

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN  
RECURSOS HUMANOS**

---

**“Habilidades Blandas y Comunicación Interna en los colaboradores de una entidad  
Financiera de Trujillo - 2021”**

---

**Área de Investigación:**

Relaciones Humanas – Administración

**Autor:**

Br. Caballero Cornejo, Nicol Jhonatan

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Dr. Castañeda Nassi, Jose Alfredo

**Secretaria:** Ms. Fiestas Dejo, Iris Paola

**Vocal:** Uceda Dávila, Lucero de los Remedios

**Asesor:**

Dr. Hidalgo Lama, Jenry Alex

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-8810-9224>

**TRUJILLO -PERÚ**  
**2022**



## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a mi Señor Padre Don Víctor Nicolas Caballero Rodríguez que fue el artífice de llevar a cabo esta Maestría y desde el cielo estará orgulloso de lograr ese objetivo trazado. Esto te lo dedico a ti papito con todo mi corazón. Gracias por siempre estar a mi lado en todo momento, por decirme que tengo que seguir creciendo profesionalmente, me siento muy orgulloso de ser tu hijo. Para ti papá te amo y amaré por siempre mi canchita.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a mi padre don Víctor Caballero por siempre darle ese aliento se seguir creciendo profesionalmente, que sea un gran profesional y orgullo de la familia. A mi madrecita por su apoyo moral y consejos de seguir con ese sueño que inicie con mi padre de hacer mi maestría. A mi hermano por ser un ejemplo de esfuerzo, apoyo, superación y salir adelante. A mi esposa por estar allí apoyándome y dándome ánimos para culminar mi tesis y a mi pequeña Antuanette por decirme que si puedo y llenarme de abrazos. Gracias querida y amada familia, en especial para ti papito hasta el cielo.*

## RESUMEN

La actual investigación tiene como finalidad determinar la relación de las habilidades blandas se relacionan con la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021. La metodología se sustenta en un estudio de tipo básico – no experimental, utilizando el diseño de tipo descriptivo correlacional, que consta de un cuestionario anónimo y autorrealizable. La muestra aplicada es no probabilística y está compuesta por 30 encuestas que se aplicará a los colaboradores de una entidad Financiera de la Ciudad de Trujillo. En la recolección de datos para la técnica se utilizó fue la encuesta. La cual, se obtuvo como resultado que existe una relación altamente significativa ( $\text{Sig.} < 0.01$ ), entre las Habilidades Blandas y la Comunicación Interna en los colaboradores de una Entidad Financiera de Trujillo – 2021, encontrándose un Coeficiente de Pearson de 0.955, indicando que al mejorar las Habilidades Blandas mejora la Comunicación Interna. Como conclusión se obtuvo que las Habilidades Blandas es una gran herramienta dentro de las instituciones financieras debido a que ayuda a mejorar la relación entre los colaboradores, siendo más amigable, comprometidos y productivos, permitiendo obtener resultados positivos y una buena comunicación interna.

**Palabras claves:** Habilidades Blandas, Comunicación Interna, Productividad

## **ABSTRACT**

The purpose of the current investigation is to determine the relationship of soft skills related to internal communication in the collaborators of a financial institution in Trujillo - 2021. The methodology is based on a basic - non-experimental type study, using the type design. correlational descriptive, which consists of an anonymous and self-administered questionnaire. The applied sample is non-probabilistic and is made up of 30 surveys that will be applied to the collaborators of a financial entity of the City of Trujillo. In the data collection for the technique used was the survey. Which, was obtained, resulted in a highly significant relationship (Sig. <0.01), between Soft Skills and Internal Communication in the collaborators of a Financial Entity of Trujillo - 2021, finding a Pearson Coefficient of 0.955, indicating that improving Soft Skills improves Internal Communication. In conclusion, it was obtained that Soft Skills is a great tool within financial institutions because it helps improve the relationship between employees, being more friendly, committed, and productive, allowing positive results and good internal communication.

**Keywords:** Soft Skills, Internal Communication, Productivity.

## INDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Planteamiento del problema</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1.1 Formulación del problema</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1.2 Antecedentes</b> .....	<b>7</b>
<b>Antecedentes internacionales</b> .....	<b>7</b>
<b>Antecedentes nacionales</b> .....	<b>11</b>
<b>Antecedentes locales</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2 Marco Teórico</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2.1 Habilidades Blandas</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2.1.1 Definiciones</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2.1.2 Habilidades socioemocionales</b> .....	<b>26</b>
<b>2.2.2 Comunicación Interna</b> .....	<b>26</b>
<b>2.2.2.1 Definiciones</b> .....	<b>26</b>
<b>2.2.2.2 Comunicación estratégica:</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2.2.3 Recursos Humanos</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2.2.4 Flexibilidad</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2.2.5 Integridad</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2.2.6 Trabajo en equipo</b> .....	<b>28</b>

2.2.2.7	Asertividad.....	28
2.2.2.8	Productividad .....	29
2.2.3	Relación teórica de las variables .....	30
2.2.3.1	Habilidades blandas y Comunicación interna .....	30
2.2.3.2	Comunicación interpersonal .....	31
2.2.4	Marco conceptual .....	32
2.2.4.1	Habilidades blandas .....	32
2.2.4.2	Comunicación interna.....	33
2.2.4.3	Direccionalidad.....	35
2.2.4.4	Comunicación estratégica.....	36
2.2.4.5	Dirección del mensaje .....	37
2.2.4.6	Canales de comunicación.....	37
2.3	Justificación del estudio .....	37
2.4	Objetivos.....	39
2.4.1	Objetivo General.....	39
2.4.2	Objetivos Específicos .....	39
2.5	Hipótesis .....	39
2.5.1	Hipótesis Alternativa: H1 .....	39
2.5.2	Hipótesis Nula: H0.....	40
<b>CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>		<b>41</b>
3.1	Diseño del estudio .....	41
3.1.1	Tipo de investigación .....	41
3.2.	Población .....	43
3.3.	Muestra.....	44
3.3.1	Muestreo.....	44



3.4. Variables.....	45
Operacionalización de Variables .....	45
3.5. Procedimientos y Técnicas.....	46
3.5.1.Procedimientos.....	46
3.5.2.Técnicas .....	48
3.5.3.Instrumentos .....	48
Validez del contenido .....	50
Validez de constructo.....	50
Confiabilidad .....	51
3.6. Plan de análisis de datos.....	52
3.6.1.Análisis de datos.....	52
3.6.2.Procesamiento de datos .....	52
3.7. Prueba de hipótesis.....	52
Prueba de normalidad .....	53
3.8. Consideraciones Éticas.....	54
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	55
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>63</b>
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>CAPITULO VII: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>CAPITULO VIII: REERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>72</b>
<b>CAPITLO IX : ANEXOS .....</b>	<b>76</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 5: Prueba de Normalidad de las habilidades blandas y la comunicación interna.....	53
Tabla 1: Relación de las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021 .....	56
Tabla 2: Relación de las habilidades blandas y la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021	57
Tabla 3: Relación de las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021 .....	59
Tabla 4: Relación de las habilidades blandas y la dimensión dirección del mensaje en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021 ....	61

## INDICE DE FIGURAS

- Figura 1: Diagrama de dispersión de habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021 ..... 56
- Figura 2: Diagrama de dispersión de habilidades blandas y la comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021.58
- Figura 3: Diagrama de dispersión de habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021 ..... 60
- Figura 4: Diagrama de dispersión de habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021 ..... 62

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

Hoy en día el manejo de habilidades blandas o soft skills resulta crucial en el mundo laboral actual, ya que las empresas andan en la búsqueda de profesionales que destaquen no solo por sus habilidades duras sino por sus atributos o capacidades que permitan al colaborador desempeñarse y adaptarse en su trabajo de forma efectiva.

Las empresas en la actualidad buscan que sus colaboradores tengan que diferenciarse y destacarse en un entorno laboral competitivo por ello apuntan a que manejen bien el lado interpersonal, emocional por ello conlleva a que los colaboradores se adapten rápidamente a cualquier situación, resuelvan y las enfrenten de la mejor manera; dentro las situaciones tenemos como primordial la comunicación efectiva, otros tipos de situaciones están la resolución de problemas, manejo de stress, trabajo en equipo, empatía, autoconsciencia, sociabilidad, honestidad, entre otros.

Las empresas lideres andan en la búsqueda de colaboradores que tengan un buen manejo de sus habilidades blandas como: poseer un buen nivel de comunicación a todo nivel, rápida adaptabilidad ante cualquier escenario, empatía, actitud positiva a pesar de situaciones adversas; estas son vistas como un colaborador altamente calificado requeridos mucho hoy en día en un mercado competitivo y en el que hay un alto grado de rotación. Por esto las empresas están poniendo bastante énfasis al momento de seleccionar a su personal que cuente con habilidades interpersonales que le permita fabricar emociones positivas; cabe mencionar que la persona

fabrique emociones positivas se requiere que la persona tenga el deseo y la voluntad de mejorar uno mismo.

El propósito de la presente tesis es determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021. La variable habilidades blandas ha sido estudiada en diferentes contextos, cargos directivos, políticos, salud, educativos entre otros, relacionados como productividad humana, desempeño laboral, comportamiento organizacional, entre otros; la variable comunicación interna se considera abordarla ya que su impacto es importante en las instituciones y esa relación se estudia en la presente tesis.

El tipo de estudio es cuantitativo, la metodología que ha sido empleada es básica, descriptiva y correlacional, utilizando el método deductivo – inductivo; se procedió a realizar un cuestionario como instrumento de investigación, empezando de las dimensiones conceptuales para medir las variables en estudio, que fue validado por expertos para su respectiva aplicación, los datos del cuestionario realizado a los colaboradores de una entidad financiera y se encuentren laborando, se sometieron a análisis estadístico, teniendo como resultado confiable del coeficiente Alfa de Cronbach y para su análisis se utilizó la estadística descriptiva y estadística analítica para determinar el nivel de relación de las variables en estudio.

La presente tesis se compone 9 capítulos, los cuales se encuentran estructurados de la siguiente forma:

- El capítulo I especifica la introducción del estudio

- El capítulo II especifica el planteamiento de la investigación; donde se formuló el planteamiento del problema, antecedentes internacionales, nacionales y locales del estudio, se especificó el marco teórico donde se describe las bases teóricas de la variable habilidades blandas y comunicación interna, asimismo el marco conceptual y la relación teórica de las variables. Además, contiene la justificación, objetivo general, específicos y la formulación de la hipótesis de la presente investigación.
- El capítulo III desarrolla los materiales y métodos aplicados; el tipo de investigación, población, muestra y muestreo del estudio. Además, se describe el cuadro de operacionalización de variables, procedimientos de la investigación y técnicas empleadas, también el plan de análisis de datos para el análisis y procesamiento de los datos, así como también las consideraciones éticas de la investigación.
- El capítulo IV se realiza la exposición de los resultados obtenidos, procesamiento de datos para corroborar la hipótesis.
- El capítulo V se realiza la discusión de los resultados, valiéndose los resultados de los autores en sus estudios en comparación a los resultados obtenidos en la presente investigación.
- El capítulo VI se realiza las conclusiones de la investigación en estudio luego de procesar los datos
- El capítulo VII se realiza las recomendaciones de la investigación, luego de analizar los datos y preguntas planteadas.
- En el capítulo VIII se realiza las referencias, que han valido de fundamento al marco teórico de la presente investigación

- En el capítulo IX se desarrolla los anexos, que han servido de evidencia para el desarrollo de la investigación.

## **CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Planteamiento del problema**

Hoy en día las empresas vienen evolucionando y mejorando sus enfoques para ser más competitivas, es por ello por lo que el área de recursos humanos cada vez está prestándole una atención e importancia a las habilidades blandas del colaborador. Según diversas investigaciones han demostrado que las habilidades blandas representan el 90% para que una persona pueda llegar alcanzar el éxito. Por esto las empresas están poniendo bastante énfasis al momento de seleccionar a su personal que cuente con habilidades interpersonales que le permita fabricar emociones positivas

Según Maslow. “Las habilidades blandas son el resultado de la combinación entre habilidades sociales, de comunicación, de personalidad, de cercanía a los demás, entre muchas, que forman a una persona capaz de relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros. Considera que a través de la aplicación de las habilidades blandas se lograrán vencer barreras permitiendo lograr una mejor y efectiva comunicación en un grupo y con los demás”. Citado por (Lopez, 2021, pág. 2)

Según Tseng: “El énfasis principal de las habilidades blandas deberían ser habilidades con principios éticos, que favorezcan escenarios de felicidad y libertad; y que también promuevan habilidades blandas como: el trabajo en equipo, el pensamiento crítico y analítico, comunicación asertiva, creatividad, empatía, resolución de conflictos, resiliencia entre otras, que garantizaran el éxito personal y laboral de los estudiantes. Citado por (Fuente, Moreno, Rincon, & Silva, 2021, pág. vol.14 no.4)



“El manejo de las habilidades blandas resulta crucial en el mundo laboral. Si bien estas competencias son innatas, todos tenemos la capacidad de poder desarrollarlas. Por ello, que los profesionales necesitan diferenciarse y destacarse dentro del competitivo mercado actual, tanto durante la búsqueda de una oportunidad laboral como en su permanencia y crecimiento dentro de una compañía”. (Silvia, 2015, pág. 1).

“Las habilidades blandas son un término simple para un conjunto complejo de cualidades personales que ayudan a un individuo a ser un miembro positivo y contribuyente de cualquier organización. Las habilidades sociales incluyen cualidades personales como actitud positiva, comunicación, planificación y organización, pensamiento crítico, trabajo en equipo y más” (Tasha, 2019, pág. 1).

Las empresas son conscientes que la crisis sanitaria ha acelerado la transformación digital y se han visto afectadas en sus procesos de comunicación interna, siendo más corta, poco contacto con los jefes, que los colaboradores no estén interpretando adecuadamente los lineamientos de la empresa. En la mayoría de ellas solo se están enfocando en indicadores KPIS y han dejado de lado la salud mental del colaborador; por ello el estudio se enfoca en identificar la relación y dimensión de habilidades blandas en la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021, con el fin de ayudar a las entidades financieras a la buena aplicación de las habilidades blandas de sus colaboradores, que conlleve a tener una mejor comunicación interna, por consiguiente mejores resultados en producción y clima laboral.

### **2.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera las Habilidades blandas se relacionan con la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021?

### **2.1.2 Antecedentes**

Los antecedentes abordados en la presente investigación son los siguientes:

#### **Antecedentes internacionales**

(Quesada Valderrama D. , 2019): “Tesis para optar el Título de Maestría en Administración de Empresas de Salud” Universidad EAN

*“Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes Gerenciales en su recurso humano en la E.S.E Hospital Santa Matilde de Madrid”*

Objetivos: “Determinar la influencia de las habilidades blandas en la interrelación del líder gerencial en el recurso humano en la E.S.E Hospital Santa Matilde Madrid, usando el inventario de prácticas de liderazgo (IPL), con el fin de fomentar la fuerza de líder”. (p18).

Hipótesis: “Las habilidades blandas si mejora la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E Hospital Santa Matilde de Madrid

Muestra: “Se realiza con 15 profesionales de la salud de la E.S.E Hospital Santa Matilde Madrid, donde se utilizó las mismas dimensiones para determinar las habilidades blandas que son necesarias para mejorar la interrelación entre el gerente y el recurso humano en consulta externa potencializando la fuerza de liderazgo el cual será adaptado para alcanzar el objetivo. (P.39)

Tipo de investigación: Se aplicó el diseño es Aplicada (p.28).

Instrumento: Inventario de Practicas de Liderazgo (IPL) Desarrollado por (Kouzes y Posner, 1997), modificado para evaluar cómo los participantes de la investigación consideran que un líder ideal debe comportarse, contribuyendo al conocimiento y el entendimiento de las relaciones líder-seguidor o gerente-empleado y de esta forma determinar las habilidades blandas con mayor influencia en el área de consulta externa de la E.S.E Hospital Santa Matilde Madrid.

Conclusiones: Se concluye que el tipo de liderazgo que se ejerce en la E.S.E Hospital Santa Matilde de Madrid es un liderazgo (a2c) idealista, juicioso y flexible capaz de afrontar los cambios que pueda requerir la entidad prestadora de salud a partir de valores y expectativas compartidas. Mientras que el talento humano espera que su líder sea capaz de facultar a otros para actuar, poder solucionar problemas y realizar tareas sin supervisión con el fin de cumplir las metas y objetivos de forma más

autónoma. Los encuestados manifiestan que las principales habilidades blandas del líder son adaptación al cambio, estrategia, trabajo en equipo, visión, confianza, coherencia, credibilidad, flexibilidad y creatividad, aunque consideran que debe trabajar más en asumir un poco más el riesgo, innovación, liderazgo, delegar funciones, empoderamiento al personal, comunicación asertiva, autenticidad y empatía

Este antecedente respalda, debido a, para que los líderes de cada hospital manejen un buen liderazgo necesitan de habilidades blandas como: adaptación al cambio, comunicación interna, trabajo en equipo entre otros.

Con lo que respecta al antecedente, se debería trabajar más con el concepto de liderazgo enfocándose en el empoderamiento y delegación de funciones.

(Sanchez, 2016): “Seminario de graduación para optar por el título de Máster en Educación Técnica con el grado académico de Maestría” – *Instituto Tecnológico de Costa Rica*

“Estrategia metodológica para el desarrollo de las habilidades blandas para los estudiantes de secundaria”

Objetivos: “Proponer una estrategia metodológica para el desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes de noveno año, de la Unidad Pedagógica Sotero González Barquero, para su integración en décimo año a la educación técnica, basada en las estudiadas en el Colegio Vocacional Monseñor Sanabria

del área técnica y el Liceo Joaquín Gutiérrez Mangel del área académica (p.27).

Hipótesis: “La hipótesis gira entorno a la estrategia metodológica para el desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes de noveno año, de la Unidad Pedagógica Sotero González Barquero”. (p.27)

Muestra: “Durante el Curso lectivo 2015, el Colegio Vocacional Monseñor Sanabria del área técnica cuenta con cuatrocientos treinta y cinco estudiantes de undécimo año y el Liceo Joaquín Gutiérrez Mangel del área académica con cincuenta estudiantes de undécimo año. 89 se considera pertinente que la muestra fuera de treinta estudiantes por Institución, sin embargo, en el Colegio Vocacional Monseñor Sanabria por el motivo que la fecha coincidió con un congreso, solamente veintinueve estudiantes completaron el cuestionario y en el Liceo Joaquín Gutiérrez Mangel por encontrarse en diferentes centros de estudio para las pruebas de Bachillerato participaron veintitrés estudiantes (p88-89).

Tipo de investigación: Se aplicó un estudio no experimental (p.87).

Instrumento: “Cabe resaltar que para la investigación se utilizan cinco instrumentos que se incluyen en el apéndice y se mencionan a continuación: el cuestionario para los estudiantes, entrevista para las orientadoras, y la guía para el análisis de los documentos utilizados

por las orientadoras en el desarrollo de las habilidades blandas, entrevista a los empresarios y finalmente, la entrevista a un experto en el tema de la ET del MEP” (p.110).

Conclusiones: Las habilidades blandas consultadas a los estudiantes de ambas instituciones son: trabajo en equipo, autoestima, comunicación y liderazgo en el siempre y casi siempre se encuentra la mayoría de las respuestas emitidas por los estudiantes. (p.244).

Este antecedente respalda a la investigación debido a que da a conocer la importancia de desarrollar habilidades blandas para mejorar la competitividad de los alumnos de secundarial y su mejora significativa en la comunicación, autoestima y liderazgo.

Con lo que respecta al antecedente, se le manifiesta una atingencia al autor, se debería plantear una propuesta participativa para el desarrollo de sus habilidades blandas para que así mejoren su desempeño en forma integral en los estudiantes.

### **Antecedentes nacionales**

(Cauti, 2018): Tesis para optar el Título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad San Martín de Porras.

“Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la unidad minera Parcoy de consorcio minero horizonte, periodo agosto – setiembre 2018”.

Objetivo: “La comunicación interna se relaciona significativamente con la identidad corporativa de los trabajadores de una unidad Minera Parcoy del Consorcio Minero Horizonte”. (Pag 55).

Hipótesis: “Si existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Identidad Corporativa en la Unidad Minera Parcoy de Consorcio Minero Horizonte, periodo agosto – setiembre 2018”. (Pag 56).

Muestra: Se empleó una muestra de 142 personas, que laboran en la unidad minera con un periodo de antigüedad mayor a 6 meses. En la discusión de los resultados se apreció que hay una correlación positiva, moderada y altamente significativa 0.480 (pág. 57), entre las variables

Tipo de investigación: El diseño de esta metodología de investigación usada fue correlacional, transversal y no experimental.

Instrumento: Cuestionario: Se elaboró (instrumento) un conjunto de preguntas basado en los indicadores cuyo objetivo es obtener información concreta en función de la investigación. El instrumento empleado fue una encuesta online y presencial compuesto por 24 preguntas con respuesta en escala tipo Likert.

Conclusiones: Se concluye que la COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA se relaciona de manera positiva pero no significativa con la CULTURA CORPORATIVA en la Unidad Minera Parcoy de Consorcio Minero Horizonte, periodo agosto – setiembre 2018. Por ello, se observa que las acciones sobre la comunicación estratégica no determinan el afianzamiento de la cultura corporativa.

Se concluye que la COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA se relaciona de manera positiva y significativa con la FILOSOFÍA CORPORATIVA en la Unidad Minera Parcoy de Consorcio Minero Horizonte, periodo agosto – setiembre 2018. Se evidencia con ello que la comunicación estratégica contribuye de manera significativa a la filosofía de la empresa, aportando así mensajes claros a los colaboradores que les haga conocer e identificar la misión, visión y valores de la empresa.

Se concluye que el CANAL DE COMUNICACIÓN se relaciona de manera positiva y altamente significativa con la CULTURA CORPORATIVA en la Unidad Minera 84 Parcoy de Consorcio Minero Horizonte, periodo agosto – setiembre 2018. Por ello se evidencia que los diferentes canales de comunicación que emplea la empresa son provechosos para irradiar la cultura corporativa, mediante valores, ritos, héroes y símbolos que posee la empresa. Los distintos soportes de la comunicación facilitarán en penetrar la cultura entre los colaboradores y líderes. Se concluye que el CANAL DE COMUNICACIÓN se relaciona de manera positiva y significativa con la FILOSOFÍA CORPORATIVA en la Unidad Minera Parcoy de Consorcio Minero Horizonte, periodo agosto – setiembre 2018. Se muestra así que los canales de comunicación, clasificados en impresos, electrónicos y humanos, promueven la consolidación de la filosofía corporativa en los colaboradores.

Se concluye que la DIRECCIÓN DEL MENSAJE se relaciona de manera positiva y altamente significativa con la CULTURA CORPORATIVA en la Unidad Minera Parcoy de Consorcio Minero Horizonte, periodo agosto



– setiembre 2018. Lo cual muestra que la dirección de los mensajes de manera vertical, horizontal o transversal son convenientes para difundir la cultura en la organización.

Se concluye que la DIRECCIÓN DEL MENSAJE se relaciona de manera positiva pero no significativa con la FILOSOFÍA CORPORATIVA en la Unidad Minera Parcoy de Consorcio Minero Horizonte, periodo agosto – setiembre 2018. Por consiguiente, se observa que las acciones sobre la dirección del mensaje no determinan el fortalecimiento de la filosofía corporativa.

Este antecedente respalda a la investigación debido a que la comunicación interna interviene de manera significativa en la entidad corporativa de los colaboradores.

Con lo que respecta al antecedente, se le manifiesta una atingencia al autor, se debería desarrollar un proceso de comunicación estratégica sólida, donde el mensaje interno fluya de manera correcta en toda la organización y fortalezca así su cultura corporativa.

(Chaca & Contreras, 2021): Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional en la Universidad Continental.

“Habilidades Blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Postgrado Huancayo, 2021”.

Objetivo: “De qué manera influye las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Postgrado Huancayo 2021”. (Pag 23).

Hipótesis: “Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado Huancayo 2021.”. (Pag 106).

Muestra: “Se determinó el nivel de confianza al 95%, con un error de estimación del 5.0%, dando como resultado del tamaño de muestra n=45 colaboradores de la empresa”.(pág. 117).

Tipo de investigación: “El diseño fue no experimental, del tipo transversal, del tipo (descriptivo, correlacional)”. (pág. 117)

Instrumento:

Cuestionario: Se elaboró (instrumento) un conjunto de preguntas basado en los indicadores cuyo objetivo es obtener información concreta en función de la investigación. El instrumento empleado fue una encuesta presencial compuesto por 32 preguntas con respuesta en escala tipo Likert; 16 preguntas para cada variable (2 variables).

Conclusiones:

Las habilidades blandas aumentan significativamente mejora el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto

de la Escuela de Posgrado Huancayo 2021. El género femenino representa el 73% y tiene una competencia más a diferencia del género masculino, que es la intuición y el 27% representa al género masculino

la adaptabilidad aumenta significativamente mejora el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado Huancayo 2021. Los trabajadores que representan el 40% tienen la edad promedio entre 30-39, el 38% tienen la edad promedio entre 20-29 años, por lo que tienen mayor facilidad al uso de programas tecnológicas, mientras que el 20% tienen la edad promedio entre 40-49 y el 2% tienen la edad promedio entre 50-59 años que se encuentran en proceso de aprendizaje de utilización de programas tecnológicas.

la autoconfianza aumenta significativamente mejora el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo 148 remoto de la Escuela de Posgrado Huancayo 2021.

la comunicación efectiva aumenta significativamente mejora el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado Huancayo 2021.

Este antecedente respalda a la investigación debido a que a medida que aumente las habilidades blandas aumenta el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto

Con lo que respecta al antecedente, se le manifiesta una atingencia al autor, se debería realizar feedback de manejo de habilidades blandas, capacitaciones y participar en curso de la buena aplicación de soft skills para lograr la competitividad.

(Vallejos, 2019): “Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

“Habilidades Blandas y su influencia en el desempeño del personal Post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo”.

objetivo: “Determinar la influencia que tienen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal post venta de Interamericana norte SAC Filial Chiclayo”. (p4).

*“Habilidades Blandas y su influencia en el desempeño del personal Post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo”*

Objetivos: “determinar la influencia que tienen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal post venta de Interamericana norte SAC Filial Chiclayo”. (p4).

Hipótesis: “Las habilidades blandas que posee la personal post venta influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa” (p.33).

Muestra: “La población lo componen los 39 colaboradores que trabajan a tiempo completo en la empresa, específicamente en el área denominada postventa” (p.19).

Tipo de investigación: Se aplicó el diseño es Transversal – No experimental(p.19).

Instrumento:

Cuantitativa: Encuesta: Técnica de recolección de datos, que mediante un cuestionario de preguntas cerradas elaborado previamente

Conclusiones: El análisis de la variable Habilidades blandas mostró que, para los colaboradores todas las dimensiones eran valoradas de manera adecuada en tanto que sus valores promedio superaban la puntuación que indicaba que estaban de acuerdo. Cuando se efectuó el análisis en la variable desempeño laboral se pudo evidenciar algo similar en todas sus dimensiones, por tanto, el desempeño laboral de los trabajadores se encontró en un nivel alto para las Relaciones interpersonales, Trabajo en equipo, Organización, Calidad, Orientación de resultados e Iniciativa. Se pudo determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral pero únicamente en la dimensión de habilidades sociales, las demás dimensiones autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía no mostraron influencia en el desempeño laboral.

Este antecedente respalda parcialmente a la investigación debido a que da a conocer la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores, pero solo en una de sus dimensiones; habilidades sociales.

Con lo que respecta al antecedente, se le manifiesta un vínculo al autor, se debería evaluar porque las demás dimensiones

como autoconciencia, motivación y empatía no influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

### **Antecedentes locales**

(Silveste, 2017): “Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración” UNT.

*“Las Habilidades Blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera CrediScotia del Distrito de Trujillo - 2017”*

Objetivos: “Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores de la -Financiera CrediScotia en el Distrito de Trujillo - 2017”. (p.34).

Hipótesis: “Las habilidades blandas influyen de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera CrediScotia en el Distrito de Trujillo - 2017” (p.33).

Muestra: “La muestra está conformada por los 29 colaboradores de la Agencia de Trujillo Financiera CrediScotia” (p.35).

Tipo de investigación: Se aplicó el diseño relacional - Transaccional (p.36).

Instrumento: Cualitativa: Observación directa “Dentro de la investigación se realizó algunas observaciones directas a las diferentes actividades, tareas y funciones desarrolladas por el personal de las áreas de la entidad en estudio” (p.36).

Cuantitativa: Encuesta: Técnica de recolección de datos, que mediante un cuestionario de preguntas cerradas

elaborado previamente se conoció la opinión de los colaboradores de la Financiera. Se utilizó el escalonamiento tipo Likert en cinco categorías, donde 1 significa “Totalmente de acuerdo Dentro”

Entrevista: Para el caso se emplearon formatos que se aplicó a los colaboradores de la entidad financiera CrediScotia, del Distrito de Trujillo.

Conclusiones: Se ha determinado que las habilidades blandas influyen de manera positiva en el desempeño laboral.

Las habilidades blandas de los colaboradores de la entidad financiera CrediScotia de la ciudad de Trujillo, que necesitan potenciarse son: locución expresiva, persuasión al cliente, adaptación a los cambios laborales, honestidad y responsabilidad en las actividades laborales, disciplina al hacer un trabajo de conciencia y colaboración entre los compañeros en el entorno laboral

Los factores de desempeño laboral que deben mejorar en la Financiera CrediScotia son: Retribución laboral, buen ambiente laboral, mejora de incentivos, capacitaciones constantes en todos los niveles, relaciones, cultura organizacional, trato igualitario dentro de la entidad cubriendo las expectativas del colaborador.

Relación de influencia entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del 86% de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach con un alto nivel de significancia, pues se encuentra por debajo de 0.05 de p-valor, con ello se afirma que la aplicación de las habilidades blandas en el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera en la ciudad de Trujillo es positiva.(p.81).

Este antecedente respalda parcialmente a la investigación debido a que da a conocer que el liderazgo femenino afecta de forma positiva a las organizaciones, a través de sus dimensiones.

Con lo que respecta al antecedente, se le manifiesta una atingencia al autor, se debería evaluar si la participación en un programa de liderazgo femenino puede influir a mejorar la toma de decisiones.

(Luna & Silva, 2020): Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego.

*“Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza - 2020”*

Objetivos: “Determinar la relación entre las habilidades blandas y la productividad humana del personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza, Trujillo – 2020.” (p.18).

Hipótesis: “Existe relación entre el nivel de habilidades blandas y la productividad humana del personal del área de



caja de Plaza Veá – Real Plaza, Trujillo – 2020.”  
(p.41).

**Muestra:** La muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo constituida por 84 colaboradores que laboraron en el área de cajas de Plaza Veá – Real Plaza en el año 2020. (p.47).

**Tipo de investigación:** Se aplicó la descriptivo, correlacional (p.49).

**Instrumento:** “Previa aprobación del protocolo de investigación por la facultad de ciencias económicas y el visto bueno por parte de la supervisora de cajas de Plaza Veá – Real Plaza. El instrumento de investigación constó de 3 preguntas generales referentes a edad, sexo y tiempo trabajando en atención al cliente, y 2 encuestas, la primera fue un cuestionario previamente validado por Yelitza Daybellis Silvestre Hilario con un alfa de Cronbach de 0.86 para 29 elementos evaluados. Este instrumento fue diseñado para demostrar la importancia de las habilidades blandas en un grupo de trabajadores de una entidad financiera local.” (p.48).

**Conclusiones:** En la presente tesis se determinó que, existe relación entre un alto nivel de habilidades blandas y un alto nivel de productividad humana del personal del área

de caja de Plaza Veá – Real Plaza, Trujillo – 2020. 2. Se identificó un alto nivel de habilidades blandas del personal del área de caja de Plaza Veá – Real Plaza, Trujillo – 2020, un 86.90% fue categorizado como alto y el 13.10% como un nivel medio. 3. Se identificó un alto nivel de productividad humana del personal del área de caja de Plaza Veá – Real Plaza, Trujillo – 2020, el 84.52% fue categorizado con un nivel alto y el 15.48% con un nivel medio. 4. Las dimensiones (comunicación asertiva, flexibilidad y trabajo equipo) de las habilidades blandas están relacionadas a un alto nivel de productividad humana del personal del área de caja de Plaza Veá – Real Plaza, Trujillo – 2020, probablemente son las que tienen más desarrolladas. 5. Este estudio demostró relación entre las habilidades blandas y sus dimensiones con la productividad humana del personal del área de caja de Plaza Veá – Real Plaza, Trujillo – 2020; sin embargo, son necesarios más estudios prospectivos que puedan determinar la magnitud de la influencia de los niveles de habilidades blandas en la productividad humana (p.90).

Este antecedente respalda a la investigación debido a que se evidencia que hay un alto nivel de relación entre las habilidades

blandas y la productividad humana del personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza, Trujillo 2020.

Con lo que respecta al antecedente, se le manifiesta una atingencia, debería crear un plan de capacitación continuo para seguir desarrollando sus habilidades blandas y por ende seguir aumentando su productividad sino también otros factores como la satisfacción de los clientes al ser atendidos.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 Habilidades Blandas**

#### **2.2.1.1 Definiciones**

Según (KeyClouiding, 2021), señala que “9 de cada 10 empresas chilenas evalúa habilidades blandas de sus candidatos. Trabajo en equipo, orientación al cliente, compromiso, comunicación y adaptación al cambio encabezan el listado”.

Teniendo en cuenta esta premisa y sabiendo que una de las habilidades blandas más destacadas tanto en el ámbito laboral como en el universitario es trabajar en equipo, a continuación, te presentamos algunos consejos para lograrlo: , conocimientos y valores adquiridos”.

#### **1. Fomenta un sentido de pertenencia**

“Por naturaleza, todos los seres humanos necesitamos sentirnos parte de algo. El desarrollo de una identidad común será fundamental a la hora de tomar decisiones en conjunto”.

## **2. Establece metas comunes**

“Siguiendo en línea con el punto anterior, los objetivos a alcanzar por el equipo deben ser definidos con claridad desde un primer momento”.

## **3. Construye confianza**

“Lo normal en los grupos de trabajo es que convivan personalidades dispares. La clave para gestionarlas es construyendo confianza entre sus miembros: cada uno debe aprender a ser tolerante y conocer las virtudes y defectos de los demás”.

## **4. Promueve la negociación**

“El camino más fácil cuando se generan dificultades de convivencia es echar culpas e intentar sacar ventaja. Sin embargo, nunca se llegará a un resultado bueno si no se fomenta la empatía y se promueven las negociaciones del tipo “ganar-ganar”.

## **5. Inteligencia emocional**

Según (Goleman, 1995, pág. 3) “La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

“Demuestran estar dotados de una notable capacidad para comprometerse con las causas y las personas, suelen adoptar responsabilidades, mantienen una visión ética de la vida y son afables y cariñosos en sus relaciones”. (Goleman, 1995, pág. 56)

### **2.2.1.2 Habilidades socioemocionales**

Citado por García. “La perseverancia, sociabilidad y curiosidad son habilidades socioemocionales que, como su nombre lo indica, están estrechamente relacionadas con las emociones, las cuales se encuentran presentes en todos nuestros comportamientos y son las encargadas de motivar, energizar y dirigir tanto el pensamiento como la conducta”. (West, 2018)

## **2.2.2 Comunicación Interna**

### **2.2.2.1 Definiciones**

La palabra Comunicación proviene del latín "comunis" que significa "común". De allí que comunicar, signifique transmitir ideas y pensamientos con el objetivo de ponerlos "en común" con otro. (Unknown, 2016)

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española, la palabra “comunicación significa la acción y efecto de comunicar o comunicarse y la correspondencia entre dos o más personas”. (RAE, 2021).

“Es que al ser una experiencia cotidiana es en lo último en lo que reflexionamos por ser lo más aparente, una posición que parecía explicar la poca indagación sistemática que hasta el momento se había dado sobre la complejidad del fenómeno comunicativo y sobre las distintas maneras en las que se podía objetivar a la luz de la mirada” (Vidales, 2015).

### **2.2.2.2 Comunicación estratégica:**

“La comunicación estratégica necesita poner al servicio de sus objetivos todas las formas de comunicación disponibles, siendo el resultado mucho más que la suma de las estrategias de comunicación parciales”. (Carrillo, 2014, págs. 44-45)

### **2.2.2.3 Recursos Humanos**

“Se señala que el nuevo paradigma el Recurso Humano se considera el recurso más valioso de la empresa y recibe un nuevo tratamiento dirigido a la creación de una nueva cultura para alcanzar las posibilidades que brinda la ciencia y la tecnología y satisfacer sus necesidades, la de los clientes y la de los accionistas”. (González & Fernández, 2000, pág. 113).

### **2.2.2.4 Flexibilidad**

“Proveniente del latín flexibílis, se incorporó al idioma inglés durante el siglo XV, para referirse a la capacidad de algunos árboles y ramas para doblarse, tras ser influidos por la acción del viento, y luego restaurar su forma original”. (Arancibia, 2011, pág. 40).

### **2.2.2.5 Integridad**

“Se relaciona con la unidad interna que se establece entre el modo de ser, el modo de pensar y el modo de actuar; por el contrario, la falta de integridad denota una ruptura interna dentro de la empresa”. (Mendiz, 2013).

### **2.2.2.6 Trabajo en equipo**

“Es organizar competencias entre dos o más empleados de acuerdo con una meta establecida en beneficio de la organización y trabajar todos en beneficio de la organización, de acuerdo con instrucciones dadas por un líder”. (Ardila Soto & Gómez Chiñas, 2005, pág. 10) .

### **2.2.2.7 Asertividad**

Según (Da Dalt de Mangiore, 2002, pág. 119).“La capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad”. Citado por Portillo 2020

De esta manera, al ser asertivos tenemos como opción el hecho de poder dirigirnos a nuestro equipo de trabajo o a nuestros superiores dentro de una institución, sin generar ruido en la comunicación, o polémicas en el equipo de trabajo.

Una persona asertiva cuenta con las siguientes características que le ayudan a actuar en pro de los intereses comunes de la empresa:

- Expresa sus opiniones, sentimientos y emociones libremente.
- Defiende sus intereses haciendo respetar sus derechos y respeta los del otro.
- Se respeta y valora así mismo.
- Afronta los conflictos, fracasos y éxitos.
- Se acepta incondicionalmente.
- Tiene facilidad de palabra lo que mejora su comunicación.

Una de las principales ventajas de ser asertivos es que la comunicación tiende a favorecer el ambiente laboral volviéndolo más sano y positivo; y ayudará a fortalecer las relaciones de trabajo entre colaboradores, así como ayudar a prevenir conflictos a futuro.

Es importante que, además de llevar a cabo una actitud asertiva en la comunicación, se lleve a la práctica la empatía, pues este valor te ayuda a entender la postura de la otra persona, comprender su punto de vista, reacciones y sentimientos, haciendo uso de nuestra inteligencia emocional de forma positiva.

#### **2.2.2.8 Productividad**

“Consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. (Robbins & Judge, 2013)

Según (Marchant, 2006; Quijano, 2006). “La productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora”. Citado por Marvel, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. (2011, Pág 8)



## 2.2.3 Relación teórica de las variables

### 2.2.3.1 Habilidades blandas y Comunicación interna

El desarrollo de habilidades blandas como: trabajar en equipo, poseer un buen nivel de comunicación, tener adaptabilidad ante los distintos escenarios, una actitud positiva en la oficina, etcétera, son percibidas por la jefatura como cualidades positivas en un empleado, especialmente cuando existe un mercado tan competitivo como el actual, en el que hay alta rotación laboral y en el que las empresas necesitan trabajadores productivos y alineados al crecimiento de la empresa.

Según “El Future of Jobs Report 2020”. “Éste generó una lista de las habilidades emergentes en el mercado laboral del futuro. Su criterio responde a la demanda profesional presentada por las empresas en los últimos años de la era digital”. Citado por (Robbins T. , 2020)

Estas son:

**Liderazgo e influencia social:** carisma y capacidad de motivar a los demás. Es quizás el rasgo de mayor demanda. Lograr que otros crean en sí mismos y en un proyecto colectivo.

**Pensamiento crítico:** ser capaz de descomponer un problema o situación en varias partes para analizar las mejores opciones en su resolución.

**Pensamiento analítico e innovador:** “salirse de la caja” cuando la situación lo requiere; esto amerita un pensamiento divergente, que

rompa con los patrones establecidos para buscar alternativas que no se habían contemplado.

**Estrategias de aprendizaje activo:** saber involucrarse con el conocimiento, hacerlo vivencial y propositivo. Darle un sentido y significado a lo que se aprende implica saber en qué se puede emplear y qué alcances puede tener lo aprendido.

**Resolver problemas complejos:** esto va de la mano de lo anterior, implica comprender la magnitud de un problema y sus repercusiones. Considerar todos los factores, cómo se generó este problema y cuáles son las alternativas exitosas para su resolución.

**Creatividad e iniciativa:** llevar a la realidad una idea innovadora. La creatividad implica “crear” otras alternativas y volverlas tangibles. No confundir el ser creativo con ser “ocurrente”; el pensamiento creativo calcula, experimenta y trabaja desde un análisis que responde a parámetros no siempre racionales.

**Resiliencia, flexibilidad:** Rirkin y Hoopman, lo definen como “la capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito frente a la adversidad, y de desarrollar competencia social, académica y vocacional pese a estar expuesto a un estrés grave o simplemente a tensiones inherentes al mundo de hoy.

### **2.2.3.2 Comunicación interpersonal**

Según (García, 2013). “La comunicación interpersonal es aquella en la que se enfatiza la relación con el otro, se privilegia la comprensión con el que se habla, no el entendimiento de lo que se dice”. “Los seres humanos

establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden calificarse como procesos sociales. La comunicación es, por tanto, un proceso fundamental y determinante de toda relación social, es el mecanismo que regula y que, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas” . Citado por Flores, Emilio ; García, Mario.

## **2.2.4 Marco conceptual**

### **2.2.4.1 Habilidades blandas**

Citado por (Aguinaga & Sánchez, 2020). “Advierte que una persona para responder de modo pertinente a los escenarios exigido en el siglo XXI es necesario contar no solo con habilidades cognitivas, sino también trabajar en la formación de habilidades blandas o socioemocionales (HSE)”. García (2018).

“Se destaca que las tres habilidades blandas más requeridas por los empleadores son: liderazgo, trabajo en equipo y comunicación; luego le siguen: pensamiento crítico, resolución de problemas, responsabilidad, valores éticos, manejo emocional entre otros”. (Espinoza & Gallegos, 2020).

Citado por Richards, Nyah (2022) “Las denominadas habilidades blandas son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria” (Mujica, 2015). Por lo anterior, menciona que las “habilidades blandas tienen relación con lo que se conoce como inteligencia emocional; la relación y comunicación

efectiva se ve afectada principalmente por la capacidad de conocer y manejar las emociones, tanto en nosotros mismos como en los demás”.

#### **2.2.4.2 Comunicación interna**

“Es la comunicación específicamente dirigida al público interno, al personal de una empresa, a todos sus integrantes y que surge a partir de generar un entorno productivo, armonioso y participativo (Brandolini, González, & Hopkins, 2009)”.

##### **a) Estrategia**

“La estrategia se forma de una serie de acciones que responde a un plan para conseguir los objetivos. Esta orientación busca mejores resultados en base a un estudio”.

##### **b) Táctica**

Citado por (Cauti, 2018) pág. 16-17. “Mientras que la estrategia define el camino a seguir para el cumplimiento del objetivo, la táctica son los pasos que se dan rumbo a la meta.

##### **c) Canales de comunicación**

Citado por (Cauti, 2018) pág. 18. “Es el medio por el cual se utilizarán las diferentes herramientas de comunicación para llegar a los diferentes públicos. Morató, J. (2016) sostiene que: El canal tiene varias dimensiones. Es un apoyo (dimensión física), un medio para transmitir información y un código. Las organizaciones tienen a su alcance instrumentos de comunicación que permiten llegar de forma efectiva a sus públicos”.

En este sentido, Brandolini, González & Hopkins (2009) señala que “Para la elección del canal es importante tener en cuenta cuál es el objetivo de lo que se desea comunicar y quiénes son los destinatarios”. Citado por (Cauti, pág. 107).

Tal como afirma Rivera A (2016) el “Medio es el cómo lo vas a comunicar: de manera visual, impresa, electrónica, etc. y la Herramienta es el recurso que vas a utilizar” Citado por (Cauti, pág.14).

**d) Clasificación de los canales:**

- ✓ Canal impreso: “Habitualmente utilizan como soporte el papel. En ellos se encuentran: El boletín, la revista interna, periódico mural, afiches, folletos, banners, entre otros”.
- ✓ Canal electrónico: “Utilizan como soporte digital la computadora y el teléfono. Algunas de las herramientas: intranet, E-mails, videoconferencias, WhatsApp, radio corporativa, boletín electrónico, 20 paneles digitales, pantallas en los comedores (c circuito cerrado), foros, portales web, etc.”
- ✓ Canal humano: “Es la comunicación que se da cara a cara. Se ubican, las reuniones, la inducción, los eventos de relacionamiento, las capacitaciones, entre otras”. Citado por (Cauti, 2018) . Pag 19

La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes. Es la comunicación específicamente dirigida al público interno, al personal de una empresa,

a todos sus integrantes y que surge a partir de generar un entorno productivo armonioso y participativo. (Brandolini, González, & Hopkins, 2009, pág. 27)

“Al generar una comunicación interna clara, todos los empleados conocen los objetivos y están en condiciones de desempeñar su labor orientada a mejorar sus niveles productivos”. (Brandolini, González, & Hopkins, 2009, pág. 27)

#### **2.2.4.3 Direccionalidad**

- **Descendente:** “Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. Persigue el objetivo de que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización, lograr credibilidad y confianza, extender la idea de participación, agilizar los canales de transmisión de la información, fortalecer los roles jerárquicos y favorecer y hacer operativa la comunicación”. (Brandolini, González, & Hopkins, 2009, pág. 26)
- **Ascendente:** “Está dirigida de abajo hacia arriba dentro del organigrama de la empresa, hacia sectores gerenciales, mandos medios, etc. Los empleados tienen la posibilidad de expresar sus puntos de vista acerca del trabajo que realizan o sobre sus responsables, aunque esto crea un clima de tensión y algunas dificultades, sirve para mejorar las acciones”.
- **Oblicuas o transversales:** “Se da no sólo entre los niveles jerárquicos, sino también con las distintas áreas de la organización, las cuales comparten funciones. Son muy comunes en las organizaciones que

tienen estrategias globales y de alta participación de los diferentes sectores. Tienen el compromiso de modificar ciertos comportamientos, elevar el espíritu de trabajo en equipo, aumentar el rendimiento, ganar en eficacia y satisfacción, incrementar la competitividad y dinamizar el potencial creativo y la innovación”. (Brandolini, González, & Hopkins, 2009) pág. 37

Mensaje Clave: “El componente estratégico de un plan de comunicación interna debe expresar los mensajes y temáticas claves que deben reiterarse en sus diferentes instancias. Los mensajes clave son temas centrales establecidos por la alta dirección como prioritarios para el negocio”. (Brandolini, González, & Hopkins, 2009) pág. 68

Citado por (Oyarvide, Reyes, & Montaña, 2017).“La comunicación interna está definida por la interrelación que se pueda lograr entre el personal que compone la organización y su objetivo principal debe ser integrar, comprometer y movilizar al público interno con los objetivos de una institución”. (Graverán D., 2017).

#### **2.2.4.4 Comunicación estratégica**

“La estrategia de la comunicación interna tiene que obedecer a la estrategia de negocio respondiendo a los objetivos de la empresa para hacer efectivo los mensajes en cada acción de comunicación (Brandolini, González, & Hopkins, 2009)”.

#### **2.2.4.5 Dirección del mensaje**

“Flujo de información entre las unidades de la organización (Guzman, 2006)”.

Guzmán A. (2006) afirma que: “La comunicación interna está dispuesta en tres formas: descendente, ascendente y horizontal. Cada una de ellas obedece a una razón de ser; la comunicación de las disposiciones de la gerencia, la participación en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente”. Citado por (Cauti, 2018) pág. 30

#### **2.2.4.6 Canales de comunicación**

Según (Morató, 2016). “El canal tiene varias dimensiones. Es un apoyo (dimensión física), un medio para transmitir información y un código. Citado por (Cauti, 2018, pág. 44)

### **2.3 Justificación del estudio**

#### **2.3.1 Justificación Teórica**

La exposición de la investigación se centra en las teorías de García Cabrero habilidades blandas y Brandolini, González & Hopkins comunicación interna, para dar a conocer la importancia y dimensión de las variables, para lo cual se pretende evidenciar la relación de éstas, en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021, de esta manera mi investigación en una financiera aporta nuevos datos y conocimiento en las teorías.



### **2.3.2 Justificación Metodológica**

La actual tarea se utilizará una metodología de investigación tipo transversal, descriptivo correlacional para el estudio de relación habilidades blandas y comunicación interna, almacenando los datos mediante encuestas, ya validados que podrán ser utilizados en investigaciones futuras como instrumento de recolección de datos.

### **2.3.3 Justificación Práctica**

Con la realización de la investigación se espera que sirva de modelo para analizar e identificar la relación de las habilidades blandas ,comunicación interna y la dimensión de éstas, en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo -2021; así la entidad financiera logre generar una excelente comunicación interna como, trabajo en equipo, responsabilidad , integridad y buen clima laboral entre los colaboradores, que les permita adquirir grandes ventajas empresariales: productividad, competitividad y distinguir a los colaboradores en una autentica cultura corporativa.

### **2.3.4 Justificación Social**

Se realiza esta investigación, ya que, en Perú, las empresas financieras y en general no desarrollan adecuadamente habilidades blandas y su relación en la comunicación interna, por lo que se fortaleció estos conceptos y así de esta manera estimular a los jóvenes que les falta desarrollar estas habilidades para que sean más competitivo y productivos

Asimismo, el desarrollo de estas variables ayudara a tener una buena salud mental tanto en el profesional, personal, familiar y con la sociedad.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación de las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021.

### **2.4.2 Objetivos Específicos**

Establecer la relación de las habilidades blandas con la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021

Establecer la relación de las habilidades blandas con la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo - 2021

Establecer la relación de las habilidades blandas con la dimensión dirección del mensaje en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis Alternativa: H1**

Las habilidades blandas se relacionan de manera positiva con la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo 2021

### **2.5.2 Hipótesis Nula: H0**

Las Habilidades blandas no se relacionan de manera positiva con la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo 2021.

## **CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1 Diseño del estudio**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

##### **Básica**

El enfoque de este trabajo de investigación es cuantitativo, su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. El fin de este tipo de investigación es explicar y predecir los fenómenos investigados a partir de la rigurosidad del proceso emprendido dando como resultado la generación de un nuevo conocimiento. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El trabajo de investigación es correlacional, según (Sampieri, 2011) “Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después cuantifican y analizan la vinculación”.

##### **Descriptiva**

Según Martínez (2018). el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y

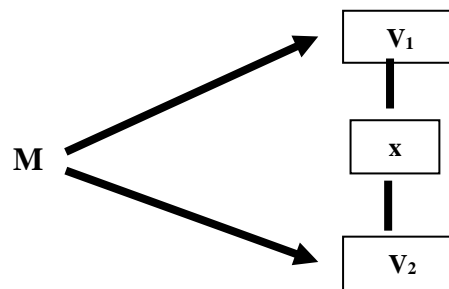
comparable con la de otras fuentes”. Citado por (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020)

### **Correlacional**

Según (Cancela, 2010) “Los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables”. Citado por (Moreno, Eliseo; 2018)

El diseño de contrastación

En la actual investigación se utilizará el diseño descriptivo correlacional, cuya representación gráfica es la siguiente:



Donde:

**M** = Representa a los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021.

**V<sub>1</sub>** = Representa a la variable habilidades blandas

**x** = Relación entre las habilidades blandas y la comunicación interna.

$V_2$  = Representa a la variable comunicación interna.

Se aplico el estadístico pertinente ( Rho Spearman) y en atención a los resultados, si la correlación es positiva se acepta la hipótesis de trabajo, caso contrario se acepta la hipótesis nula.

### 3.2 Población

La población sujeta de estudio para el trabajo de investigación será la totalidad de colaboradores activos del área de Gerencia, Consumo, Operaciones, Negocios y/o Soluciones integrales de la entidad investigada del Distrito de Trujillo al 31 de agosto, que cuales ascienden a un total de 30 colaboradores.

<b>AREA</b>	<b>CANTIDAD DE COLABORADORES</b>	<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>
GERENCIAL	3	10
CONSUMO	9	30
OPERACIONES	10	33
NEGOCIOS Y/O SOLUCIONES INTEGRALES	8	27
<b>TOTAL</b>	30	100%

Elaboración propia

Fuente1: Elaborada por el autor en base a la cantidad de colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021.

### **3.3 Muestra**

Se considera que la muestra sea igual a la población por ser pequeña.

#### **Criterios de exclusión**

Colaboradores no pertenecientes al área de Gerencia, Consumo, Operaciones, Negocios y/o Soluciones integrales

#### **3.3.1 Muestreo:**

En la actual investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que la población es igual a la muestra, sin haber padecido manipulación del instrumento.

### 3.4 Variables

#### Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPRACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	TIPO DE ESCALA
Habilidades blandas	“Advierte que una persona para responder de modo pertinente a los escenarios exigido en el siglo XXI es necesario contar no solo con habilidades cognitivas, sino también trabajar en la formación de habilidades blandas o socioemocionales (HSE)”. García (2018).	Es el resultado de una combinación de habilidades sociales de comunicación, forma de ser, acercamiento al otro y comunicación asertiva con otros, lo que permite desarrollar o fortalecer el aprendizaje y el buen funcionamiento de las instituciones y de los equipos de trabajo (Mujica, 2015)	Comunicación asertiva	Expresar adecuadamente las emociones, sentimientos, expresiones, manifestar ideas, escuchar; respetándose uno al otro.	Ordinal
			Flexibilidad	Capacidad de adecuarse a nuevas cosas, aceptarlas y reajustarse al cambio	
			Integridad	Ser ético y hacer lo que es correcto	
			Actitud positiva	Ser honesto, estimulante y cálido	
			Responsabilidad	Tener disciplina en hacer el trabajo y con sentido de conciencia	
			Trabajo en equipo	Demuestra cooperación con sus compañeros de trabajo	
Comunicación interna	“Es la comunicación específicamente dirigida al público interno, al personal de una empresa, a todos sus integrantes y que surge a partir de generar un entorno productivo, armonioso y participativo (Brandolini, González & Hopkins, 2009, p. 25)”.	“La definición se basó en 3 dimensiones: comunicación estratégica, canales de comunicación y dirección del mensaje; las cuales se basaron en distintas teorías que ayudaran a medir la relación de la variable. Estas se harán a través de la recolección de los datos para posteriormente sea evaluada”. (Cauti, L, 2018).	“Comunicación estratégica. La estrategia de la comunicación interna tiene que obedecer a la estrategia de negocio respondiendo a los objetivos de la empresa para hacer efectivo los mensajes en cada acción de comunicación (Brandolini, González & Hopkins, 2009, p. 64)”.	Estrategia	Ordinal
				Táctico	
			“Canales de comunicación. El canal tiene varias dimensiones. Es un apoyo (dimensión física), un medio para transmitir información y un código (Morató, J., 2016, p. 52)”.	Impreso	
				Electrónico	
				Humano	
			“Dirección del mensaje. Flujo de información entre las unidades de la organización (Guzmán A., 2006, p. 50)”.	Descendente	
Ascendente					
	Transversal				



### **3.5 Procedimientos y Técnicas**

#### **3.5.1 Procedimientos**

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo para las dos variables, que son objeto de investigación y serán investigadas a través del cuestionario (Véase anexo 1).

Para la primera variable se utilizará el cuestionario de escala Likert, elaborada por Silvestre Yelitza en 2019, la cual contiene 14 Items y 6 dimensiones.

Para la segunda variable se utilizará el cuestionario de escala Likert, elaborada por Cauti, Lizeth en 2018, la cual contiene 16 Items y 3 dimensiones. (Véase anexo 2).

Estos instrumentos ya se encuentran validados, es por ello por lo que fueron adaptados a la investigación para obtener datos más exactos.

Posteriormente se recolectarán los datos y a través de Excel serán analizados e interpretados mediante gráficos de dispersión.

Se realizaron dos encuestas, una de Habilidades blandas y otra de Comunicación interna, las encuestas fueron realizadas de dos formas una presencial para llenado de encuesta y otra vía el Google forms a 30 colaboradores de una entidad financiera de Trujillo.

Una vez recolectado los datos, se desarrolló una base de datos en Excel, separando ambas encuestas en hojas diferentes. Luego se procedió a la aplicación de pruebas de normalidad, prueba de Pearson y Spearman.

En la prueba de normalidad se trabajó con Shapiro Wilk, se observa que las habilidades blandas y la comunicación interna y sus dimensiones

canales de comunicación y dirección del mensaje, si siguen una distribución normal ( $\text{Sig.} > 0.05$ ), determinándose que las pruebas de relación de variables se realizarán con la prueba estadística de Pearson, en el caso de la comunicación estratégica se trabajará con el coeficiente Rho de Spearman.

En la tabla 1 (pág. 53), se observa en las columnas Habilidades blandas y Comunicación interna uno es el coeficiente de correlación y el otro sig. (bilateral). Si la sig. (bilateral es menor a 0.05 entonces se concluye que hay una relación entre las variables y el valor de coeficiente de correlación si es un valor positivo quiere decir que, si hay una relación directa, pero si es un valor negativo se concluye que hay una relación inversa y el nivel se puede determinar también con el coeficiente de correlación, si este es mayor a 0.8 como es el caso, se puede decir que hay una relación muy alta. Pero si es menor a 0.4 es una relación baja.

Una vez que se demuestra que hay relación, se procede a demostrar si hay incidencia, si su valor es menor a 0.05, podemos decir que si hay incidencia entre la variable y la dimensión.

Luego se realizan los gráficos de dispersión el cual muestra en la dimensión comunicación estratégica (fig.2, pág. 55), una tendencia hacia arriba, cuando eso sucede podemos decir que a medida que aumenta las habilidades blandas va a aumentar la comunicación estratégica y si no muestra una tendencia hacia arriba, significa que si las habilidades blandas aumentan la significación de comunicación estratégica no lo hace, es decir

que no hay una relación. Posteriormente, los demás objetivos se analizan de la misma forma.

### **3.5.2 Técnicas**

Encuesta: Permitirá la recopilación de datos referentes al nivel de habilidades blandas y comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021.

#### **Análisis documental**

Para el acopio de la redacción de las fuentes secundarias de la actual investigación, se utilizó artículos especializados, trabajos de investigación, revistas; esta técnica permitió recolectar datos del tema en estudio.

### **3.5.3 Instrumentos:**

. Cuestionario virtual y físico: Se utilizó un cuestionario de autopercepción de 30 preguntas cerradas con escala de Likert, las cuales serán codificadas de forma ordinal del 1 al 5, donde:

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

La plataforma para aplicar el instrumento será el formulario de Google, el cual se ha socializado para la muestra, previamente antes de su aplicación que será enviado a través de las redes sociales y por celulares, donde las preguntas del 1 al 14 están relacionadas con la

variable Habilidades Blandas, considerando las siguientes dimensiones:

- A) Comunicación asertiva
- B) Flexibilidad
- C) Integridad
- D) Actitud positiva
- E) Responsabilidad
- F) Trabajo en Equipo

Las preguntas del 15 al 30 están relacionadas con la variable Comunicación Interna, considerando las siguientes dimensiones:

- A) Comunicación Estratégica
- B) Canales de Comunicación
- C) dirección del mensaje

. **Validación de expertos:** La validación del instrumento ya se encuentran validados, es por ello por lo que fueron adaptados a la investigación para obtener datos más exactos. Las validaciones se realizaron por (Véase anexo 3):

1. Yelitza Daybellis Silvestre Hilario (V1)
2. Lizeth Natividad Cauti Criollo (V2)

Cada uno de ellos validaron y realizaron una evaluación por cada variable. Los autores autorizan el uso de sus tesis para fines de investigación. Se adjunta link de Tesis : [cauti\\_cln.pdf \(usmp.edu.pe\)](#) & [silvestrehilario\\_yelitza.pdf \(unitru.edu.pe\)](#) p.98

## Validez de constructo

### Confiabilidad

Para medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos, se realizó una medida de consistencia interna, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. El resultado del instrumento resulto ser confiable, se obtuvo valores superiores a 0.80, según se muestra en el anexo (tabla 1 pág. 75). Para establecer la confiabilidad, se empleó la formula siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

Donde:

$k$ : Número de ítems

$\sum s_i^2$ : Sumatoria de la varianza de ítems

$s_T^2$ : Varianza de la suma total de ítems.

A	interpretación
>0,9	Excelente
>0,8	Bueno
>0,7	Aceptable
>0,6	Cuestionable
>0,5	Malo
<=0,5	Inaceptable

La validación de la encuesta se dio a través de alfa de combrach.

**Fiabilidad:**

- Fiabilidad del instrumento de Habilidades Blandas (Véase anexo 4).

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,884	14

- Fiabilidad del instrumento de Comunicación Interna (Véase anexo 4).

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,884	16

**Ficha resumen:**

Se utilizó para ordenar y documentar las fuentes secundarias consultadas de las variables habilidades blandas y Comunicación interna.

**Tabla 6**

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	MUESTRA / FUENTE
Encuesta	<i>Cuestionario</i> <i>Virtual y Físico</i>	Colaboradores de una entidad financiera de Trujillo
Análisis documental	Ficha resumen	Tesis, artículos, etc.

*Elaboración Propia*

### **3.6 Plan de análisis de datos**

#### **3.6.1 Análisis de datos**

Los datos han sido recolectados del cuestionario para interpretar la información mediante la codificación, según el método de Likert con 5 escalas de valoración, la digitalización se realizó mediante la hoja de cálculo (Excel) (Véase anexo 5).

#### **3.6.2 Procesamiento de datos**

Los datos obtenidos del cuestionario fueron sometidos a análisis estadístico mediante software SPSS V.23, previamente elaborado de la base de datos del Excel y para su análisis se utilizó la estadística descriptiva y analítica (Véase anexo 5).

**Estadística descriptiva:** Los resultados han sido presentados utilizando cuadros de dispersión y gráficos para facilitar su análisis.

**Estadística analítica:** Se utilizó la prueba Rho Spearman para determinar el nivel de relación entre las habilidades blandas y la comunicación interna, de ser  $p < 0,05$  habrá una relación significativa entre las variables, lo cual la hipótesis se contrastaría.

### **3.7 Prueba de hipótesis**

**H1:** Las habilidades blandas se relacionan de manera positiva con la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo 2021

**H0:** Las Habilidades blandas no se relacionan de manera positiva con la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo 2021

### 3.7.1 Prueba de normalidad

**Tabla 5**

*Prueba de Normalidad de las habilidades blandas y la comunicación interna*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Habilidades blandas	,955	30	,226
Comunicación interna	,965	30	,411
Comunicación estratégica	,899	30	,008
Canales de comunicación	,942	30	,102
Dirección del mensaje	,965	30	,409

*Tabla 1: Prueba de Normalidad de las habilidades blandas y la comunicación interna*

En la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, se observa que las habilidades blandas y la comunicación interna y sus dimensiones canales de comunicación y dirección del mensaje, si siguen una distribución normal (Sig.>0.05), determinándose que las pruebas de relación de variables se realizarán con la prueba estadística de Pearson, en el caso de la comunicación estratégica se trabajará con el coeficiente Rho de Spearman; en conclusión si existe una relación entre las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo 2021.



### **3.8 Consideraciones Éticas:**

Se respetaron los procedimientos de acuerdo con las normas éticas de la Universidad Privada Antenor Orrego, asegurando el consentimiento informado y la privacidad de los datos, además la viabilidad de la investigación está garantizada, ya que cuenta con la autorización de los funcionarios competentes del proyecto investigado. Además, se cuenta con la autorización del Gerente de Agencia y el Área de Capital Humano de la entidad financiera a investigar (Véase anexo 6).

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

La aplicación del instrumento fue de 30 preguntas, siendo 14 preguntas para la variable habilidades blandas y 16 preguntas para la variable comunicación interna (Véase anexo 1 y 2), las cuales fueron validadas a juicio de expertos y así como también por el alfa de Cronbach con un valor de 0.884. Entre las limitaciones para aplicar el instrumento fue la pandemia, debido a ello se realizaron encuestas de manera física en agencias, así como virtual mediante el formulario de Google forms, el link fue enviado a través de contactos de WhatsApp y Facebook para que sean replicadas a los demás colaboradores. Las áreas que participaron de las encuestas fueron: Gerencia, Consumo, Operaciones, Negocios y/o Soluciones integrales de la entidad investigada del Distrito de Trujillo al 31 de agosto, que cuales ascienden a un total de 30 colaboradores (Véase Fuente 1).

**Tabla 1**

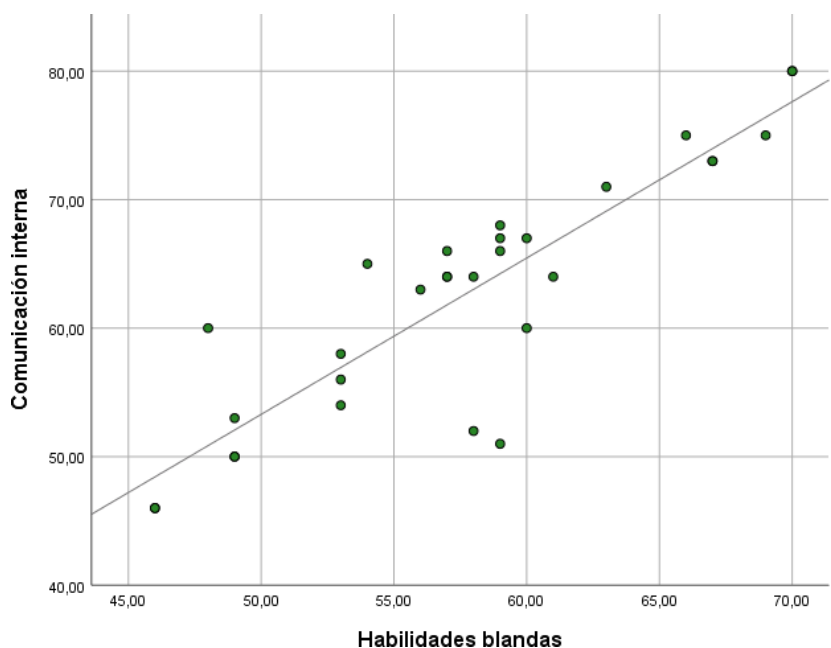
***Relación de las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021.***

		Habilidades blandas	Comunicación interna
Habilidades blandas	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Comunicación interna	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

*Tabla 2: Relación de las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

Nota: De la tabla 1, se evidencia que existe relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa y fuerte, entre las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo, con un coeficiente de Pearson de 0.884.



*Figura 1: Diagrama de dispersión de habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021:*

De la figura 1, se aprecia que, al aumentar el puntaje en las habilidades blandas, aumenta o mejora la comunicación interna.

## 4.2 Objetivos Específicos

### 4.2.1. Objetivo específico 1

Establecer las habilidades blandas y la relación con la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021

**Tabla 2**

*Relación de las habilidades blandas y la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

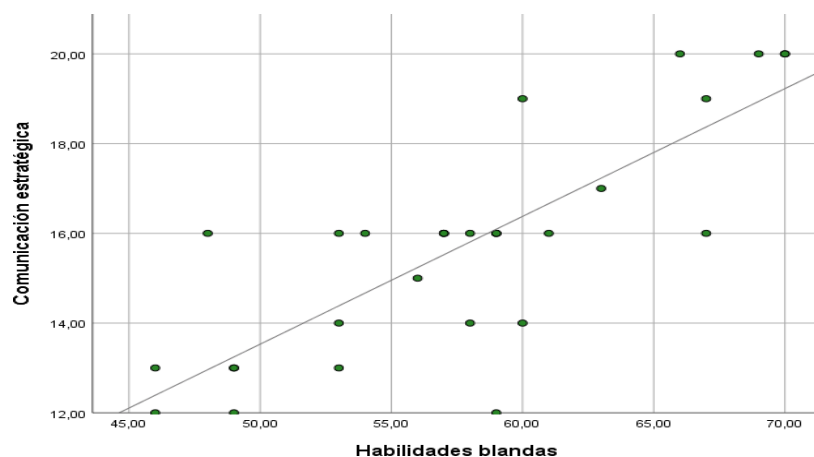
			Habilidades blandas	Comunicación estratégica
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Comunicación estratégica	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

*Tabla 3: Relación de las habilidades blandas y la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

Nota: De la tabla 2, se evidencia que existe relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa y fuerte, entre las habilidades blandas y la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de

Trujillo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.753. Indicando que, a mejor puntaje en las habilidades blandas, mejora la comunicación estratégica.



*Figura 2: Diagrama de dispersión de habilidades blandas y la comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021.*

De la figura 2, se aprecia que, al aumentar el puntaje en las habilidades blandas, aumenta o mejora la comunicación estratégica.

#### **4.2.2. Objetivo Específico 2**

Establecer las habilidades blandas y la relación con la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021

**Tabla 3**

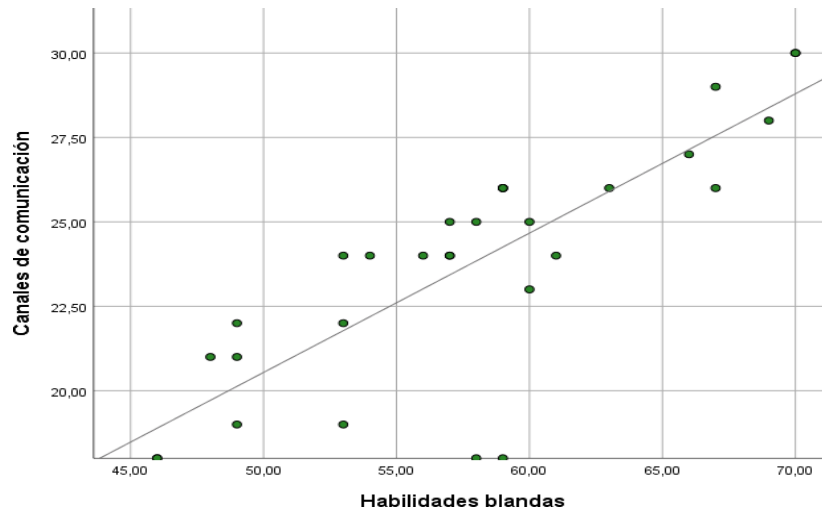
*Relación de las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

		Habilidades blandas	Canales de comunicación
Habilidades blandas	Correlación de Pearson	1	,812**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Canales de comunicación	Correlación de Pearson	,812**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

*Tabla 4: Relación de las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

Nota: De la tabla 3, verificamos que hay una relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa en alto grado, entre las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo, con un coeficiente de Pearson de 0.812.



*Figura 3: Diagrama de dispersión de habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

De la figura 3, se observa que, a mayor el puntaje en las habilidades blandas, aumenta o mejora los canales de comunicación.

### **4.2.3. Objetivo Específico 3**

Establecer las habilidades blandas y la relación con la dimensión dirección del mensaje en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021

**Tabla 4**

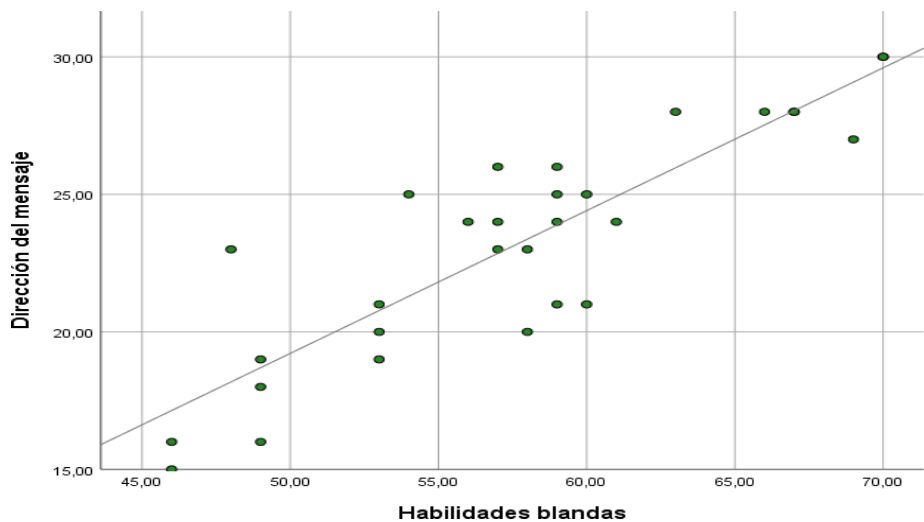
*Relación de las habilidades blandas y la dimensión dirección del mensaje en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

		Habilidades blandas	Dirección del mensaje
Habilidades blandas	Correlación de Pearson	1	,875**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Dirección del mensaje	Correlación de Pearson	,875**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

*Tabla 5: Relación de las habilidades blandas y la dimensión dirección del mensaje en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

Nota: De la tabla 4, verificamos que hay una relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa en alto grado, entre las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo, con un coeficiente de Pearson de 0.875. Indicando que, a mejor puntaje en las habilidades blandas, mejora la dirección del mensaje.





*Figura 4: Diagrama de dispersión de habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

De la figura 4, se verifica que, a mayor puntaje en las habilidades blandas, aumenta o mejora la dirección del mensaje.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

Empezamos discutiendo el objetivo general de la presente investigación, el cual es establecer la relación de las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021. Donde se encontró como resultado una relación altamente significativa ( $\text{sig.} < 0.01$ ), directa y fuerte entre las habilidades blandas y la comunicación interna, hallado eso se puede determinar que la variable independiente incide en la variable dependiente, ya que, se encontró un coeficiente de Pearson de 0.884 el cual nos indica que a medida que los colaboradores mejoren sus habilidades blandas mejorará la comunicación interna. Esto mismo afirma (Quesada Valderrama D. C., 2019) en su investigación en su investigación titulada “ Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los lideres gerenciales en su recurso humano en la E.S.E Hospital Santa Matilde de Madrid”, la metodología aplicada en el trabajo de investigación, es la investigación aplicada a la resolución de conflictos, de acuerdo con los resultados la habilidad (empatía), un 60% de los encuestados consideran que es una persona empática con un gran potencial para aumentar la fuerza de liderazgo y un 33.3% consideran que se debe trabajar más en esta habilidad. Se determina que las habilidades blandas o soft-skills son la base para el éxito de cualquier organización a nivel local, nacional y mundial. A medida que aumente las habilidades blandas mejorará significativamente la comunicación interna. (Aguinaga & Sánchez, 2020) “Advierte que una persona para responder de modo pertinente a los escenarios exigido en el siglo XXI es necesario contar no solo con habilidades cognitivas, sino también trabajar en la formación de habilidades blandas o socioemocionales (HSE)”. Según (Espinoza

& Gallegos, 2020) “Se destaca que las tres habilidades blandas más requeridas por los empleadores son: liderazgo, trabajo en equipo y comunicación” (pág. 35). Con ello podemos concluir que las habilidades blandas se relacionan de manera significativa en la comunicación interna de los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo -2021, es decir mientras que los colaboradores mejoren sus habilidades blandas aumentará la comunicación interna entre todos los colaboradores.

En el presente trabajo se **determinó como objetivo específico 1**, establecer las habilidades blandas y la relación con la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021. Donde se encontró como resultado una relación altamente significativa (sig. < 0.01), directa y fuerte entre las habilidades blandas y la dimensión comunicación estratégica, hallado eso se puede determinar que la variable independiente se relaciona con la variable dependiente, ya que, se encontró un coeficiente de Rho de Spearman de 0.753 el cual nos indica que a medida que los colaboradores mejoren sus habilidades blandas mejorará la dimensión comunicación estratégica. Esto quiere decir que a medida que aumente la dimensión comunicación estratégica, esto ayudara al logro de los objetivos. De igual forma, lo avala (Cauti, 2018) en su investigación titulada “Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la unidad minera parcoy de consorcio minero horizonte, periodo agosto – setiembre 2018”. Donde se analizó a la dimensión comunicación estratégica, el cual no presenta una relación significativa (0.125) pág. 86, con su variable dependiente. Esto enriquece la discusión ya que, si no hay una buena articulación en los mensajes de la gerencia , no habrá una buena comunicación estratégica, falta de

información ; por consiguiente, no se llegará a los objetivos trazados. Eso mismo afirma (Carrillo, 2014) que “La comunicación estratégica necesita poner al servicio de sus objetivos todas las formas de comunicación disponibles, siendo el resultado mucho más que la suma de las estrategias de comunicación parciales” (pág. 31). Según (Brandolini, González, & Hopkins, 2009), “La estrategia se forma de una serie de acciones que responde a un plan para conseguir los objetivos. Esta orientación busca mejores resultados en base a un estudio” (pág. 36). Por ello, podemos concluir, con respecto al objetivo específico 1, que las habilidades blandas se relacionan con la dimensión comunicación estratégica de los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021, ya que, si hay un elevado nivel de habilidades blandas mejorará significativamente la comunicación estratégica y por ende habrá una buena articulación en los mensajes de la gerencia.

En la presente investigación se determinó **como objetivo específico 2** , establecer las habilidades blandas y su relación con la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021, donde se evidencia que existe una relación altamente significativa (sig. < 0.01), directa en alto grado, entre las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo, por ende su relación es con un coeficiente de Pearson es de 0.812, indicando que a un mayor puntaje en las habilidades blandas, aumenta o mejora los canales de comunicación. Es decir, las habilidades blandas ayudan a mejorar atributos de una persona que le permita interactuar de manera efectiva con los demás, por ejemplo, a través de canales: impreso, electrónico y humano; esto permite que la

información llegue de manera correcta para el logro de los objetivos. En relación con este tema a este tema (Luna & Silva, 2020). En su investigación “Habilidades blandas y su relación con la productividad humana del personal del área de caja de Plaza vea – Real plaza, Trujillo – 2020”, se verifica que hubo una relación altamente significativa con un alfa de Cronbach de 0.804 pag.48, entre sus variables. Esto significa que un alto grado de habilidades blandas mejora o aumenta la variable dependiente. Según (Mujica, 2015) “Las denominadas habilidades blandas son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria” (pág. 36). Por otro lado (Brandolini, González, & Hopkins, 2009), señala que “ Aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales” (pág. 36). Persigue el objetivo de que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización, lograr credibilidad y confianza, extender la idea de participación, agilizar los canales de transmisión de la información, fortalecer los roles jerárquicos y favorecer y hacer operativa la comunicación”. Con ello se puede concluir con respecto al objetivo específico 2, que las habilidades blandas se relacionan en la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021, ya que las habilidades blandas ayuden a las personas a interactuar de manera efectiva con los demás éstas mejorarán significativamente los canales de comunicación para el logro de los objetivos.

Esta investigación obtuvo como **objetivo específico 3**, establecer las habilidades blandas y su relación con la dimensión dirección del mensaje en los

colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021. Donde se encontró como resultados que existe relación altamente significativa ( $\text{Sig.} < 0.01$ ), directa en alto grado, entre las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo, dando un coeficiente de Pearson de 0.875. Indicando que, a mejor puntaje en las habilidades blandas, mejora la dirección del mensaje. (Silvestre, 2017) en su investigación titulada “Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la financiera CrediScotia de Trujillo – 2017”. se verifica que hubo una relación altamente significativa con un alfa de Cronbach de 0.860 pag.76, entre sus variables. Esto significa que un alto grado de habilidades blandas mejora o aumenta la variable dependiente. Es decir que un alto nivel de habilidades blandas mejorará la comunicación con las gerencias, flujo de información entre las unidades de la empresa y la participación en las decisiones. Según (Guzman, 2006) “La comunicación interna está dispuesta en tres formas: descendente, ascendente y horizontal. Cada una de ellas obedece a una razón de ser; la comunicación de las disposiciones de la gerencia, la participación en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente” (pág. 40). De igual forma comenta (Brandolini, González, & Hopkins, 2009) Descendente: “Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. Ascendente: “Los empleados tienen la posibilidad de expresar sus puntos de vista acerca del trabajo que realizan o sobre sus responsables, aunque esto crea un clima de tensión y algunas dificultades, sirve para mejorar las acciones”. Transversales: “Se da no sólo entre los niveles jerárquicos, sino

también con las distintas áreas de la organización, las cuales comparten funciones. Con ello podemos concluir que las habilidades blandas inciden de manera significativa sobre la dimensión dirección del mensaje en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021, es decir mientras haya un alto nivel de habilidades blandas mejores serán los resultados de dirección del mensaje por ende mejorará la comunicación interna y productividad para el logro de los objetivos.

## CAPITULO VI: CONCLUSIONES

- Se estableció que la relación de las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021 es altamente significativa (sig. <0.01) directa y de nivel alto, además, se encontró un coeficiente de Pearson de 0.884 y esto indica que, mientras los colaboradores tengamos un alto nivel de habilidades blandas, se mejora la comunicación interna, esto conlleva a que la entidad financiera tenga colaboradores altamente competitiva y por ende genere mayor nivel de productividad .
- Se estableció que la relación de habilidades blandas con la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021, tiene una relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa y fuerte, entre las habilidades blandas y la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.753. Indicando que, a mejor puntaje en las habilidades blandas, mejora la comunicación estratégica. Por ello es importante que siempre haya una buena articulación en los mensajes de la gerencia para que llegue de manera correcta a los colaboradores y así se pueda cumplir los objetivos trazados.
- Se estableció que la relación de habilidades blandas con la dimensión dirección del mensaje en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021, tiene una relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa en alto grado, entre las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo, con



un coeficiente de Pearson de 0.875. Indicando que, a mejor puntaje en las habilidades blandas, optimizo la dirección del mensaje. Por ello es importante que haya una buena dirección del mensaje, ya que permite saber las disposiciones de la gerencia, expresar los puntos de vista de los colaboradores y un buen flujo de información entre las distintas áreas de la organización.

- Las habilidades blandas y su relación en la comunicación interna es un tema muy importante para las organizaciones, ya que ayudo de manera significativa a la organización en tener una cultura, clima laboral fuertes y esto se logró que desarrollen bastante el trabajo en equipo, comunicación, compromiso y adaptación al cambio; esto hace que la organización sea altamente competitiva y productiva.

## **VII: RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la entidad financiera debe realizar talleres y programas de socialización periódicos de habilidades blandas a sus colaboradores el cual les permita seguir desarrollando y potenciando sus habilidades blandas; así de esta manera tener colaboradores altamente calificados para el puesto de trabajo y con un excelente rendimiento.
- Se recomienda reforzar los colaboradores los procesos y niveles de comunicación dentro de la empresa; ya que esto es determinante para toda relación social y hará posible que la comunicación llegue a todo nivel de manera estratégica y tengan claro el camino a seguir para el cumplimiento de sus objetivos.
- Repotenciar los canales de comunicación virtuales (correos, aplicaciones, entre otros), ya que a raíz de la pandemia era el único medio para comunicar a todo el personal de los cambios, nuevos objetivos y así tengan claro la nueva direccionalidad de la empresa y así lograr un mejor desempeño.
- Recordar y conocer más los procesos de dirección del mensaje de la organización y el tipo de direccionalidad ( descendente) y como se distribuye el mensaje a toda la organización, acerca de los objetivos, avances y que acciones tenemos que tomar para llegar a los objetivos o metas propuestas.
- Se recomienda realizar programas de integración entre agencias donde los colaboradores puedan estar en un ambiente de confraternidad, donde hagan lazos de amistad y así se fortalezca la comunicación interna entre todos los colaboradores y por ende tenga una comunicación, cultura y clima laboral fuerte.

## VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

I

- Aguinaga, S., & Sánchez, S. (2020). *Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes*. EDUCARE ET COMUNICARE: Revista De investigación De La Facultad De Humanidades, Chiclayo, Peru. Fuente: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/470>
- Arancibia, F. (2011). *FLEXIBILIDAD LABORAL: ELEMENTOS TEÓRICOS-CONCEPTUALES PARA SU ANÁLISIS*. Revista de Ciencias Sociales, Tarapacá, Chile. Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/708/70822578003.pdf>
- Ardila Soto, V. M., & Gómez Chiñas, C. (2005). Trabajo en equipo. *Análisis Económico*, 10. Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41304307>
- Brandolini, A., González, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna claves para una gestión exitosa*. Editorial DIRCOM, Buenos Aires, Argentina. Fuente: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brandolini, González, & Hopkins. (Mayo de 2009). *Comunicación Interna*. Fuente: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cancela. (2010). Metodología de la Investigación. Fuente: [https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Cancela%20y%20otros%20\(2010,de%20los%20coeficientes%20de%20correlaci%C3%B3n](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Cancela%20y%20otros%20(2010,de%20los%20coeficientes%20de%20correlaci%C3%B3n)
- Carrillo. (2014). Comunicación Estratégica. 44-45. Fuente: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/43162/5/ReMedCom\\_05\\_02\\_04.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/43162/5/ReMedCom_05_02_04.pdf)
- Cauti, L. (2018). Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la unidad minera parcoy de consorcio minero horizonte, periodo Agosto - Setiembre 2018. *(Tesis de Licenciatura)*. USMP, Lima. Fuente: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4350>
- Chaca, A., & Contreras, L. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Postgrado Huancayo, 2021. Huancayo. Fuente: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Chaca\\_Contreras\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf)
- Da Dalt de Mangiore, D. d. (2002). Comunicación Asertiva dentro de las organizaciones. Fuente: [https://es.linkedin.com/pulse/comunicaci%C3%B3n-asertiva-dentro-de-las-organizaciones-fundaci%C3%B3n-ubga#:~:text=119\)%2C%20expresan%20que%20la%20asertividad,se%20genere%20agresividad%20o%20ansiedad.%E2%80%9D](https://es.linkedin.com/pulse/comunicaci%C3%B3n-asertiva-dentro-de-las-organizaciones-fundaci%C3%B3n-ubga#:~:text=119)%2C%20expresan%20que%20la%20asertividad,se%20genere%20agresividad%20o%20ansiedad.%E2%80%9D)

- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). *Habilidades blandas en la educación y la empresa*. Mapeo Sistemático. Revista Científica UISRAEL, Quito, Ecuador. Fonte: <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Fuente, G., Moreno, L., Rincon, D., & Silva, M. (2021). Evaluacion de las Habilidades en la educación superior. *Form. Univ. La Serena*, vol.14 no.4. Fonte: <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n4/0718-5006-formuniv-14-04-49.pdf>
- Garcia. (2013). Las habilidades sociales y la comunicacion interpersonal. Fonte: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001)
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Fonte: <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- González, A., & Fernández, E. (2000). *LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN EN LA GESTION TOTAL DE LA CALIDAD*. Universidade Anhanguera, Brasil. Fonte: <https://www.redalyc.org/pdf/260/26040307.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (03 de Julio de 2020). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. Fonte: <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guzman, A. (2006). *La comunicación como herramienta gerencial*. Universidad de La Sabana. Fonte: [https://www.academia.edu/36536031/La\\_comunicaci%C3%B3n\\_como\\_herramienta\\_gerencial\\_Pg\\_62\\_72\\_](https://www.academia.edu/36536031/La_comunicaci%C3%B3n_como_herramienta_gerencial_Pg_62_72_)
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Enfoques de la investigación*. Fonte: [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- KeyClouding. (4 de mayo de 2021). *Universia*. Fonte: <https://www.universia.net/pe/actualidad/empleo/habilidades-blandas-que-son-que-importante-desarrollarlas-1078831.html>
- Lopez, L. &. (02 de Noviembre de 2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. p. 2. Fonte: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1129/1524>
- Luna, F., & Silva, S. (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. Trujillo, Perú. Fonte: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6863>
- Marvel, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones. *Intangible Capital*. Fonte: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Mendiz, A. (2013). *Integridad, Comportamiento Ético y Reputación Corporativa de las Grandes Empresas Españolas*. Congreso EBEN (European Business Ethics Network), Madrid, España. Fonte:

[https://www.academia.edu/36811329/Integridad\\_Comportamiento\\_%C3%89tico\\_y\\_Reputaci%C3%B3n\\_Corporativa\\_de\\_las\\_Grandes\\_Empresas\\_Espa%C3%B1olas?auto=citations&from=cover\\_page](https://www.academia.edu/36811329/Integridad_Comportamiento_%C3%89tico_y_Reputaci%C3%B3n_Corporativa_de_las_Grandes_Empresas_Espa%C3%B1olas?auto=citations&from=cover_page)

Mujica. (2015). *Las habilidades blandas generan un entorno laboral más armonioso y creativo*. Fonte: <https://delfino.cr/2022/04/las-habilidades-blandas-generan-un-entorno-laboral-mas-armonioso-y-creativo>

Quesada Valderrama, D. (2019). *Habilidades blandas para mejorar la interrelacion en los lideres gerenciales en su recurso humano en la E.S.E Hospital Santa Matilde de Madrid*. 1. España. Fonte: <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9772?locale-attribute=en>

RAE. (2021). *Comunicación*. España. Fonte: <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>

Robbins, & Judge. (2013). *Productividad*. Fonte: [https://www.google.com.pe/search?sxsrf=ALeKk005GCDydnmCp3YB\\_cDpZjW7vNT3Ow:1629040806300&q=%C2%BFQu%C3%A9+es+productividad+Seg%C3%BA+Robbins%3F&sa=X&ved=2ahUKEwjyNX0qbPyAhWzF7kGHfzUAF4Qzmd6BAgPEAU&biw=1517&bih=730](https://www.google.com.pe/search?sxsrf=ALeKk005GCDydnmCp3YB_cDpZjW7vNT3Ow:1629040806300&q=%C2%BFQu%C3%A9+es+productividad+Seg%C3%BA+Robbins%3F&sa=X&ved=2ahUKEwjyNX0qbPyAhWzF7kGHfzUAF4Qzmd6BAgPEAU&biw=1517&bih=730)

Robbins, T. (2020). *Habilidades Blandas y exito para la vida*. Fonte: <https://blog.pearsonlatam.com/talento-humano/habilidades-blandas-exito-laboral#:~:text=El%20Future%20of%20Jobs%20Report,de%20motivar%20a%20los%20dem%C3%A1s>.

Sampieri. (2011). *Metodología de la investigación*. Fonte: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>

Sanchez, I. (2016). *Estrategia metodologica para el desarrollo de las habilidades blandas para los estudiantes de secundaria*. Costa Rica. Fonte: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10641>

Silveste, Y. (2017). *Habilidades Blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo. (Tesis para optar el Titulo profesional de Licenciado en Administración)*. UNT, Trujillo. Fonte: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12761>

Silvia, M. (2015). *La importancia de las habilidades blandas en las empresas*. *Connect americas*. Fonte: <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas>


Tasha, S. (2019). *Habilidades Blandas*. p. 1. Fonte: <https://www.nationalsoftskills.org/>

Unknown. (28 de Agosto de 2016). *Teorías de la Comunicación*. Fonte: <https://comunicacionteorica.blogspot.com/2016/08/la-palabra-comunicacion-proviene-del.html>

- Vallejos, A. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial chiclayo. Chiclayo, Perú. Fonte:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL\\_VallejosCarrascoAndrea.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf)
- Vidales, C. (2015). Historia, teoría e investigación de la comunicación. *Comunicación y sociedad*. Fonte:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-252X2015000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100002)
- West. (6 de Noviembre de 2018). *Revista digital universitaria*. Fonte:  
<https://www.revista.unam.mx/2018v19n6/habilidades-socioemocionales-no-cognitivas-o-blandas-aproximaciones-a-su-evaluacion/>

# IX ANEXOS

## Anexo 1



**ENCUESTA: HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE TRUJILLO - 2021**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la relación que existe entre habilidades blandas y comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo - 2021. Su tarea consistirá en marcar la alternativa que usted considere más exacta según su experiencia adquirida. 1(TOTALMENTE EN DESACUERDO), 2(EN DESACUERDO), 3(INDIFERENTE), 4(DE ACUERDO), 5(TOTALMENTE DE ACUERDO)

N°

---

**SEXO:** M  F

**EDAD:** 18-28  29-38  39-50  51 A MAS

**TIEMPO DE SERVICIO:** 0 a 4 años  5 - 10 años  11 años a mas

---

<p><b>1.</b> ¿Considera que su nivel de locución expresiva es la adecuada?</p> <p>1.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  1.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  1.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  1.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  1.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>3.</b> ¿Considera que su comunicación es entendible entre sus compañeros?</p> <p>3.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  3.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  3.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  3.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  3.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>6.</b> ¿Si le cambian de área, o quite de cargo, no le costaría adaptarse?</p> <p>6.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  6.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  6.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  6.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  6.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>7.</b> ¿Los problemas familiares o personales consideran que no tienen fuerte incidencia en la comunicación con sus compañeros de trabajo?</p> <p>7.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  7.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  7.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  7.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  7.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>8.</b> ¿Considera que su trabajo implica mucha responsabilidad?</p> <p>8.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  8.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  8.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  8.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  8.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>11.</b> ¿Considera que el fallar en algún aspecto del trabajo puede perjudicar en gran medida a la empresa?</p> <p>11.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  11.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  11.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  11.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  11.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>13.</b> ¿Considera que ha mejorado su comunicación interna con la ayuda de sus compañeros de trabajo?</p> <p>13.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  13.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  13.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  13.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  13.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p><b>2.</b> ¿Considera usted que tiene la habilidad necesaria de persuasión con sus compañeros de trabajo?</p> <p>2.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  2.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  2.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  2.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  2.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>4.</b> ¿Considera que no le cuesta adaptarse ante algún cambio o ajustes inmediatos de la empresa?</p> <p>4.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  4.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  4.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  4.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  4.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>5.</b> ¿Considera usted que es lo suficientemente humilde y cortés en su trabajo?</p> <p>5.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  5.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  5.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  5.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  5.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>9.</b> ¿Frente a algún incidente negativo en la Financiera, considero usted de manera adecuada para solucionar?</p> <p>9.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  9.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  9.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  9.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  9.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>10.</b> ¿Considera que el fallar en algún aspecto del trabajo puede perjudicar la comunicación interna dentro de la empresa?</p> <p>10.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  10.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  10.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  10.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  10.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>12.</b> ¿Considera que recibe el apoyo que necesita de parte de sus compañeros de trabajo?</p> <p>12.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  12.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  12.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  12.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  12.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>14.</b> ¿Considera que hay un alto grado de colaboración en su entorno laboral?</p> <p>14.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo                  14.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo                  14.3 <input type="checkbox"/> Indiferente                  14.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo                  14.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
--	---

## **Anexo 1**

### **ENCUESTA DE INVESTIGACION**

La presente encuesta tiene como finalidad conocer de qué manera las habilidades blandas y comunicación interna se relaciona en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo - 2021, por lo que se solicita encarecidamente su colaboración.

Le recordamos que este estudio es confidencial, las respuestas son anónimas. La información recogida será analizada con fines puramente académicos.

### **INSTRUCCIONES**

Leer atentamente cada pregunta y señalar con una “x” la opción que usted crea conveniente. Las alternativas están valorizadas por un número entre el 1 y el 5, el número 1 representa la calificación más baja y el 5 la calificación más alta.

Nota: Para el caso de la variable dependiente, se utilizará el cuestionario elaborado por el autor Yelitza Daybellis Silvestre Hilario sobre Habilidades blandas, mencionado en la página 16 y realizado en su tesis en la página 89.  
[silvestrehilario\\_yelitza.pdf \(unitru.edu.pe\)](http://silvestrehilario_yelitza.pdf(unitru.edu.pe))




## Anexo 2

### HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE TRUJILLO – 2021

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la relación que existe entre Habilidades blandas y Comunicación Interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo - 2021. Su tarea consistirá en marcar la alternativa que usted considere más exacta según su experiencia adquirida.

<p>16. ¿Cree usted que una entidad financiera planifica las estrategias de comunicación para ponerlas en práctica?</p> <p>16.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>16.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>16.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>16.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>16.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>16. ¿Cree usted que las actividades que realiza una entidad financiera contribuyen al cumplimiento de las metas de la empresa?</p> <p>16.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>16.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>16.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>16.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>16.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>17. ¿Cree usted que los programas de una entidad financiera contiene información de interés para el desarrollo de sus actividades?</p> <p>17.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>17.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>17.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>17.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>17.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>18. ¿Considera que las publicaciones (físicas o virtuales) de una entidad financiera contienen información útil para que conozca las actividades que desarrolla la empresa?</p> <p>18.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>18.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>18.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>18.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>18.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>19. ¿Cree usted que las publicaciones (físicas o virtuales), promueven la participación en las actividades internas?</p> <p>19.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>19.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>19.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>19.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>19.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>20. ¿Cree usted que las publicaciones internas (físicas o virtuales) están bien dirigidas para su lectura?</p> <p>20.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>20.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>20.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>20.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>20.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>21. ¿Cree usted que el correo electrónico es el principal canal de comunicación?</p> <p>21.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>21.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>21.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>21.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>21.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>22. ¿Cree usted que la información difundida por correo electrónico es importante?</p> <p>22.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>22.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>22.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>22.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>22.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>23. ¿Cree usted que los líderes de una entidad financiera están abiertos al diálogo para lograr un entendimiento recíproco con los colaboradores en beneficio de la empresa?</p> <p>23.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>23.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>23.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>23.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>23.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>24. ¿Cree usted que una entidad financiera realiza reuniones con el objetivo de recoger las opiniones de los colaboradores en la toma de decisiones?</p> <p>24.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>24.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>24.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>24.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>24.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>25. ¿Cree usted que la comunicación de los líderes logra obtener la atención de los colaboradores?</p> <p>25.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>25.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>25.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>25.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>25.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>26. ¿Cree usted que los líderes utilizan palabras de fácil entendimiento al dirigirse a los colaboradores?</p> <p>26.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>26.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>26.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>26.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>26.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>27. ¿Cree usted que existen canales de comunicación que transmitan sus comentarios o dudas a los líderes?</p> <p>27.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>27.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>27.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>27.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>27.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>28. ¿Cree usted que una entidad financiera valora los comentarios de los colaboradores?</p> <p>28.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>28.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>28.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>28.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>28.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>29. ¿Cree usted que hay una comunicación oportuna entre las áreas de una entidad financiera?</p> <p>29.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>29.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>29.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>29.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>29.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>30. ¿Cree usted que la comunicación con sus compañeros de trabajo puede mejorar?</p> <p>30.1 <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p>30.2 <input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p>30.3 <input type="checkbox"/> Indiferente</p> <p>30.4 <input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p>30.5 <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>

Nota: Para el caso de la variable dependiente, se utilizará el cuestionario elaborado por el autor Lizeth Natividad Cauti Criollo sobre comunicación interna, mencionado en la página 16 y realizado en su tesis en la página 61. [cauti\\_cln.pdf](#) ([usmp.edu.pe](#))



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL DSPACE**

**RECTORADO**

Fecha de entrega: 07/06/19

**1. Identificación del autor, asesor y trabajo de investigación**

Nombre del autor: Yolitzo Daybellis Silvestre Hilario  
 N° de Matrícula: 020101910  
 N° de DNI: 47253209

Nombre del asesor: Ms. Angela Freniel Rodríguez Armas

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS Sede Trujillo  Jequetepeque  Huamachuco   
 Escuela: Administración  Contabilidad y Finanzas  Economía   
 Título: Las Habilidades Blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo - 2017

Tipo de Investigación

Trabajo de Investigación Bachiller:  Tesis Pregrado:  Trabajo de Suficiencia Profesional:


Palabras claves de la Investigación:  
 - Habilidades blandas  
 - Desempeño laboral

**2. Autorización de la publicación de la versión electrónica de la Investigación**

**AUTORIZO SU PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DSPACE CON EL SIGUIENTE TIPO DE ACCESO:**

A. Acceso Abierto:   
 B. Acceso Restringido:   
 C. No autorizo su Publicación:

Si eligo la opción Restringido o NO autoriza su publicación sírvase justificar

  
 Firma del autor

**3. Tipo formato de la Investigación:**

PDF:  Word:  Otro, especifique:

**Anexo 4: Fiabilidad de los instrumentos**

**Tabla 1**

*Relación de las habilidades blandas y la comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021.*

		Habilidades blandas	Comunicación interna
Habilidades blandas	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Comunicación interna	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Tabla 2**

*Relación de las habilidades blandas y la dimensión comunicación estratégica en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

		Habilidades blandas	Comunicación estratégica
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,753**
		N	,000
Comunicación estratégica		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,753**
		N	,000

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

**Tabla 3**

*Relación de las habilidades blandas y la dimensión canales de comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

		Habilidades blandas	Canales de comunicación
Habilidades blandas	Correlación de Pearson	1	,812**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Canales de comunicación	Correlación de Pearson	,812**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Tabla 4**

*Relación de las habilidades blandas y la dimensión dirección del mensaje en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021*

		Habilidades blandas	Dirección del mensaje
Habilidades blandas	Correlación de Pearson	1	,875**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Dirección del mensaje	Correlación de Pearson	,875**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Tabla 5**

*Prueba de Normalidad de las habilidades blandas y la comunicación interna*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,955	30	,226
Comunicación interna	,965	30	,411
Comunicación estratégica	,899	30	,008
Canales de comunicación	,942	30	,102
Dirección del mensaje	,965	30	,409

**Anexo 5:**

**Base de datos de la encuesta**

**Habilidades Blandas**

N	HABILIDADES BLANDAS														Habilidades blandas
	5 Totalmente Deacuerdo				4 Deacuerdo				3 Indiferente				2 Desacuerdo		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	61
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	67
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	67
7	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	60
8	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	59
9	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	66
10	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	63
11	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49
12	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58
13	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	46
14	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	59
15	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	46
16	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	57
17	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	54
18	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	53
19	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57

20	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	59
21	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	2	49
22	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	48
23	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	59
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	53
25	4	4	4	2	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	58
26	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	60
27	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	56
28	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	57
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	49
30	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
MEDIA	4.27	4.23	4.40	3.87	3.67	4.60	4.10	4.33	4.53	4.27	4.10	3.87	3.93	3.57	57.73
DS	78.5%	50.4%	56.3%	107.4%	118.4%	49.8%	66.2%	71.1%	57.1%	52.1%	75.9%	81.9%	82.8%	116.5%	
DS	0.785	0.504	0.5632418	1.07425462	1.184187	0.4983	0.662	0.711	0.571	0.521	0.759	0.8193	0.828	1.165105688	6.967576798
	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
VARIANZAS	0.616	0.254	0.3172414	1.15402299	1.402299	0.2483	0.438	0.506	0.326	0.271	0.576	0.6713	0.685	1.357471264	48.55
MEDIA DIMENSION	4.12														

## Comunicación interna

COMUNICACIÓN INTERNA																	
	5 Totalmente de acuerdo			4 De acuerdo			3 Indiferente			2 En desacuerdo		totalmente en desacuerdo					
	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Comunicación interna
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	64
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	73
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	75
4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	73
5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	75
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	71
3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	5	53
4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	64
3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4	46
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	67
3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	46
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	65
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	64

4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	68
3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	4	50
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	51
4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	3	3	4	54
2	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	52
3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	60
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	64
3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	50
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	58
0.84	0.45	0.59	0.38	0.41	0.42	0.89	0.45	0.85	0.92	0.64	0.52	0.99	1.15	0.65	0.26	91.87
58.3%	83.0%	86.4%	80.3%	80.5%	77.5%	29.9%	59.9%	81.9%	90.3%	88.8%	85.5%	76.7%	78.6%	89.7%	70.0%	100.0%
3.7	4.033	3.967	4.03333333	4	3.833	4.067	4.367	3.667	3.8	3.9	3.967	3.667	3.533	3.633	4.533	62.7
0.91538573	0.669	0.765	0.6149479	0.643	0.648	0.944	0.669	0.922	0.961	0.803	0.718	0.994	1.074	0.809	0.507	9.585009848
3.91875																
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	A	A	

### Dimensiones de la Comunicación interna

Comunicación interna	Comunicación estratégica	Canales de comunicación	Dirección del mensaje
64	16	24	24
80	20	30	30
80	20	30	30
73	16	29	28
75	20	28	27
73	19	26	28
67	19	23	25
66	16	26	24
75	20	27	28
71	17	26	28
53	12	22	19
64	16	25	23
46	12	18	16
67	16	26	25
46	13	18	15
66	16	24	26
65	16	24	25
56	13	22	21
64	16	24	24
68	16	26	26
50	13	21	16
60	16	21	23
51	12	18	21
54	16	19	19
52	14	18	20
60	14	25	21
63	15	24	24
64	16	25	23
50	13	19	18
58	14	24	20
<b>MEDIA</b>	<b>2.248275862</b>	<b>3.947126437</b>	<b>4.214942529</b>
<b>DS</b>	<b>3.080237348</b>	<b>4.200186451</b>	<b>4.893516508</b>



## Anexo 6:

Casagrande 22 de Setiembre de 2021

Srta.

Luz de Fatima Granda Talledo  
Gerente de Agencia – Zona Trujillo  
Financiera CrediScotia

Presente:

### **SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA REALIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

Por medio de la presente, tengo a bien comunicarle que me encuentro cursando estudios de Maestría con mención en Recursos Humanos en la Universidad Privada Antenor Orrego y para solicitar su autorización para la realización del proyecto de grado **"Habilidades blandas y Comunicación interna en los colaboradores de una entidad financiera de Trujillo – 2021"**

Cabe mencionar que proyecto solo es para fines académicos; además la realización del proyecto se trabajara de forma anónima.

De antemano agradezco su atención y apoyo con su permiso respectivo.

Atte.

Nicol Caballero  
Alumno de Postgrado  
de UPAO



Granda Talledo Luz de Fatima  
Gerente de Agencia – Zona Trujillo  
Financiera CrediScotia

LUZ DE FATIMA GRANDA TALLEDO  
Gerente de Agencia

**Caballero Cornejo, Nicol Jhonatan**

**De:** Montesinos Mejia, Julia Carlota  
**Enviado el:** jueves, 23 de setiembre de 2021 16:34  
**Para:** Rubiños Huerta, Samia  
**CC:** Caballero Cornejo, Nicol Jhonatan  
**Asunto:** RE: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTAS VIRTUALES A COLABORADORES DE LA ZONA DE TRUJILLO

Conforme.

Saludos,

**Julia Montesinos Mejia**

Supervisor(a) HR Business Partner/Capital Humano

Teléfono: 0115500 anexo 45193

Av. Paseo de la República 3687, San Isidro, Lima, Perú

[Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe](mailto:Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe)

[www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe)



Si eres de los que vive **CON TODO** entra en la Financiera.

**De:** Rubiños Huerta, Samia <[Samia.Rubinos@crediscotia.com.pe](mailto:Samia.Rubinos@crediscotia.com.pe)>  
**Enviado el:** jueves, 23 de setiembre de 2021 09:11 a. m.  
**Para:** Montesinos Mejia, Julia Carlota <[Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe](mailto:Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe)>  
**Asunto:** RV: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTAS VIRTUALES A COLABORADORES DE LA ZONA DE TRUJILLO

Estimada Julia,  
Me confirmas si es posible que colaborador realice las encuestas?  
Quedo atenta.  
Gracias.

**De:** Rubiños Huerta, Samia  
**Enviado el:** lunes, 20 de setiembre de 2021 15:59  
**Para:** Montesinos Mejia, Julia Carlota <[Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe](mailto:Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe)>  
**Asunto:** RE: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTAS VIRTUALES A COLABORADORES DE LA ZONA DE TRUJILLO

Julia:  
Adjunto la encuesta.

Saludos  
Samia

**De:** Montesinos Mejia, Julia Carlota <[Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe](mailto:Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe)>  
**Enviado el:** lunes, 20 de setiembre de 2021 12:45  
**Para:** Rubiños Huerta, Samia <[Samia.Rubinos@crediscotia.com.pe](mailto:Samia.Rubinos@crediscotia.com.pe)>  
**Asunto:** RE: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTAS VIRTUALES A COLABORADORES DE LA ZONA DE TRUJILLO

Hola Samia, tienes el detalle de la encuesta?

Saludos,

**Julia Montesinos Mejia**

Subgerente - HR Business Partner - Capital Humano

Teléfono: (51 1) 2900 anexo 45103  
Av. Panco de la Republica 3567, San Isidro, Lima, Perú  
[Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe](mailto:Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe)  
[www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe)



Si eres de los que vive **CON TODO** esta es tu Financiera

**De:** Rubiños Huerta, Samia <[Samia.Rubinos@crediscotia.com.pe](mailto:Samia.Rubinos@crediscotia.com.pe)>

**Enviado el:** lunes, 20 de septiembre de 2021 10:22 a. m.

**Para:** Montesinos Mejia, Julia Carlota <[Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe](mailto:Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe)>

**CC:** Quiroz Padilla, Dany Miguel <[Dany.Quiroz@crediscotia.com.pe](mailto:Dany.Quiroz@crediscotia.com.pe)>; Garcia Rodriguez, Javier Eduardo <[javier.garcia@crediscotia.com.pe](mailto:javier.garcia@crediscotia.com.pe)>; Valdivia Campos, Renzo Enrico <[renzo.valdivia@crediscotia.com.pe](mailto:renzo.valdivia@crediscotia.com.pe)>; Alvarado Lara, Pamela Diana <[Pamela.Alvarado@crediscotia.com.pe](mailto:Pamela.Alvarado@crediscotia.com.pe)>; Arbieta Ayquipa, Luis <[Luis.Arbieta@crediscotia.com.pe](mailto:Luis.Arbieta@crediscotia.com.pe)>

**Asunto:** RE: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS VIRTUALES A COLABORADORES DE LA ZONA DE TRUJILLO

Estimada Julia:

Tu apoyo para analizar y confirmar si es posible que colaborador pueda realizar dicho proyecto realizando una encuesta virtual anónima a los colaboradores de la agencia Trujillo.

Quedo atenta gracias

Samia

**De:** Caballero Cornejo, Nicol Jhonatan <[nicol.caballero@crediscotia.com.pe](mailto:nicol.caballero@crediscotia.com.pe)>

**Enviado el:** lunes, 20 de setiembre de 2021 10:08

**Para:** Rubiños Huerta, Samia <[Samia.Rubinos@crediscotia.com.pe](mailto:Samia.Rubinos@crediscotia.com.pe)>

**CC:** Montesinos Mejia, Julia Carlota <[Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe](mailto:Julia.Montesinos@crediscotia.com.pe)>; Garcia Rodriguez, Javier Eduardo <[javier.garcia@crediscotia.com.pe](mailto:javier.garcia@crediscotia.com.pe)>; Valdivia Campos, Renzo Enrico <[renzo.valdivia@crediscotia.com.pe](mailto:renzo.valdivia@crediscotia.com.pe)>

**Asunto:** AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTAS VIRTUALES A COLABORADORES DE LA ZONA DE TRUJILLO

Buenos Días Samia

Por medio de la presente, tengo a bien comunicarle que me encuentro cursando estudios de Maestría con mención Recursos Humanos en la Universidad Privada Antenor Orrego de la Ciudad de Trujillo y estoy por llevar a cabo mi proyecto "HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE TRUJILLO 2021", su apoyo con autorización ya que quisiera tomar como población a los colaboradores de la zona de Trujillo para la realización de mi proyecto