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 05/11/2024
DNI. N° 40397397



Firma del experto informante.

SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Señor Piero Diez Noblecilla,
Gerente General
Grupo Inmobiliario Rumi

Nosotros, Rene Zenteno Uscamayta, con DNI 09551458 domiciliado en Av. Manuel Prado 138 Carabaylo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, y Sadith Lam Puma, con DNI N° 41702602, domiciliada en Urb. Reporteros Gráficos, Distrito Santiago de Surco, Provincia de Lima, Departamento de Lima, con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que habiendo culminado nuestros estudios de pregrado en la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada "San Ignacio de Loyola - Escuela ISIL, solicitamos a usted permiso para realizar un trabajo de Investigación sobre "Influencia de las competencias blandas en la productividad de los colaboradores de la empresa Grupo Inmobiliario Rumi 2024", para lo cual se utilizara como técnica de investigación la encuesta y como instrumento un cuestionario.

Esta investigación nos ayudará a obtener el grado de Licenciado en Administración y Dirección de Negocios y también beneficiará a su organización, ya que el área de Recursos Humanos podrá observar cuales son las competencias blandas desarrolladas por sus colaboradores, las mismas que van a influir en la productividad y eficacia al momento de realizar sus funciones.

Por lo expuesto quedamos de su mayor consideración a nuestra petición.

ATENTAMENTE:

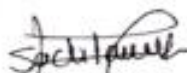
Lima, 29 de febrero del 2024



Rene Zenteno Uscamayta



Señor Piero Diez Noblecilla
Gerente General
Grupo Inmobiliario Rumi



Sadith Lam Puma

ALDO PIERO DIEZ NOBLECILLA
GERENTE GENERAL
DE & AD INGENIEROS S.A.C.

Base de datos resultados

N°	VIP1	VIP2	VIP3	VIP4	VIP5	VIP6	VIP7	VIP8	VIP9	VIP10	VIP11	VIP12
1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	5
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
7	4	4	5	4	3	3	4	3	5	2	3	5
8	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	5
9	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
11	1	2	2	2	3	3	3	2	3	1	4	4
12	4	4	1	3	3	3	3	3	2	1	4	4
13	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3
14	2	2	1	2	3	4	3	3	3	1	4	3
15	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	3
16	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3
17	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	5
18	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
19	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	2	3	3	4	3	3	4	1	4	3
22	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
23	4	3	2	3	4	4	4	4	3	1	2	2
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
25	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	5	4
26	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4
27	3	3	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4
28	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4
29	2	3	3	2	4	4	4	4	3	1	5	5
30	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4

Influencia de las Competencias Blandas en la Productividad de los colaboradores de la empresa Rumi 2024



N°	VIP1	VIP2	VIP3	VIP4	VIP5	VIP6	VIP7	VIP8	VIP9	VIP10	VIP11	VIP12
1	3	2	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3
2	2	1	4	2	3	3	1	4	2	3	1	3
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
7	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
8	3	4	5	3	3	3	2	4	3	4	3	3
9	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3
10	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	2	3
11	1	1	4	2	4	2	1	4	3	4	3	3
12	1	1	5	2	3	3	1	4	2	4	1	3
13	2	1	4	2	5	3	1	4	2	4	2	3
14	2	1	4	2	4	3	2	4	4	4	2	3
15	2	1	4	2	3	3	2	4	3	4	2	3
16	2	1	4	3	4	2	2	4	4	3	2	3
17	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4
18	3	3	4	2	3	2	2	4	3	5	3	3
19	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
21	2	1	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3
22	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
23	2	1	5	2	5	3	2	4	4	4	2	3
24	3	3	4	3	5	3	1	4	4	4	2	4
25	2	1	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
26	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4
27	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
28	4	2	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4
29	2	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
30	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3