



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Soft skills y clima laboral en los colaboradores de la Unidad de
Gestión Educativa Local San Martín – Tarapoto 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Carvallo Gonzales, Cesia del Pilar (ORCID: 0000-0002-8430-9405)

Chávez Delgado, Rafael (ORCID: 0000-0002-8131-2721)

ASESOR:

Mtra. Saavedra Meléndez, Janina (ORCID: 0000-0002-7571-7271)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios porque me dio la vida y las fuerzas durante este proceso; a mis padres por su apoyo incondicional durante mi formación académica y finalmente a mi amiga Anali Paz Mendoza por haber estado conmigo en las buenas y las malas. – **Cesia**

A Dios y a la Virgen de la Puerta por protegerme y resguardarme; a mi mamá Zelmira Delgado Ríos por su esfuerzo, valentía y por haberme formado con buenos principios y valores, y finalmente a mis hermanos Stephany Naisha Chávez Delgado y Andrés Pinedo Delgado por su apoyo incondicional. –

Rafael

Agradecimiento

A Dios por permitirnos haber llegado hasta este momento; asimismo, agradecer a nuestros padres y hermanos por el apoyo brindado durante todos estos años de estudio, los cuales no fueron fáciles pero tampoco imposible. Finalmente agradecer a nuestros amigos y a la UGEL San Martín por habernos permitido la ejecución de nuestro trabajo de investigación dentro de su entidad.

Los autores

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, Muestra y Muestreo	11
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...12	
3.5. Método de análisis de datos.....	13
3.6. Aspectos Éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES:	24
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	33

Índice de Tablas

Tabla 1: Estadística de confiabilidad de la Escala Clima Laboral.....	15
Tabla 2: Estadística de confiabilidad de la prueba Habilidades Blandas.....	15
Tabla 3: Prueba de Normalidad de las variables Soft Skills y Clima Laboral....	15
Tabla 4: Coeficiente de correlación de Pearson de las variables.....	16
Tabla 5: Correlación entre las soft skills y la dimensión realización personal...	16
Tabla 6: Correlación entre las soft skills y la dimensión involucramiento....	16-17
Tabla 7: Correlación entre las soft skills y la dimensión supervisión.....	17
Tabla 8: Correlación entre las soft skills y la dimensión comunicación.....	17
Tabla 9: Correlación entre las soft skills y la dimensión condiciones laborales.	18
Tabla 10: Niveles de Soft Skills en los colaboradores de la UGEL.....	18
Tabla 11: Niveles de Clima Laboral en los colaboradores de la UGEL.....	18-19

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, Tarapoto 2020 el cual es correspondiente a la carrera de psicología en el ámbito organizacional. La investigación fue de diseño básico de tipo no experimental transversal correlacional; la muestra estuvo constituida por 60 colaboradores de las distintas áreas de trabajo de la UGEL San Martín a quienes se les aplicó dos cuestionarios, Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL - SPC.

Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson, en donde se encontró que existe una correlación significativa positiva de intensidad considerable entre las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020.

Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación son datos relevantes e importantes que servirán como base para investigaciones realizadas en el futuro enfocadas a éste ámbito, debido a que, tiene como elemento principal el estudio del individuo y su desenvolvimiento dentro de las organizaciones.

Palabras claves: Soft Skills, Clima Laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between soft skills and the work climate in the collaborators of the Local Educational Management Unit San Martín, Tarapoto 2020, which corresponds to the psychology career in the organizational field. The research was of a basic design of a non-experimental cross-correlational type; the sample was constituted of 60 collaborators from the different work areas of the UGEL San Martín organization, who were given two simple questionnaires, Soft Skills of Luis A. Franco Saldaña and the Sonia Palma CL - SPC Work Climate Scale.

The Pearson Correlation Coefficient was used, where it was found that there is a significant positive correlation of considerable intensity between soft skills and the work climate in the collaborators of the UGEL San Martín, Tarapoto 2020.

The results obtained in this research are relevant and important data that will serve as the basis for future research focused on this area, because it has as its main element the study of the person and her development within organizations.

Keywords: Soft Skills, Work Climate

I. INTRODUCCIÓN

El comportamiento del ser humano ha ido evolucionando durante el tiempo, y con ello, la psicología organizacional ha experimentado grandes avances en el entorno de trabajo, debido a que, actualmente ya no son los mismo de hace años, el cual, es un factor principal que influye en el buen desenvolvimiento de los colaboradores, y a lo que hoy conocemos como clima laboral. Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) mencionan que el principal propulsor del clima laboral es Elton Mayo con su estudio efectuado entre los años de 1924 y 1933 en la planta de Hawthorne de Western Electric Company ubicada en Chicago que tuvo como finalidad comprobar el aumento de la productividad de los colaboradores, disminuyendo y aumentando la iluminación del ambiente (p.156).

Otros autores como Carr, Schmidt & Deshon, (2003) observaron que, cuando el clima laboral es positivo genera logros, satisfacción, baja rotación y productividad, en cambio, cuando es negativo, se observa mayor rotación, ausentismo, poca capacidad de adaptación y baja productividad (p.25).

De acuerdo al estudio realizado por Hay Group (2016), se evidencia un clima laboral negativo en España, en donde se llegó a la conclusión de que un 64% de los directivos españoles no tienen el conocimiento de generar un entorno laboral favorable, corriendo el riesgo de que sus colaboradores estén desmotivados. Similar situación ocurre en Italia, Francia, Portugal, Turquía, Grecia e Israel; en cambio, Rusia y Ucrania encabezan la lista de países en donde se maneja un clima de trabajo positivo, con 55% de directivos que son capaces de crear un ambiente motivador (p.1).

Dentro de nuestro país se puede evidenciar que el clima laboral no es tomado en cuenta con la importancia necesaria; el Diario Virtual Gestión (2018) menciona que en Perú un 86% de colaboradores admitió que renunciarían a su empleo actual si tuviesen un ambiente desfavorable. Asimismo, el 30% mencionó que su centro de trabajo no tiene en cuenta sus propuestas para el desarrollo de un clima laboral adecuado, y un 36% expresó no sentir que su trabajo sea apreciado. Finalmente, un 23% indicó como importante un clima positivo en el centro de trabajo, realización personal con 19% y flexibilidad en el horario con

9%. (p.1). Aptitus (2019) menciona que, el 86% de colaboradores renuncia a su centro por un inadecuado clima laboral, el cual, perjudica en su adecuado desenvolvimiento y salud mental; asimismo, precisó el 14% renunciaría por temas relacionados al salario, ausencia de beneficios y otros (p.1).

En la región San Martín, específicamente la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) – Tarapoto, no es ajeno a lo anteriormente mencionado, debido a que, cuenta con un aproximado de 80 colaboradores, entre el personal nombrado y contratado, donde se ha observado un déficit de clima laboral el cual se corrobora con el diagnóstico situacional según el cuestionario de ISTAS 21 donde los resultados de alto riesgo son: apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia; por lo cual, servirá como población para determinar la relación entre las Soft Skills y el Clima Laboral.

Con todo lo expuesto se presenta el siguiente problema general ¿Cuál es la relación de las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín? Así mismo, se planteó problemas específicos ¿Cuál es la relación de la variable soft skills y las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín?

La presente investigación se efectuó con el fin de conocer la relación de las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, por ende, aquellos resultados obtenidos en la investigación compone un alcance a la relación entre ambas variables. Por otro lado, esta investigación es de relevancia porque beneficiará a los colaboradores de la UGEL San Martín, pues si existe la práctica de las soft skills en su día a día, puede existir una convivencia laboral estable, adecuada y equilibrada dentro de la Institución.

A nivel metodológico, la investigación permitirá realizar una propuesta innovadora, como estrategia que podrá generar conocimientos que serán confiables y válidos. Asimismo, se empleará la Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo y el cuestionario de Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña, que fueron validados para estudiar y garantizar los hallazgos que podrá contribuir en el desarrollo de esta investigación.

Por otro lado, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, También, se describieron distintos objetivos específicos: Identificar la relación entre la variable soft skills y las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín.

A partir de los problemas formulados, se propuso la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín. Asimismo, se describió distintas hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la variable soft skills y las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto

II. MARCO TEÓRICO

Después de la exposición del problema y propósito del estudio resulta importante conocer investigaciones que se realizaron a nivel internacional, en este sentido, se comienza mencionando a Molina, Pérez & López en el año 2015 *Análisis del liderazgo transformacional y su influencia en el clima organizacional de las empresas de hospedaje, Mazatlan – México*, este tuvo como finalidad comprender la interrelación de ambas variables. El diseño que se empleó fue no experimental, tipo descriptivo correlacional, y se utilizó la encuesta como técnica con la aplicación de cuestionarios. La población y muestra fue de 100 colaboradores del hospedaje. La investigación concluyó existe una correlación es significativa entre ambas variables al nivel 0,05 (bilateral). También Cárdenas (2019) *Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y Productividad en la última década*, esta investigación es de enfoque cualitativo que se orientó a una investigación documental. Cuyo diseño fue delimitado al análisis, que tuvo como objetivo fortalecer las soft skills en los colaboradores de los países latinos, esta fue analizada y criticada de manera objetiva, con el fin de tener resultados veraces; donde concluyeron que se identificó que hay relación entre ambas variables; asimismo concluye que las habilidades blandas se vincula con la comunicación, puesto que influye en las relaciones interpersonales que tiene los colaboradores dentro de la entidad, teniendo consecuencia en el fortalecimiento de un adecuado clima laboral. Finalmente Serrano (2016) *Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano* investigación en Guayaquil, cuyo objetivo de este artículo fue dar a conocer diferentes exposiciones de las Soft Skills en las empresas, en donde concluyeron que las universidades deben reforzar las soft skills de los universitarios, y al egresar tengan la ventaja al competir en el mercado laboral, y de esa manera consigan un buen trabajo, por lo que desarrollaran a un nivel mayor sus potencialidades, siendo este el que elevará su satisfacción así como también su realización personal dentro de su entidad laboral.

Una vez conocida las investigaciones internacionales, y para poder ahondar más en la comprensión de ambas variables, se comenzará a explorar investigaciones en el plano nacional, mencionando a Saldaña en el año 2018, *Las Habilidades blandas y el Clima Organizacional en el personal de la UGEL N°02 – Trujillo*, su finalidad fue determinar la relación de ambas variables; cuyo diseño aplicado fue correlacional y la técnica que utilizaron fue la encuesta, a través de cuestionarios. Su población y muestra estuvo compuesta por los 36 colaboradores. El trabajo realizado concluye que las soft skills y el clima laboral están relacionadas de manera positiva con un coeficiente de correlación ($r_s=0.446$); asimismo, Pucamayo en el año 2018 *Habilidades blandas y el Clima Organizacional en los docentes de la I.E. Politécnico Rafael Loayza en la ciudad de Arequipa*, tuvo el fin de determinar la relación de ambas variables en la población mencionada. El diseño aplicado fue correlacionar y se hizo el uso de la encuesta como técnica mediante la aplicación de cuestionarios. La población y muestra fueron 65 docentes del nivel secundario. El trabajo realizado concluye que ambas variables tienen relación positiva moderada con un valor de coeficiente de correlación de $r_s=0,586$. Asimismo, Vallejos (2019) *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal Post Venta Interamericana norte SAC filial Chiclayo*, en el que tuvo el fin de determinar la influencia que tiene la primera variable sobre la segunda, fue de diseño no experimental de tipo transversal, en donde 39 colaboradores fueron parte de la población y muestra, donde se usó la técnica de la encuesta mediante cuestionarios llegando a la conclusión de que las habilidades blandas tiene una influencia positiva moderada en el desempeño laboral con $r=0,632$. Finalmente, Vargas en el año 2019, *Habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los docentes de la Red 25 Ugel 01 San Juan de Miraflores*, cuyo objetivo era determinar la relación de ambas variables. Básica correlacional fue el tipo de investigación y como técnica usaron la encuesta mediante la aplicación de cuestionarios. La población y muestra estuvo compuesta por los 93 docentes. El trabajo realizado concluye que las habilidades blandas y las relaciones interpersonales tienen una relación positiva media con un coeficiente de correlación de ($r_s=0.405$).

Conocidas las investigaciones nacionales, se comenzará a explorar investigaciones en el plano regional; Rengifo & Maldonado (2017) *Clima laboral*

y el compromiso organizacional en los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto –EsSALUD; el cual, plantearon como objetivo determinar la relación de las variables, donde el diseño aplicado era el no experimental, tipo correlacional y uso la encuesta como técnica. La población y muestra fueron 75 colaboradores. El trabajo realizado concluyó que ambas con un coeficiente de $r_s=0,277$ y un p valor igual a 0,020 ($p\text{-valor} < 0.05$) tuvieron relación media. Finalmente, Gonzales (2016) *Liderazgo y del clima liderazgo en MIBANCO – Moyobamba*; en el que su objetivo fue evaluar la influencia del liderazgo en el clima organizacional en los colaboradores. El diseño aplicado fue descriptiva – correlacional y se hizo uso de la encuesta y el fichaje como técnicas. La población y muestra estuvo compuesta por 25 colaboradores. El trabajo realizado concluyó la existencia de una correlación directa y buena entre las dos variables con un coeficiente de correlación $Rho = 0.754$.

Para comenzar con la descripción de las variables se mostrará algunas definiciones referentes a las soft skills, teniendo como principales las siguientes: Perrault (2004) menciona que las soft skills son el conjunto de atributos, cualidades, talentos, que el individuo puede aportar a su ambiente laboral, y que genere un compromiso con él, además, éstas serán las características que lo distingue y diferencie de otras personas que pueden tener experiencia y habilidades similares (p.23–24). Asimismo, Carrel (2016) sostiene que las soft skills se refieren a aquellos rasgos personales. Asimismo, afirma que son conductas que pueden ser aprendidas, desaprendidas, moldeables o adaptables a través del entrenamiento (p.3). Por su parte, Silva (2013) menciona que la importancia de las soft skills ocurre porque cumple dentro de una organización un rol muy importante, debido a que es un factor determinante para el clima laboral, porque interviene dentro del comportamiento y desenvolvimiento de los colaboradores (p.15).

Alles (2009) propone un Modelo de Gestión por Competencias donde menciona que en favor de alcanzar los objetivos de la organización se desarrollan un conjunto de actividades con los individuos para alinearlos en pro de la misma, porque mientras mejor distribuidas estén las competencias de los colaboradores

con la estrategia de la organización, ésta será lograda un buen desarrollo organizacional (p. 87).

Dentro del modelo se consideran las competencias y conocimientos; entendiendo por competencia a las características de la personalidad de un individuo, las cuales generan comportamientos adecuados en el desempeño del puesto de trabajo; en cambio, los conocimientos son un conjunto de saberes acerca de un tema en específico, disciplina o materia (Alles, 2009, p.19-20).

Por su parte Prada y Raucci (2016) hacen mención a que las Soft Skills tienen las siguientes dimensiones: la primera es la dimensión *social*, donde menciona que son aquellas que corresponden o que tiene relación con la enseñanza. Se plantea un modelo de trabajo; las más destacadas son: capacidad de comunicación, capacidad de adaptabilidad al cambio, trabajo en equipo y liderazgo. La segunda dimensión es *actitudinal*, que hace referencia a las cualidades que posee un individuo, entre las que resaltan: compromiso, iniciativa, perseverancia y responsabilidad (p.13).

Prada y Raucci (2016) mencionan los siguientes indicadores de las Soft Skills, los cuales son esenciales para el buen desenvolvimiento de los colaboradores, generando, una mayor competitividad de la organización: Comenzando con la *adaptabilidad al cambio*, se refiere a la capacidad de ajustarse y acomodarse a cambios internos y externos que puedan suceder dentro de la organización.; asimismo el *liderazgo*, hace referencia a la experiencia necesaria que sirve para guiar y dirigir el trabajo de grupos de individuos en un determinado trayecto, infundiendo valores y manteniendo un clima laboral armónico. La *comunicación*, es la habilidad para poder escuchar y comprender a los demás miembros, transmitir de forma clara y oportuna la información solicitada, para la creación de un ambiente laboral favorable. *Trabajo en equipo*, involucra la capacidad para contribuir con los demás colaboradores con el fin de trabajar juntos para la consecución de objetivos. El siguiente es el *compromiso*, es aquella capacidad de sentir como de uno mismo los objetivos que tiene la empresa; para poder cumplir tanto con las responsabilidades personales como las profesionales. La *iniciativa*, representa las destrezas que posee un individuo para poder iniciar por sí mismo alguna cuestión, actividad, o, tener la capacidad de buscar soluciones

a cualquier problemática. La *perseverancia*, es aquella habilidad para actuar con constancia, fuerza interior y firmeza en la ejecución de actividades que contribuyan a lograr los objetivos, insistiendo cuando sea necesario. Y por último la *responsabilidad*, se refiere a la capacidad de brindar a uno mismo y a los demás un trato digno y franco que involucre la tolerancia; asimismo, de comportarse acorde a las buenas prácticas profesionales y valores (p.43-46).

Feuerstein (1979) propone la teoría de la Modificabilidad Cognitiva Estructural el cual sostiene que todas las personas somos seres modificables y que podemos mejorar nuestras relaciones intelectuales en cualquier etapa de nuestra vida (p.36). Por su parte De Zurbia (2002) menciona que esta teoría sustenta de que todo individuo que no responde cognitivamente de manera adecuada a las exigencias de las distintas instancias sociales, es debido a que utiliza de manera inadecuada e ineficaz las funciones cognitivas (p.77). Feuerstein (1979) postula un modelo que integra 3 enfoques que de forma dinámica intervienen de manera significativa en el proceso de interacción ser humano – entorno. En el primero de estos enfoques, denominado “Experiencia de aprendizaje”, se resalta el papel de mediador (facilitar, educador, tutor) como la persona que desempeña un papel importante a transmitiendo la información. El siguiente enfoque es denominado “Mediación del Significado”; el cual, consiste en otorgar al sujeto situaciones que sirvan de aprendizaje de forma novedosa y llamativa, de tal manera que pueda implicarse de forma activa y emocional en la ejecución de la tarea. El tercero es denominado “Mediación de Trascendencia”; se refiere a que la medición debe expandirse más allá de la razón inmediata que la ocasionó, relacionando una serie de acciones del pasado con el futuro (p.38).

Para la variable de Clima Laboral se considera importante mencionar las siguientes definiciones: según Palma (2004), señala que es la percepción hacia las características que están asociadas del ambiente laboral, los resultados de estas, permiten obtener una postura de los colaboradores (p.15). También Guillén y Guil (1999), lo definen como percepciones de los colaboradores que conforman una empresa como piezas fundamentales, quienes crean numerosas relaciones en su entorno laboral (p.30). Por su parte, Cotton (2003) refiere que la manera eficaz de generar un buen clima en las organizaciones, es emplear un

método de medición con el fin de lograr un diagnóstico sobre los distintos componentes que operan el clima laboral, para que después, se pueda actuar sobre ellos (p. 118).

Por otro lado Brunet (1987) menciona que el clima laboral tiene 4 tipos: *clima como autoritario explotador*, la jefatura no confía en los colaboradores de su organización, dado que, tanto los objetivos, como las decisiones sólo lo toman los que están en la cúspide de la empresa. En este clima, los colaboradores laboran en un ambiente de temor, amenazas y castigos. El siguiente es el *clima como autoritario, pero paternalista*, la jefatura solo puede confiar en sus colaboradores de manera forzada. En su mayoría sólo la jefatura toma decisiones desde arriba, y algunas son las veces que se toman desde los colaboradores. Seguido por el *clima de manera participativo consultivo*, la jefatura brinda confianza a sus colaboradores, en donde les permiten asumir decisiones, pero sólo dentro de nivel inferior. Finalizando con el *clima de manera participativo en grupo*, la jefatura confía totalmente en sus colaboradores; en conjunto toman decisiones dentro de la organización. En este clima la comunicación que existe es adecuada porque va de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba de manera horizontal, vertical (p.19).

Lewin (1988), en la Teoría De Cambio como base primordial para obtener cambios y transformaciones en las empresas y existen 3 fases para el cambio de cultura organizacional, el primero es la *descongelación*: en esta fase, se ejecuta un proceso de análisis y preparación; la segunda fase es la de *cambio* en dónde los colaboradores deben afrontar y trabajar los nuevos sistemas que se han sido implantados con el soporte de los jefes; y finalmente la etapa de *recongelación* en donde los nuevos sistemas están implementados en los colaboradores, pasando a ser partícipes de la nueva cultura organizacional, , los jefes de la empresa pueden utilizar un sistema de recompensas y reconocimientos a sus colaboradores por el logro eficiente de la consolidación del nuevo sistema (p.45).

Para la presente investigación se considerará la definición de Palma (2004) plantea en sus dimensiones: Comenzando con la *realización personal*, se refiere

a la apreciación que el colaborador tiene al crecimiento personal y laboral que la institución pueda brindarla. El siguiente es el *involucramiento laboral*, esta dimensión está relacionada con el compromiso e identificación que el colaborador tiene con el logro y desarrollo de los objetivos de la organización. Seguido por la *supervisión*, esta dimensión da a conocer la apreciación que tiene un colaborador acerca de la forma del cómo es supervisado y evaluado por su superior. En la dimensión de *comunicación* da a conocer la manera que el colaborador recibe la necesaria información accedida para lograr un adecuado desempeño dentro de su trabajo. Finalmente las *condiciones laborales* dan a conocer las percepciones que tienen los colaboradores de su medio laboral, si tienen las adecuadas tecnologías, comodidades, e infraestructuras para poder así desenvolverse de la mejor manera en su trabajo (Palma, 2004, p.15).

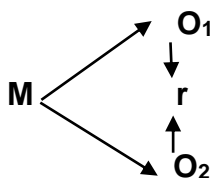
Palma (2004) menciona los siguientes indicadores del clima laboral, empezando con *oportunidades y reconocimientos*, es cuando la organización proporciona el material económico como psicosocial para que el colaborador pueda cumplir con las actividades laborales; el *compromiso laboral* es el reflejo del efecto cognitivo y afectivo de los colaboradores con su entidad laboral, y con ello su responsabilidad individual con el progreso de la misma. Seguido por la *evaluación de desempeño*, es cuanto el colaborador percibe la evaluación de su jefe directo en cuanto a la eficacia de su trabajo; por otro lado los *canales de comunicación*, son los canales formales e informales interna. El siguiente es la *escucha*, que está dentro de la comunicación la escucha activa y eficaz que se da entre usuarios, colaboradores y directivos. La *colaboración*, es el apoyo entre los colaboradores de las diferentes áreas en la empresa. Por otro lado la *cooperación* se refiere a si los colaboradores cooperan entre sí. Seguido de los *objetivos claros* que menciona si existen objetivos que para el personal son retadores. La *remuneración* se refiere a si es el pago es mejor que la de la competencia; y por último la *tecnología actualizada*, si el personal dispone con tecnología que pueda brindar facilidad al trabajo (Palma 2004, p. 3-6)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación: Es una investigación básica. Hernández, Fernández y Baptista (2015) señalan que este tipo de estudio tiene como finalidad ahondar en la comprensión y los conocimientos de las variables en cuestión (p.141).

Diseño de investigación: No experimental transversal correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2015) manifiestan que se trata de recopilar datos en un único momento con el fin de analizar la interrelación entre ambas (p.154).



Donde:

M: Muestra con quien(es) vamos a realizar el estudio.

O₁: Observación de la variable 1: Soft Skills

O₂: Observación de la variable 2: Clima Laboral

r: Correlación entre ambas variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Soft Skills

Variable 2: Clima Laboral

Nota: La matriz de operacionalización de las variables se ubican en los anexos.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población: Estuvo constituida por los 80 colaboradores de la UGEL. Hernández, Fernández y Baptista (2015) mencionan que la población es el total de individuos que guardan relación con varias de especificaciones (p.174).

- **Criterios de inclusión:** Características que permiten la participación de individuos dentro de una investigación (Manzano & García, 2016, p.1).
Colaboradores de ambos sexos.
Colaboradores contratados y nombrados.
Colaboradores administrativos y docentes.

- **Criterios de exclusión:** Características que impiden la participación de individuos dentro de una investigación (Manzano & García, 2016, p.1). Colaboradores que fueron parte de la prueba piloto.

Muestra: En a la muestra se tuvo en cuenta la participación de 60 colaboradores de ambos sexos. Hernández, Fernández y Baptista (2015) refieren que es un subgrupo de nuestra población el cual sirve para la recolección de datos (p.175).

Muestreo: El tipo de muestreo fue de tipo no probabilístico. Hernández, Fernández y Baptista, (2017) refieren que es la selección de casos propios de una población, limitando la muestra a esos casos (p.4).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En la medición de ambas variables, se hizo uso de la técnica de la encuesta. Lopez & Fachelli (2015) mencionan que es la recogida de datos mediante una interrogación a los individuos con el fin de obtener medida sobre los conceptos de una investigación que fue construida precisamente (p.25).

para poder recolectar los datos se utilizó dos instrumentos que se describen a continuación:

Para la variable Soft Skills se aplicó el cuestionario de Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña, dicho instrumento está compuesto por 37 ítems distribuidos en 8 dimensiones (adaptación al cambio, trabajo en equipo, liderazgo, capacidad de comunicación, compromiso, iniciativa, perseverancia y responsabilidad), cuyas opciones de respuesta son: Siempre, a menudo, de vez en cuando, rara vez, nunca.

Para la variable Clima Laboral se aplicó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL - SPC., este instrumento de medición está compuesto por 50 ítems divididos en 5 dimensiones (realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales), cuyas opciones de respuesta son: ninguno o nunca; poco; regular o algo; mucho; todo o siempre.

Validez

Para la Validez se utilizó el juicio de expertos, a través de 5 profesionales, especialista en investigación y especialistas en psicología, de los cuales se recogió su opinión a través de un formato brindado por nuestra Universidad. Dichos expertos se encargaron de evaluar el contenido (claridad, relevancia y pertinencia), para los ítems de los dos instrumentos. Luego de recoger los datos se pasó a realizar el análisis ítem por ítem donde se encontró los siguientes porcentajes: para la prueba Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña fue de 1.00, lo cual nos dice que la prueba es válida a nivel excelente. Para la prueba Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL - SPC. fue de 1.00, lo cual nos dice que la prueba es válida a nivel excelente.

Confiabilidad

Para la confiabilidad se aplicaron los instrumentos a una muestra piloto de 20 colaboradores y se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el porcentaje en la prueba Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña fue de 0,849 lo cual nos dice que la prueba es válida a nivel bueno. El porcentaje de la prueba Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL - SPC fue de 0,973 lo cual nos indica que es confiable a nivel excelente según lo expuesto por George y Mallery (2003) citado por Frias (2019, p.6-7).

3.5. Método de análisis de datos

Obtenida la información registrada en el cuestionario, se procedió a crear en el software estadístico SPSS versión 23 una base de datos, el cual permitió la depuración de los instrumentos, registrar y realizar la limpieza de datos. Se utilizó el estadístico Kolmogorov – Smirnov como prueba de normalidad para realizar los análisis descriptivos e inferenciales que le darán respuesta a los objetivos de investigación en donde los datos de la muestra resultaron ser normales por lo cual se usó el estadístico de Pearson con el fin de conocer la correlación de ambas variables.

3.6. Aspectos Éticos

La autorización ha pasado por el comité de ética de la Universidad César Vallejo y se ha considerado los aspectos éticos nacionales e internacionales en cuanto al recojo de información; además, la universidad evaluó rigurosamente la originalidad de esta investigación utilizando un programa anti plagio. Asimismo, se solicitó a la UGEL San Martín la aplicación de los instrumentos donde los colaboradores participaron de forma voluntaria.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Estadística de confiabilidad de la Escala de Clima Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	50

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 1 se muestra que el grado de confiabilidad de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL – SPC fue de 0,973 lo cual nos indica que es confiable a nivel excelente según lo expuesto por George y Mallery (2003) citado por Frias (2019, p.6-7).

Tabla 2

Estadística de confiabilidad de la prueba de Habilidades Blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	37

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 2 se muestra que el grado de confiabilidad de la prueba Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña fue de 0,849 lo cual nos indica que la prueba es válida a nivel bueno según lo expuesto por George y Mallery (2003) citado por Frias (2019, p.6-7).

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables Soft Skills y Clima Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Soft Skills	,105	60	,096
Clima Laboral	,104	60	,170

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 3 se exponen las puntuaciones de ambas variables en estudio que indican que el índice de significancia es mayor a 0,05 el cual nos dice que los datos tienen una distribución normal (Restrepo & Gonzales, 2007, p.4).

Tabla 4

Coefficiente de correlación Pearson de las variables

			Clima Laboral
Pearson	Soft Skills	Coefficiente de correlación	,814**
		Sig.	,000
		N	60

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 4 se determina mediante el coeficiente de correlación de Pearson que existe una correlación positiva de intensidad considerable con un valor de $r = ,814^{**}$, lo cual indica que mientras mayor sean las soft skills mayor será el clima laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p.311).

Tabla 5

Correlación entre las soft skills y la dimensión realización personal

Pearson			
Soft Skills			
	Coefficiente de correlación	Sig.	N
Realización personal	,654**	,000	60

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 5 se determinó la existencia de una correlación positiva media entre soft skills y realización personal ($r = ,654^{**}$), lo cual indica que mientras mayor sean las soft skills mayor será la realización personal (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p.311).

Tabla 6

Correlación entre las soft skills y la dimensión involucramiento

Pearson			
Soft Skills			
	Coefficiente de correlación	Sig.	N
Involucramiento	,691**	,000	60

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 6 se determinó la existencia de una correlación positiva media entre soft skills e involucramiento ($r=691^{**}$), lo cual indica que mientras mayor sean las soft skills mayor será el involucramiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p.311).

Tabla 7

Correlación entre las soft skills y la dimensión supervisión

	Pearson		
	Soft Skills		
	Coeficiente de correlación	Sig.	N
Supervisión	,667**	,000	60

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 7 se determinó la existencia de una correlación positiva media entre soft skills y supervisión ($r=667^{**}$), lo cual indica que mientras mayor sean las soft skills mayor será la supervisión (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p.311).

Tabla 8

Correlación entre las soft skills y la dimensión comunicación

	Pearson		
	Soft Skills		
	Coeficiente de correlación	Sig.	N
Comunicación	,726**	,000	60

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 8 se determinó la existencia de una correlación positiva media entre soft skills y comunicación ($r=667^{**}$), lo cual indica que mientras mayor sean las soft skills mayor será la comunicación (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p.311).

Tabla 9

Correlación entre las soft skills y la dimensión condiciones laborales

	Pearson		
	Soft Skills		
	Coeficiente de correlación	Sig.	N
Condiciones laborales	,638**	,000	60

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 9 se determinó la existencia de una correlación positiva media entre soft skills y condiciones laborales ($r=638^{**}$), lo cual indica que mientras mayor sean las soft skills mayor será las condiciones laborales (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p.311).

Tabla 10

Niveles de Soft Skills en los colaboradores de la UGEL San Martín

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	3	5%
Alto	57	95%
Total	60	100%

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 10 se evidencia que el 95% de colaboradores presentan soft skills a nivel alto, es decir tienen mayores destrezas, competencias y aptitudes relacionados al ámbito laboral; mientras el 5% lo presenta a nivel medio.

Tabla 11

Niveles de Clima Laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	14	23%
Favorable	43	71,7%
Muy Favorable	3	5%
Total	60	100,0

Fuente: Spss versión 23

En la Tabla 11 se evidencia que el 71,7% de los colaboradores perciben un clima laboral favorable, es decir, un centro laboral con adecuadas relaciones

interpersonales, mientras que el 23% perciben un clima laboral medio y el 5% perciben un clima laboral muy favorable.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo el objetivo general de determinar la relación de las soft skills con el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín 2020; de esta manera se podrá conocer de qué forma las variables estudiadas tienen impacto en los colaboradores y en su desenvolvimiento laboral; donde se obtuvo el resultado una existencia correlación positiva de intensidad considerable entre las variables con un valor de $r = ,814^{**}$ el cual coincide con la hipótesis planteada que confirma la relación significativa, donde se describe que mientras mayor sea el nivel de soft skills, mayor será el clima laboral. Este resultado coincide con el trabajo de Pucamayo (2018) el cual pretendió determinar la relación de las habilidades blandas y el clima organizacional perteneciente a los docentes de la I.E. Politécnico Rafael Loayza en la ciudad de Arequipa, Perú encontrando entre las variables una correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación de $r_s = 0,586$; el cual coincide a pesar de que las muestras de estudio son diferentes, pues dicho autor trabajó solamente con docentes.

Asimismo, este resultado coincide con la que se obtuvo en la investigación de Saldaña (2018) donde pretendió determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional el cual concluyó en una existencia de correlación positiva moderada entre las variables de estudio con coeficiente de correlación de $r_s = 0.446$, el cual tiene similitud porque hizo uso de los mismos instrumentos y su muestra estuvo conformada por docentes y administrativos que demostraron tener la práctica de las soft skills en su día a día y lo transmitían de acuerdo al clima laboral; asimismo, Silva (2013) menciona que la importancia de las soft skills ocurre porque cumple dentro de una organización un rol muy importante, debido a que es un factor determinante para el clima laboral, porque interviene dentro del comportamiento y desenvolvimiento de los colaboradores (p.15).; entonces, teniendo en cuenta las conclusiones de las 3 investigaciones mencionadas, se logró reafirmar lo mencionado por este autor.

Con relación a los objetivos específicos se planteó para el primero de estos identificar la relación entre las soft skills y la dimensión realización personal, obteniendo como resultado una correlación positiva media de valor ($r = 0,654^{**}$);

este resultado se asemeja al obtenido por Serrano (2016) cuya investigación fue dar a conocer mediante la exposición de distintas investigaciones sobre las soft skills en las empresas, en donde se llegó a concluir que los estudiantes deben desarrollar las soft skills, para que cuando egresen tengan una gran ventaja al competir en el mercado laboral, y de esa manera consigan un buen trabajo, desarrollando a un nivel mayor sus potencialidades, siendo este el que elevará su satisfacción así como también su realización personal dentro de su entidad laboral; dicha similitud existe a pesar de que ambas investigaciones son de diferente tipo, los cuales llegaron a coincidir que es necesario obtener las soft skills para alcanzar una realización personal dentro de tu centro laboral.

Así también, se tuvo como segundo objetivo específico identificar la relación entre las soft skills y la dimensión involucramiento laboral, obteniendo como resultado una correlación positiva media de ($r=691^{**}$), este resultado coincide con Perrault (2004) quién menciona que las soft skills son el conjunto de atributos, cualidades, talentos, que el individuo puede aportar a su ambiente laboral y que genere un compromiso (que es el indicador de involucramiento laboral); además, éstas serán las características que lo distingue y diferencie de otras personas que pueden tener experiencias similares; por lo tanto se puede aseverar que existe una relación entre las soft skills y el compromiso laboral.

Continuando con el tercer objetivo específico se planteó identificar la relación entre las soft skills y la dimensión supervisión en donde se obtuvo un resultado de correlación positiva media de valor ($r=667^{**}$); dicho resultado se asemeja a lo obtenido por Vallejos (2019) quien decidió investigar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral (que es el indicador de supervisión) obteniendo como resultado que las habilidades blandas influyen de manera positiva y moderada en el desempeño laboral; dicha similitud existe a pesar de que la muestra de la investigación fue un sector privado y colaboradores orientados a la venta.

Asimismo, como cuarto objetivo específico se tuvo identificar la relación entre las soft skills y la dimensión comunicación obteniendo una correlación positiva media de valor ($r=667^{**}$); en este sentido, el resultado coincide con lo expuesto por

Cárdenas (2019) quien desarrolló su investigación con el fin de determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima laboral, donde en uno de sus resultados se evidencia que las habilidades blandas se vincula con la comunicación, puesto que influye en las relaciones interpersonales que tiene los colaboradores dentro de la entidad, teniendo consecuencia en el fortalecimiento de un adecuado clima laboral.

Con relación al quinto objetivo específico de identificar la relación entre las soft skills y la dimensión condiciones laborales se encontró una correlación positiva media de valor ($r=667^{**}$); dicho resultado se compara con la teoría de Soft Skills de Alles (2009) la cual propuso un Modelo de Gestión por Competencias donde mencionó que gracias a las habilidades blandas se logrará alcanzar las metas de la organización si los objetivos son claros (el cual es uno de los indicadores de condiciones laborales), así, mientras mejor distribuidas estén las competencias de los colaboradores con la estrategia de la organización, ésta logrará un buen desarrollo organizacional. Por lo que nuestra investigación obtuvo tal resultado, dado que los colaboradores de la UGEL San Martín estuvieron ubicados en los puestos en donde podían desarrollarse y potencializarse, utilizando las tecnologías adecuadas, y obteniendo un pago de acuerdo a su puesto laboral.

Con relación a los niveles de soft skills se obtuvo que el 95% de colaboradores los presenta a nivel alto y el 5% a nivel medio, dichos resultados se acercan a lo encontrado con Vargas (2019) donde explica que el 64,5% de los docentes de presentan soft skills a nivel adecuado, el 22,6% a nivel regular y el 12,9% a nivel inadecuados; el cual coincide debido a que ambas investigaciones son de diseño correlacional y sobre todo hay similitud a pesar de la diferencia geográfica y que las muestras de estudio son diferentes pues dicho autor trabajó solamente con docentes, lo que quiere decir que estas variables se relacionan en cualquier ámbito laboral .

Con relación a los niveles de clima laboral se obtuvo que un 71,7% de los colaboradores percibieron un clima laboral favorable, el 23% percibieron un clima

laboral medio y el 5% percibieron un clima laboral muy favorable, esto resultados no coinciden por lo expuesto por Saldaña (2018) donde menciona que el 31% de los colaboradores percibieron un clima laboral favorable, el 25% perciben un clima laboral desfavorable, el 22% percibieron un clima laboral medio, el 14% percibieron un clima laboral favorable y el 8% percibieron un clima laboral muy desfavorable, los cuales difieren debido a que existe una diferencia cultural y sobre todo a la gestión administrativa de cada UGEL puesto que los diferentes colaboradores pueden tener una percepción distinta de su ambiente laboral por el tipo de líder con el que cuentan.

Finalmente podemos darnos cuenta de que existen pocas investigaciones direccionadas a las hipótesis de nuestra investigación debido a que las soft skills es un tema actual y en las que últimamente las empresas están poniendo más interés para el reclutamiento de sus colaboradores con el fin de obtener un desarrollo organizacional; asimismo, en cuanto a la recolección de datos obtenidos se puede comprobar lo que se menciona en las teorías descritas y las hipótesis propuestas en la investigación, las cuales indican una correlación entre nuestras variables de estudio.

VI. CONCLUSIONES:

PRIMERO

Con respecto a la búsqueda de determinar la relación entre las soft skills y el clima laboral se afirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables, es decir, a mayor soft skills mayor será el clima laboral dentro de la organización.

SEGUNDO

En lo concerniente a determinar si existe relación entre la variable soft skills y las dimensiones de clima laboral se evidenció una correlación positiva media entre las soft skills y la dimensión de realización personal, es decir, mientras más soft skills posea un colaborador, éste tendrá más oportunidades y reconocimientos dentro de su centro laboral.

TERCERO

En lo referente a determinar si existe relación entre la variable soft skills y la dimensión involucramiento se evidenció una correlación positiva media, es decir, mientras más soft skills presente un colaborador, éste estará más comprometido con la organización.

CUARTO

En cuanto a determinar la relación entre la variable soft skills y la dimensión comunicación se evidenció una correlación positiva media, es decir, mientras más desarrolladas estén las soft skills en los colaboradores mejor será la comunicación que se maneje en la organización.

QUINTO

En lo concerniente a determinar si existe relación entre la variable soft skills y la dimensión supervisión se evidenció una correlación positiva media, es decir, mientras más soft skills presenten los líderes y los colaboradores de una organización, mejor será la supervisión que se lleve a cabo.

SEXTO

En lo referente a determinar si existe relación entre la variable soft skills y la dimensión condiciones laborales se evidenció una correlación positiva media, es decir, mientras más desarrolladas estén las soft skills en los colaboradores existirá más cooperación entre ellos.

SÉPTIMO

Con referencia a los niveles de soft skills se evidenció que el 95% de colaboradores presentan soft skills a nivel alto, es decir tienen mayores destrezas, competencias y aptitudes relacionadas al ámbito laboral; mientras el 5% lo presenta a nivel medio.

OCTAVO

En cuanto a los niveles de clima laboral se demostró que el 71,7% de los colaboradores perciben un clima laboral favorable, es decir, un centro laboral con adecuadas relaciones interpersonales, mientras que el 23% perciben un clima laboral medio y el 5% perciben un clima laboral muy favorable.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO

A los directivos de la UGEL San Martín se recomienda la aplicación de estrategias a través de técnicas de modificabilidad cognitiva estructural para mantener activa las soft skills y el clima laboral favorable en sus colaboradores.

SEGUNDO

Para potencializar la realización personal en los colaboradores se recomienda brindar charlas de motivación personal, realizar actividades recreacionales con todo el personal de la UGEL San Martín para que se integren con el equipo de trabajo. Asimismo, realizar programas de incentivación al personal donde se evalúe el esfuerzo de cada uno y reciban remuneraciones o premios.

TERCERO

Para mejorar el involucramiento laboral a través de las soft skills en los colaboradores de la UGEL San Martín, se recomienda incentivar el sentido de pertenencia a la institución y generar la retroalimentación al personal dando a conocer semanalmente las metas y objetivos que tienen.

CUARTO

Para aumentar la comunicación a través de las soft skills en los colaboradores de la UGEL San Martín, se recomienda realizar un programa de inducción a los nuevos colaboradores que ingresan a laborar, de esa manera podrán conocer el organigrama de la institución, tener muy en claro la misión y visión, de esa manera se puede evitar altercados entre sí y para ello se necesita crear talleres de identificación institucional.

QUINTO

Para incrementar la supervisión a través de las soft skills en los colaboradores de la UGEL San Martín, se recomienda al área de RR.H.H. crear una ficha de evaluación por desempeño al personal de acuerdo al rendimiento laboral que tienen en su entidad, aceptando las sugerencias de sus jefes para obtener mejores resultados, estas pueden ser hechas de manera mensual.

SEXTO

Para mejorar las condiciones laborales a través de las soft skills en los colaboradores de la UGEL San Martín, se recomienda para beneficio de los trabajadores, realizar un Programa de Apadrinamiento en donde un colaborador antiguo pueda guiar al colaborador nuevo, de modo que se realice una excelente retroalimentación en diferentes áreas, y por otro lado, para beneficiar a los jefes, se puede realizar talleres de liderazgo positivo, para poder guiar de la manera adecuada a sus colaboradores.

SÉPTIMO

Se recomienda la presencia de un Psicólogo Organizacional dentro de la UGEL San Martín para generar estrategias estructuradas y direccionadas al desarrollo personal de los colaboradores, como también de la institución.

OCTAVO

A los futuros investigadores se recomienda realizar programas de intervención en poblaciones similares que necesitan desarrollar y/o potencializar las soft skills de sus colaboradores para mejorar el clima laboral en su institución.

NOVENO

Finalmente se recomienda que la entidad siga ejecutando concursos por áreas, para fortalecer el trabajo en equipo y la identidad institucional.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2009). *“Diccionario de competencias. La Trilogía: las 60 competencias más utilizadas.”* 1ra Edición. Buenos Aires –Argentina: Granica S.A. 264 p.
- Aptitus (2019). *“El 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral”*. Perú: Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Ato, M., Lopez, J. & Benavente, A. (2013). *“Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología”*. Anal. Psicol., vol.29. P.1038-1059.
- Brunet, L. (1987). *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones”*. Trillas, pág. 19
- Cárdenas, J. (2019). *“Relación de las Habilidades Blandas con el Clima Laboral, la Rotación de Personal y la Productividad en la última década”*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá - Colombia. Recuperado de: https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=%2Fbitstream%2F10596%2F28053%2F1%2F7187385.pdf&fbclid=IwAR1Oa7p_4JEIS8ZJc9SAzwcJCOfxF7hZmN_0eImqMrBZHRjQ7OXrbRMjJ6A
- Carrel, A. (2016). *“Habilidades blandas: conócete a ti mismo, conoce el mundo”*. Lima: Ministerio de la producción. Recuperado de: www.produce.gob.pe
- Carr, J., Schmidt, A., Ford, J. & De Shon, R. (2003). *“Climate perceptions matter: A meta-analytic path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and individual level work outcome”*. En: Journal of Applied Psychology, 88: 605-619.

- Cotton, P. (2003). "*Occupational wellbeing and performance: A review of organizational health research*". *Australian Psychologist*, 38:2, pp. 118-127.
- De Zubiria, J. (2002). "*Teorías Contemporáneas de la Inteligencia y la Excepcionalidad*". 1ra Edición. Bogotá – Colombia. Edit: Cooperativa Editorial Magisterio. 244 p.
- Diario virtual Gestión (2018). "*Un 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*". Perú. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Gonzales, C. (2016). "*El liderazgo y clima organización en MIBANCO Moyobamba – Periodo 2016*". (Tesis para Licenciatura). Universidad César Vallejo. Moyobamba. Recuperado de: http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/14602/R%c3%ados_GCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillén, J. & Guil, S. (1999). "*Importancia del Clima Organizacional*". México. Recuperado de: <https://factorintelectual.wordpress.com/>
- Feuerstein, R. (1979). "*The dynamic assesment of Retarded Performers. The learning potential assessment device, theory, instruments, and techniques*". Baltimore. University Park Press.
- Frias, D. (2019). "*Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*". Universidad de Valencia. España. Recuperado de: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Hay Group (2016). "*Motivación. Estilo de vida y clima laboral*". Madrid – España. Recuperado de: <http://www.observatoriorh.com/gestion/motivacion-estilo-de-vida-y-clima-laboral.html>

- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2002). *“Administración: Un enfoque basado en competencias”*. 11a Edición. México. Cengage Learning Editores S.A. 627 p.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2015). *“Metodología de la Investigación”*. 5ta Edición. México. McGraw-Hill. 656 p.
- Lewin, K. (1988). *“La teoría de campo en las ciencias sociales”*. Paidós. Barcelona.
- López, P. & Fachelli, S. (2015). *“Metodología de la Investigación Cualitativa. 1ra Edición. Barcelona – España. Creative Commos. 41 p.*
- Manzano, R. & García, H. (2016). *“Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación”*. Santiago – Chile. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062016000600015
- Molina J., Pérez, A. & López, H. (2015). *“Análisis del liderazgo transformacional y el clima organizacional de las empresas de hospedaje.”*. Universidad Autónoma de Occidente, Mazatlán. México. Recuperado. https://www.researchgate.net/profile/Anel_Perez/publication/281564633_Analisis_del_liderazgo_transformacional_y_su_influencia_en_el_clima_organizacion_de_las_empresas_de_hospedaje/links/58b85470aca27261e51cd8a8/Analisis-del-liderazgo-transformacional-y-su-influencia-en-el-clima-organizacion-de-las-empresas-de-hospedaje.pdf
- Palma, S. (2004). *“Manual de escala clima laboral CL-SPC”*. 1° Edic. Lima.
- Perrault, H. (2004). *“Business educators can take a leadership role in character education. Business Education Forum”*. Vol 59, No 1. pp23–24
- Prada, M. & Raucci, G. (2016). *“Instrumentos para la medición de las habilidades de la fuerza de trabajo: Banco Interamericano de Desarrollo”*. Lima, Perú.

Pucamayo, R. (2018). *“Habilidades Blandas y su relación con el clima laboral de los docentes en la Institución Educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018”*. (Tesis de Bachiller). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8512/EDMpuquri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rengifo, J. & Maldonado, L. (2017). *“Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital Base II de la Red Asistencial ESSALUD –Tarapoto”*. (Tesis para Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1398/Jhon_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Restrepo, L. & Gonzales, J (2007). *“From Pearson to Spearman”*. Antioquia, Colombia p.4. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>

Saldaña, L. (2018). *“Las Habilidades Blandas de los colaboradores y el Clima Laboral en la UGEL N° 02 de La Esperanza Trujillo 2018”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23936/franco_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serrano, B. (2016). “Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano”. INNOVA Research Journal, Vol 1, No. 12, 59-76. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>

Silva, M. (2013). *“El clima en las organizaciones”*. Barcelona: EUB

Vallejos, A. (2019). *“Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo”*. (Tesis de

Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo – Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarra-scoAndrea.pdf?fbclid=IwAR21P7pcjmEGQMjK1bsa8dF1giVCID_1X15XYqEP9wEG6iZMZ-rtmiaKyfs

Vargas, Y. (2019). *“Habilidades blandas y relaciones interpersonales en los docentes de la Red 25 Ugel 01 San Juan de Miraflores – 2019”*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Matriz Operacional del Programa Soft Skills

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Soft Skills	Son un grupo de destrezas, competencias, características, aptitudes, y en pocos casos enseñanzas, que clasifican a las personas a estar bien relacionadas en forma segura, lo que generalmente se centra a la labor, a ciertos aspectos, o incluso a la vida diaria. (Prada y Raucci, 2016)	Son aquellas habilidades propias en cada persona, es la forma en como un colaborador se desenvuelve en su medio poniendo en práctica las capacidades adquiridas.	Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptabilidad al cambio. ▪ Liderazgo. ▪ Capacidad de comunicación. ▪ Trabajo en equipo. 	Ordinal
			Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso. ▪ Iniciativa. ▪ Perseverancia. ▪ Responsabilidad. 	

Fuente: Elaboración Propia

Matriz Operacional del Clima Laboral

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	Para Palma (2004) el clima laboral es la percepción sobre las características vinculadas al ambiente de laboral, accede ser un aspecto de diagnóstico que guía a tener acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar como también fortalecer la función de procesos e impacto en las organizaciones.	Puntajes obtenidos en la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma	Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades y reconocimientos. 	Ordinal
			Involucramiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso Laboral. 	
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de desempeño. 	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Canales de Comunicación. ▪ Escucha. ▪ Colaboración. 	
			Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cooperación. ▪ Objetivos claros. ▪ Remuneración. ▪ Tecnología actualizada. 	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Cacatachi, 12 de mayo de 2020

OFICIO N° 024-UCV-VA-P26-F03/CPP

SEÑOR:

DR. ASDRUBAL VELA MACEDO

DIRECTOR DE LA UGEL SAN MARTÍN.

Presente.-

ASUNTO: PRESENTA A ESTUDIANTES Y SOLICITO AUTORIZACIÓN

De mi consideración:

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente como coordinador de la Escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto y a la vez presentar a los estudiantes **CARVALLO GONZALES CESIA DEL PILAR** y **CHÁVEZ DELGADO RAFAEL** quienes vienen desarrollando el proyecto de Investigación: **“SOFT SKILLS Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO, 2020”**.

En tal sentido, los estudiantes necesitan aplicar los instrumentos de recolección de datos como el cuestionario a los colaboradores de la institución que se encuentra a su cargo, con la finalidad de culminar dicha investigación en los plazos establecidos.



Por lo que solicito tenga a bien autorizar a quien corresponda brindar el apoyo, permitiéndoles el acceso a dicha población.

A la espera de poder contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida y estima.

Atentamente,

Mg. Dionei Francis Marín Puelles
Coordinador de la Escuela de Psicología
UCV – Tarapoto

Anexo 3. Carta de aceptación

 <p>San Martín GOBIERNO REGIONAL</p>	DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN UGEL SAN MARTÍN AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD
Tarapoto, 12 de mayo de 2020	
OFICIO N° 0199-2020 GR-SM-UGELSM-T/DIR	
SEÑOR	: Mg. Dioner Francis Marín Puelles. Coordinador de la Escuela de Psicología.
ASUNTO	: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE TESIS
REFERENCIA	: OFICIO N° 024-UCV-VA-P26-F03/PPP
<p>Por medio de la presente, me permito informarle que la Srta. Cesia del Pilar Carvallo Gonzales, identificada con DNI N° 76016601, con Código de Estudiante N° 7000758620, y el joven Rafael Chávez Delgado, identificado con DNI N° 72191274, con Código de Estudiante N° 7000871697, estudiantes de la Carrera de Psicología pertenecientes a la Universidad César Vallejo - Tarapoto, constarán con todas las facilidades para que realicen su trabajo de investigación "SOFT SKILLS Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO, 2020". y puedan desarrollar la aplicación de los instrumentos de investigación que consideren pertinentes dentro de las instalaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local - San Martín.</p>	
Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.	
Atentamente:	
 <p>GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN Unidad de Gestión Educativa Local Unidad de Gestión Educativa Local - Tarapoto</p> <p><i>Dr. Asdrubal Vela Macedo</i> Bujetao del Programa Seccional III UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO</p>	
AVM/DIR	

Anexo 4. Constancia de Aplicación



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UGEL SAN MARTÍN
AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN
MARTÍN:

HACE CONSTAR

Que, la Srta. Cesia del Pilar Carvalho Gonzales, identificada con DNI N° 76016601, con Código de Estudiante N° 7000758620, y el joven Rafael Chávez Delgado, identificado con DNI N° 72191274, con Código de Estudiante N° 7000871697, estudiantes de la Carrera de Psicología pertenecientes a la Universidad César Vallejo – Tarapoto, aplicaron en el mes de mayo del presente año a los colaboradores de la UGEL – SAN MARTÍN, los instrumentos de nombre Escala de Clima Laboral – SPC y Cuestionario de Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña, correspondientes a la investigación **"SOFT SKILLS Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO, 2020"**.

Se expide la presente constancia a solicitud de los estudiantes, para los fines que estimen convenientes.

Atentamente:



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Unidad de Gestión Educativa Local
UNIDAD EDUCATIVA LOCAL
Dr. Asdrúbal Vela Macedo
Director del Programa Sectorial III
UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO

Tarapoto, 24 de Julio de 2020

AVM/DIR

Anexo 5. Instrumentos

ENCUESTA DE HABILIDADES BLANDAS DE LUIS A. FRANCO SALDAÑA

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las habilidades blandas. Cada una de las proposiciones tienen 5 opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su personalidad. Lea cuidadosamente cada proposición y marca con una equis (X) sólo una alternativa. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

GÉNERO	M	F
---------------	---	---

		Siempre	A menudo	De vez en cuando	Rara vez	Nunca
1	Acepta nuevas ideas y métodos para hacer su trabajo					
2	Cuando su agenda diaria se desorganiza inesperadamente, ¿se adapta y hace los ajustes con facilidad?					
3	Le resulta fácil aceptar los cambios del entorno.					
4	Le resulta fácil cambiar de tener nuevas amistades.					
5	Le agrada organizar actividades nuevas.					
6	Alguna vez ha trabajado en equipo					
7	Su experiencia de trabajo en equipo ha sido positiva.					
8	Cuando sus compañeros del equipo de trabajo le piden ayuda usted se las brinda.					
9	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo					
10	Le agrada dirigir actividades de grupo.					

11	Se siente libre de hablar con sus superiores y compañeros sobre su trabajo.					
12	Sus compañeros/as lo eligen como jefe en las actividades de grupo.					
13	Sus compañeros/as le consideran en muchos aspectos como un modelo a imitar.					
14	Toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo					
15	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.					
16	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.					
17	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.					
18	Crees que su jefe utiliza un buen lenguaje cuando se dirige a usted					
19	¿Sabe lo que se espera de usted en el trabajo?					
20	La misión o el propósito de su empresa, ¿hace que usted sienta su trabajo importante?					
21	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					
22	En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con usted acerca de su progreso?					
23	¿Le gusta tomar la iniciativa?					
24	Cuando quiero conseguir algo, tengo muy claros los objetivos en mi cabeza.					
25	Tengo mucho empuje y necesidad de hacer las cosas.					

26	Estoy dispuesto a afrontar el fracaso con tal de ampliar mis horizontes.					
27	Me veo con capacidad de afrontar cualquier situación.					
28	He superado obstáculos para vencer en un desafío importante.					
29	Las ideas y proyectos nuevos me distraen de los anteriores.					
30	Me he obsesionado con una cierta idea o proyecto durante un tiempo corto para luego perder interés.					
31	A menudo establezco una meta para después perseguir una diferente.					
32	Termino lo que comienzo.					
33	Si me lanzo a hacer algo, asumo todas las obligaciones que conlleva mi decisión.					
34	Cuando un trabajo acaba saliendo mal, tiendo a admitir mi grado de responsabilidad.					
35	Me gusta la sensación de ser yo el que soluciona los problemas.					
36	Asumo los errores que he cometido incluso en aquellas ocasiones en las que podría echarle la culpa a los demás.					
37	Entiendo que toda elección implica unos riesgos y acepto las consecuencias de las equivocaciones que cometo.					

ESCALA DE CLIMA LABORAL DE SONIA PALMA CL-SPC

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen 5 opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marca con una equis (X) sólo una alternativa, lo que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	ÍTEMS	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o Algo (3)	Mucho (4)	Todo o Siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					

18	Se recibe una preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como equipo bien integrado.					
21	Los supervisores se expresan reconocimiento por los logros.					
22	en la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender Y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan Y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					

41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y los valores de la institución.					
43	El trabajo Se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 6. Validez de Jueces

SOFT SKILLS

Item	juez 1	juez 2	juez 3	juez 4	juez 5	Sx1	Mx	CVC1	Pei	CVC1C
01	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
02	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
03	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
04	3	3	2	3	3	14	4.7	0.9	0.00032	0.93
05	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
06	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
07	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
08	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
09	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
10	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
11	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
12	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
13	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
14	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
15	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
16	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
17	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
18	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
19	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
20	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
21	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
22	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
23	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
24	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
25	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
26	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
27	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
28	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
29	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
30	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
31	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
32	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
33	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
34	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
35	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
36	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
37	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
VALIDEZ TOTAL										1.00

CLIMA LABORAL

Ítem	juez 1	juez 2	juez 3	juez 4	juez 5	Sx1	Mx	CVC1	Pei	CVC1C
01	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
02	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
03	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
04	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
05	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
06	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
07	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
08	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
09	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
10	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
11	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
12	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
13	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
14	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
15	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
16	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
17	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
18	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
19	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
20	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
21	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
22	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
23	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
24	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
25	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
26	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
27	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
28	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
29	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
30	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
31	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
32	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
33	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
34	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
35	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
36	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
37	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
38	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
39	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
40	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00

41	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
42	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
43	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
44	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
45	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
46	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
47	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
48	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
49	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
50	3	3	3	3	3	15	5.0	1.0	0.00032	1.00
VALIDEZ TOTAL										1.00

SOFT SKILLS

JUEZ N°01

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SOFT SKILLS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Adaptabilidad al Cambio								
1	Acepta nuevas ideas y métodos para hacer su trabajo	X		X		X		
2	Cuando su agenda diaria se desorganiza inesperadamente, ¿se adapta y hace los ajustes con facilidad?	X		X		X		
3	Le resulta fácil aceptar los cambios del entorno.	X		X		X		
4	Le resulta fácil cambiar de tener nuevas amistades.	X		X		X		
5	Le agrada organizar actividades nuevas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en Equipo								
6	Alguna vez ha trabajado en equipo	X		X		X		
7	Su experiencia de trabajo en equipo ha sido positiva.	X		X		X		
8	Cuando sus compañeros del equipo de trabajo le piden ayuda usted se las brinda.	X		X		X		
9	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liderazgo								
10	Le agrada dirigir actividades de grupo.	X		X		X		
11	Se siente libre de hablar con sus superiores y compañeros sobre su trabajo.	X		X		X		
12	Sus compañeros/as lo eligen como jefe en las actividades de grupo.	X		X		X		
13	Sus compañeros/as le consideran en muchos aspectos como un modelo a imitar.	X		X		X		
14	Toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacidad de Comunicación								
15	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.	X		X		X		
16	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
17	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	X		X		X		

18	Crees que su jefe utiliza un buen lenguaje cuando se dirige a usted	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Sabe lo que se espera de usted en el trabajo?	X		X		X	
20	La misión o el propósito de su empresa, ¿hace que usted sienta su trabajo importante?	X		X		X	
21	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	X		X		X	
22	En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con usted acerca de su progreso?	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: Iniciativa		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿Le gusta tomar la iniciativa?	X		X		X	
24	Cuando quiero conseguir algo, tengo muy claros los objetivos en mi cabeza.	X		X		X	
25	Tengo mucho empuje y necesidad de hacer las cosas.	X		X		X	
26	Estoy dispuesto a afrontar el fracaso con tal de ampliar mis horizontes.	X		X		X	
27	Me veo con capacidad de afrontar cualquier situación.	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Perseverancia		Si	No	Si	No	Si	No
28	He superado obstáculos para vencer en un desafío importante.	X		X		X	
29	Las ideas y proyectos nuevos me distraen de los anteriores.	X		X		X	
30	Me he obsesionado con una cierta idea o proyecto durante un tiempo corto para luego perder interés.	X		X		X	
31	A menudo establezco una meta para después perseguir una diferente.	X		X		X	
32	Termino lo que comienzo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 8: Responsabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
33	Si me lanzo a hacer algo, asumo todas las obligaciones que conlleva mi decisión.	X		X		X	
34	Cuando un trabajo acaba saliendo mal, tiendo a admitir mi grado de responsabilidad.	X		X		X	
35	Me gusta la sensación de ser yo el que soluciona los problemas.	X		X		X	

36	Asumo los errores que he cometido incluso en aquellas ocasiones en las que podría echarle la culpa a los demás.	X		X		X	
37	Entiendo que toda elección implica unos riesgos y acepto las consecuencias de las equivocaciones que cometo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento listo para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Oscar Roberto Reátegui García

DNI: 42908592

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico y Educativo / Magíster en Psicología Educativa / Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Mayo del 2020


Mg. Oscar Roberto Reátegui García
P.S. 0000000
C.P.R. 19688

Firma del Experto Informante.

JUEZ N°02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SOFT SKILLS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Adaptabilidad al Cambio								
1	Acepta nuevas ideas y métodos para hacer su trabajo	X		X		X		
2	Cuando su agenda diaria se desorganiza inesperadamente, ¿se adapta y hace los ajustes con facilidad?	X		X		X		
3	Le resulta fácil aceptar los cambios del entorno.	X		X		X		
4	Le resulta fácil cambiar de tener nuevas amistades.	X		X		X		
5	Le agrada organizar actividades nuevas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en Equipo								
6	Alguna vez ha trabajado en equipo	X		X		X		
7	Su experiencia de trabajo en equipo ha sido positiva.	X		X		X		
8	Cuando sus compañeros del equipo de trabajo le piden ayuda usted se las brinda.	X		X		X		
9	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liderazgo								
10	Le agrada dirigir actividades de grupo.	X		X		X		
11	Se siente libre de hablar con sus superiores y compañeros sobre su trabajo.	X		X		X		
12	Sus compañeros/as lo eligen como jefe en las actividades de grupo.	X		X		X		
13	Sus compañeros/as le consideran en muchos aspectos como un modelo a imitar.	X		X		X		
14	Toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacidad de Comunicación								
15	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.	X		X		X		
16	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
17	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	X		X		X		

18	Creas que su jefe utiliza un buen lenguaje cuando se dirige a usted	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Compromiso								
19	¿Sabe lo que se espera de usted en el trabajo?	X		X		X		
20	La misión o el propósito de su empresa, ¿hace que usted sienta su trabajo importante?	X		X		X		
21	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	X		X		X		
22	En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con usted acerca de su progreso?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Iniciativa								
23	¿Le gusta tomar la iniciativa?	X		X		X		
24	Cuando quiero conseguir algo, tengo muy claros los objetivos en mi cabeza.	X		X		X		
25	Tengo mucho empuje y necesidad de hacer las cosas.	X		X		X		
26	Estoy dispuesto a afrontar el fracaso con tal de ampliar mis horizontes.	X		X		X		
27	Me veo con capacidad de afrontar cualquier situación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7: Perseverancia								
28	He superado obstáculos para vencer en un desafío importante.	X		X		X		
29	Las ideas y proyectos nuevos me distraen de los anteriores.	X		X		X		
30	Me he obsesionado con una cierta idea o proyecto durante un tiempo corto para luego perder interés.	X		X		X		
31	A menudo establezco una meta para después perseguir una diferente.	X		X		X		
32	Termino lo que comienzo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 8: Responsabilidad								
33	Si me lanzo a hacer algo, asumo todas las obligaciones que conlleva mi decisión.	X		X		X		
34	Cuando un trabajo acaba saliendo mal, tiendo a admitir mi grado de responsabilidad.	X		X		X		
35	Me gusta la sensación de ser yo el que soluciona los problemas.	X		X		X		

36	Asumo los errores que he cometido incluso en aquellas ocasiones en las que podría echarle la culpa a los demás.	X		X		X	
37	Entiendo que toda elección implica unos riesgos y acepto las consecuencias de las equivocaciones que cometo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento está listo para ser aplicar.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: D^o/ Mg: Rosana Jiménez Valencia

DNI: 09881220

Especialidad del validador: Psicóloga Clínica

05 de Mayo del 2020

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



M^g. Rosana Jiménez Valencia
 PSICÓLOGA
 C.Ps. P.1063/

Firma del Experto Informante.

JUEZ N°03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SOFT SKILLS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Adaptabilidad al Cambio								
1	Acepta nuevas ideas y métodos para hacer su trabajo	X		X		X		
2	Cuando su agenda diaria se desorganiza inesperadamente, ¿se adapta y hace los ajustes con facilidad?	X		X		X		
3	Le resulta fácil aceptar los cambios del entorno.	X		X		X		
4	Le resulta fácil cambiar de tener nuevas amistades.	X		X			X	Le resulta fácil cambiar de amistades
5	Le agrada organizar actividades nuevas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en Equipo								
6	Alguna vez ha trabajado en equipo	X		X		X		
7	Su experiencia de trabajo en equipo ha sido positiva.	X		X		X		
8	Cuando sus compañeros del equipo de trabajo le piden ayuda usted se la brinda.	X		X		X		
9	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liderazgo								
10	Le agrada dirigir actividades de grupo.	X		X		X		
11	Se siente libre de hablar con sus superiores y compañeros sobre su trabajo.	X		X		X		
12	Sus compañeros/as lo eligen como jefe en las actividades de grupo.	X		X		X		
13	Sus compañeros/as le consideran en muchos aspectos como un modelo a imitar.	X		X		X		
14	Toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacidad de Comunicación								
15	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.	X		X		X		
16	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
17	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	X		X		X		
18	Creés que su jefe utiliza un buen lenguaje cuando se dirige a usted	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Compromiso								
19	¿Sabe lo que se espera de usted en el trabajo?	X		X		X		
20	La misión o el propósito de su empresa, ¿hace que usted sienta su trabajo importante?	X		X		X		
21	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	X		X		X		
22	En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con usted acerca de su progreso?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Iniciativa								
23	¿Le gusta tomar la iniciativa?	X		X		X		
24	Cuando quiero conseguir algo, tengo muy claros los objetivos en mi cabeza.	X		X		X		La palabra "claros" cambiar a singular

25	Tengo mucho empuje y necesidad de hacer las cosas.	X		X		X	
26	Estoy dispuesto a afrontar el fracaso con tal de ampliar mis horizontes.	X		X		X	
27	Me veo con capacidad de afrontar cualquier situación.	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Perseverancia		Si	No	Si	No	Si	No
28	He superado obstáculos para vencer en un desafío importante.	X		X		X	
29	Las ideas y proyectos nuevos me distraen de los anteriores.	X		X		X	
30	Me he obsesionado con una cierta idea o proyecto durante un tiempo corto para luego perder interés.	X		X		X	
31	A menudo establezco una meta para después perseguir una diferente.	X		X		X	
32	Termino lo que comienzo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 8: Responsabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
33	Si me lanzo a hacer algo, asumo todas las obligaciones que conlleva mi decisión.	X		X		X	
34	Cuando un trabajo acaba saliendo mal, tiendo a admitir mi grado de responsabilidad.	X		X		X	
35	Me gusta la sensación de ser yo el que soluciona los problemas.	X		X		X	
36	Asumo los errores que he cometido incluso en aquellas ocasiones en las que podría echarle la culpa a los demás.	X		X		X	
37	Entiendo que toda elección implica unos riesgos y acepto las consecuencias de las equivocaciones que cometo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento se encuentra listo para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **D^a Mg: Stephany Naisba Chávez Delgado**

DNI: 72191254

Especialidad del validador: **Psicóloga Educativa / Maestra en Administración de Negocios - MBA**

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entienden sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...11...de Mayo del 2020


Firma del Experto Informante.

JUEZ N°04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SOFT SKILLS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Adaptabilidad al Cambio								
1	Acepta nuevas ideas y métodos para hacer su trabajo	X		X		X		
2	Cuando su agenda diaria se desorganiza inesperadamente, ¿se adapta y hace los ajustes con facilidad?	X		X		X		
3	Le resulta fácil aceptar los cambios del entorno.	X		X		X		
4	Le resulta fácil cambiar de tener nuevas amistades.	X		X		X		
5	Le agrada organizar actividades nuevas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en Equipo		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Alguna vez ha trabajado en equipo	X		X		X		
7	Su experiencia de trabajo en equipo ha sido positiva.	X		X		X		
8	Cuando sus compañeros del equipo de trabajo le piden ayuda usted se las brinda.	X		X		X		
9	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Le agrada dirigir actividades de grupo.	X		X		X		
11	Se siente libre de hablar con sus superiores y compañeros sobre su trabajo.	X		X		X		
12	Sus compañeros/as lo eligen como jefe en las actividades de grupo.	X		X		X		
13	Sus compañeros/as le consideran en muchos aspectos como un modelo a imitar.	X		X		X		
14	Toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacidad de Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.	X		X		X		
16	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
17	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	X		X		X		

18	Crees que su jefe utiliza un buen lenguaje cuando se dirige a usted	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Sabe lo que se espera de usted en el trabajo?	X		X		X	
20	La misión o el propósito de su empresa, ¿hace que usted sienta su trabajo importante?	X		X		X	
21	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	X		X		X	
22	En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con usted acerca de su progreso?	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: Iniciativa		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿Le gusta tomar la iniciativa?	X		X		X	
24	Cuando quiero conseguir algo, tengo muy claros los objetivos en mi cabeza.	X		X		X	
25	Tengo mucho empuje y necesidad de hacer las cosas.	X		X		X	
26	Estoy dispuesto a afrontar el fracaso con tal de ampliar mis horizontes.	X		X		X	
27	Me veo con capacidad de afrontar cualquier situación.	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Perseverancia		Si	No	Si	No	Si	No
28	He superado obstáculos para vencer en un desafío importante.	X		X		X	
29	Las ideas y proyectos nuevos me distraen de los anteriores.	X		X		X	
30	Me he obsesionado con una cierta idea o proyecto durante un tiempo corto para luego perder interés.	X		X		X	
31	A menudo establezco una meta para después perseguir una diferente.	X		X		X	
32	Termino lo que comienzo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 8: Responsabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
33	Si me lanzo a hacer algo, asumo todas las obligaciones que conlleva mi decisión.	X		X		X	
34	Cuando un trabajo acaba saliendo mal, tiendo a admitir mi grado de responsabilidad.	X		X		X	
35	Me gusta la sensación de ser yo el que soluciona los problemas.	X		X		X	
36	Asumo los errores que he cometido incluso en aquellas ocasiones en las que podría echarle la culpa a los demás.	X		X		X	
37	Entiendo que toda elección implica unos riesgos y acepto las consecuencias de las equivocaciones que cometo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento está listo para ser aplicar.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador: **Dra Mg: Katia Alejandra Dávalos La Torre.** DNI: 40393896

Especialidad del validador: **Psicóloga / Magíster en Gestión de la Educación / Doctora en Educación**

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de Mayo del 2020


Mg. Katia Alejandra Dávalos La Torre
 C. P. # 0773
 DNI: 40393896

Firma del Experto Informante.

JUEZ N°05

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SOFT SKILLS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Adaptabilidad al Cambio		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Acepta nuevas ideas y métodos para hacer su trabajo	X		X		X		
2	Cuando su agenda diaria se desorganiza inesperadamente, ¿se adapta y hace los ajustes con facilidad?	X		X		X		
3	Le resulta fácil aceptar los cambios del entorno.	X		X		X		
4	Le resulta fácil cambiar de tener nuevas amistades.	X		X		X		
5	Le agrada organizar actividades nuevas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en Equipo		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Alguna vez ha trabajado en equipo	X		X		X		
7	Su experiencia de trabajo en equipo ha sido positiva.	X		X		X		

8	Cuando sus compañeros del equipo de trabajo le piden ayuda usted se la brinda.	X		X		X	
9	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No
10	Le agrada dirigir actividades de grupo.	X		X		X	
11	Se siente libre de hablar con sus superiores y compañeros sobre su trabajo.	X		X		X	
12	Sus compañeros/as lo eligen como jefe en las actividades de grupo.	X		X		X	
13	Sus compañeros/as le consideran en muchos aspectos como un modelo a imitar.	X		X		X	
14	Toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Capacidad de Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No
15	En la organización se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.	X		X		X	
16	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
17	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	X		X		X	
18	Crees que su jefe utiliza un buen lenguaje cuando se dirige a usted	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Sabe lo que se espera de usted en el trabajo?	X		X		X	
20	La misión o el propósito de su empresa, ¿hace que usted sienta su trabajo importante?	X		X		X	
21	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	X		X		X	
22	En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con usted acerca de su progreso?	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: Iniciativa		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿Le gusta tomar la iniciativa?	X		X		X	
24	Cuando quiero conseguir algo, tengo muy claros los objetivos en mi cabeza.	X		X		X	
25	Tengo mucho empuje y necesidad de hacer las cosas.	X		X		X	
26	Estoy dispuesto a afrontar el fracaso con tal de ampliar mis horizontes.	X		X		X	
27	Me veo con capacidad de afrontar cualquier situación.	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Perseverancia		Si	No	Si	No	Si	No
28	He superado obstáculos para vencer en un desafío importante.	X		X		X	
29	Las ideas y proyectos nuevos me distraen de los anteriores.	X		X		X	
30	Me he obsesionado con una cierta idea o proyecto durante un tiempo corto para luego perder interés.	X		X		X	
31	A menudo establezco una meta para después perseguir una diferente.	X		X		X	
32	Termino lo que comienzo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 8: Responsabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
33	Si me lanzo a hacer algo, asumo todas las obligaciones que conlleva mi decisión.	X		X		X	
34	Cuando un trabajo acaba saliendo mal, tiendo a admitir mi grado de responsabilidad.	X		X		X	
35	Me gusta la sensación de ser yo el que soluciona los problemas.	X		X		X	
36	Asumo los errores que he cometido incluso en aquellas ocasiones en las que podría echarle la culpa a los demás.	X		X		X	
37	Entiendo que toda elección implica unos riesgos y acepto las consecuencias de las equivocaciones que cometo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento listo para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Wilson Torres Delgado

DNI: 40751019

Especialidad del validador: Estadístico / Metodólogo

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...10... de Mayo del 2020


 Dr. Wilson Torres Delgado
 Docente en Metodología
 UNSM
 Firma del Experto Informante.

CLIMA LABORAL

JUEZ N°01

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CLIMA LABORAL"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Realización Personal								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
5	Los supervisores se expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender Y desarrollarse.	X		X		X		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
8	La empresa promueve el desarrollo personal.	X		X		X		
9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	X		X		X		
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Involucramiento Laboral								
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
15	en la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
19	Hay clara definición de visión, misión y los valores de la institución.	X		X		X		
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Supervisión								
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		

24	Se recibe una preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
29	El trabajo Se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
30	Existe un trato justo en la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Comunicación								
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X		X		X		
34	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
36	En la institución, se afrontan Y superan los obstáculos.	X		X		X		
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Condiciones Laborales								
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		X		X		
44	El grupo con el que trabajo, funciona como equipo bien integrado.	X		X		X		
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
46	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
47	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	X		X		X		
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento listo para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Oscar Roberto Reátegui García

DNI: 42908592

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico y Educativo / Magíster en Psicología Educativa / Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

03 de Mayo del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Oscar Roberto Reátegui García
PSICOLOGO
C.P.S.P. 19660

Firma del Experto Informante.

JUEZ N°02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CLIMA LABORAL"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Realización Personal								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
5	Los supervisores se expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender Y desarrollarse.	X		X		X		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
8	La empresa promueve el desarrollo personal.	X		X		X		
9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	X		X		X		
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Involucramiento Laboral								
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X	No	X	No	X	No	
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
15	en la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
19	Hay clara definición de visión, misión y los valores de la institución.	X		X		X		
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Supervisión								
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
24	Se recibe una preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
29	El trabajo Se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
30	Existe un trato justo en la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Comunicación								
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X		X		X		
34	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
36	En la institución, se afrontan Y superan los obstáculos.	X		X		X		
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Condiciones Laborales								
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		X		X		

44	El grupo con el que trabajo, funciona como equipo bien integrado.	X		X		X	
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X	
46	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X	
47	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	X		X		X	
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento está listo para ser aplicar.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Rosana Jiménez Valencia

DNI: 09881220

Especialidad del validador: Psicóloga Clínica

05 de Mayo del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Rosana Jiménez Valencia
PSICÓLOGA
C.Ps. P.10637

Firma del Experto Informante.

JUEZ N°03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CLIMA LABORAL"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Realización Personal								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X		X		X		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
5	Los supervisores se expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender Y desarrollarse.	X		X		X		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
8	La empresa promueve el desarrollo personal.	X		X		X		
9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	X		X		X		
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Involucramiento Laboral								
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
15	en la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
19	Hay clara definición de visión, misión y los valores de la institución.	X		X		X		
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Supervisión								
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		

23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
24	Se recibe una preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
29	El trabajo Se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
30	Existe un trato justo en la institución.	X		X		X		
DIMENSION 4: Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X		X		X		
34	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
36	En la institución, se afrontan Y superan los obstáculos.	X		X		X		
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X		X		X		
DIMENSION 5: Condiciones Laborales		Si	No	Si	No	Si	No	
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		X		X		
44	El grupo con el que trabajo, funciona como equipo bien integrado.	X		X		X		
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
46	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
47	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	X		X		X		
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento se encuentra listo para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Stephany Naisha Chávez Delgado**

DNI: 72191254

Especialidad del validador: **Psicóloga Educativa / Maestra en Administración de Negocios - MBA**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...11...de Mayo...del 2020


Firma del Experto Informante.

JUEZ N°04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CLIMA LABORAL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Realización Personal								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
5	Los supervisores se expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender Y desarrollarse.	X		X		X		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
8	La empresa promueve el desarrollo personal.	X		X		X		
9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	X		X		X		
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Involucramiento Laboral								
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
15	en la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		

16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X	
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X	
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X	
19	Hay clara definición de visión, misión y los valores de la institución.	X		X		X	
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Supervisión		Si	No	Si	No	Si	No
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X	
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X	
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X	

24	Se recibe una preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X	
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X	
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X	
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X	
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X	
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X	
30	Existe un trato justo en la institución.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X	
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X	
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X		X		X	
34	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X	
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X	
36	En la institución, se afrontan Y superan los obstáculos.	X		X		X	
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X	
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X	
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X	
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Condiciones Laborales		Si	No	Si	No	Si	No
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X	
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X	
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		X		X	
44	El grupo con el que trabajo, funciona como equipo bien integrado.	X		X		X	
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X	
46	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X	
47	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	X		X		X	
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento está listo para ser aplicar.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra Mg: Katia Alejandra Dávalos La Torre.** DNI: 40393896
Especialidad del validador: **Psicóloga / Magister en Gestión de la Educación / Doctora en Educación**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de Mayo del 2020


Mg. Katia Alejandra Dávalos La Torre
C.P. P. 0773
DNI: 40393896

Firma del Experto Informante.

JUEZ N°05

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “CLIMA LABORAL”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Realización Personal								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X		X		X		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
5	Los supervisores se expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender Y desarrollarse.	X		X		X		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
8	La empresa promueve el desarrollo personal.	X		X		X		
9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	X		X		X		
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Involucramiento Laboral								
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
15	en la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
19	Hay clara definición de visión, misión y los valores de la institución.	X		X		X		
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Supervisión								
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
24	Se recibe una preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
29	El trabajo Se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
30	Existe un trato justo en la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Comunicación								
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X		X		X		
34	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
36	En la institución, se afrontan Y superan los obstáculos.	X		X		X		
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Condiciones Laborales								
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		X		X		
44	El grupo con el que trabajo, funciona como equipo bien integrado.	X		X		X		
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
46	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
47	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	X		X		X		
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento listo para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. **D^r/ Mg: Wilson Torres Delgado**

DNI: 40751019

Especialidad del validador: Estadístico / Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...10...de Mayo...del 2020



Dr. Wilson Torres Delgado
Docente en Metodología
UNSM
Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Resultado Alfa de Cronbach ítem por ítem

Variable Soft Skills

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEMS	153,50	134,789	,133	,849
V4	153,95	131,103	,183	,850
V5	153,65	131,924	,293	,846
V6	153,95	126,682	,602	,840
V7	153,85	129,292	,333	,845
V8	153,45	135,208	,068	,850
V9	153,85	131,713	,298	,846
V10	153,45	132,366	,441	,845
V11	153,70	133,695	,196	,848
V12	153,70	129,063	,500	,843
V13	153,80	129,642	,449	,843
V14	154,95	133,103	,117	,851
V15	154,45	125,734	,539	,840
V16	153,85	129,292	,414	,844
V17	154,30	128,642	,324	,846
V18	153,85	128,029	,443	,843
V19	153,80	133,432	,173	,849
V20	153,95	132,366	,153	,850
V21	153,80	128,695	,402	,844
V22	153,80	127,747	,459	,842
V23	153,85	134,450	,057	,852
V24	155,05	120,787	,449	,843
V25	154,00	128,105	,457	,843
V26	153,85	130,661	,454	,844
V27	153,85	127,924	,504	,842
V28	153,70	126,642	,595	,840
V29	153,70	128,221	,681	,840
V30	153,50	130,263	,618	,843
V31	155,65	133,187	,073	,855
V32	155,75	127,566	,300	,847
V33	155,00	127,789	,200	,854

V34	153,70	130,221	,501	,843
V35	153,55	128,892	,707	,841
V36	153,60	130,779	,293	,846
V37	154,60	120,358	,516	,840
V38	154,25	123,039	,392	,845
V39	153,60	130,042	,449	,844

Variable Clima Laboral

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEMS	166,75	1226,934	,521	,973
V4	165,45	1282,471	-,221	,974
V5	166,50	1210,368	,702	,973
V6	166,30	1255,063	,247	,974
V7	166,20	1240,379	,562	,973
V8	166,55	1211,629	,779	,972
V9	166,05	1222,155	,794	,972
V10	166,70	1198,011	,825	,972
V11	166,25	1238,197	,489	,973
V12	166,20	1252,274	,354	,973
V13	166,20	1242,905	,449	,973
V14	166,10	1234,516	,553	,973
V15	166,00	1230,000	,681	,973
V16	165,90	1240,411	,503	,973
V17	166,05	1238,997	,613	,973
V18	166,75	1200,934	,776	,972
V19	165,95	1232,682	,610	,973
V20	166,60	1214,147	,670	,973
V21	166,25	1236,303	,489	,973
V22	166,05	1213,524	,723	,972
V23	166,80	1205,537	,761	,972
V24	166,20	1217,116	,758	,972
V25	166,00	1257,895	,276	,974
V26	166,20	1238,695	,513	,973
V27	166,05	1244,471	,636	,973

V28	165,85	1226,871	,653	,973
V29	165,85	1244,450	,488	,973
V30	166,35	1208,661	,614	,973
V31	166,10	1235,358	,616	,973
V32	166,50	1218,158	,687	,973
V33	167,15	1200,239	,789	,972
V34	166,00	1257,684	,237	,974
V35	166,90	1190,621	,881	,972
V36	166,45	1209,524	,793	,972
V37	167,30	1224,853	,566	,973
V38	167,30	1199,800	,789	,972
V39	166,55	1203,839	,785	,972
V40	166,10	1236,516	,496	,973
V41	166,50	1204,684	,769	,972
V42	166,05	1232,892	,585	,973
V43	166,80	1206,589	,807	,972
V44	166,25	1222,934	,710	,973
V45	166,05	1232,682	,588	,973
V46	166,55	1217,945	,729	,972
V47	166,95	1212,471	,789	,972
V48	167,15	1207,818	,894	,972
V49	166,75	1203,776	,797	,972
V50	166,75	1199,461	,819	,972
V51	166,95	1198,366	,811	,972
V52	167,00	1206,842	,707	,973

Anexo 8. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Variable	Población	Técnica e Instrumento
<p>¿Cuál es la relación de las Soft Skills y el Clima Laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020?</p> <p>Problema Específico 1: ¿Cuál es la relación de las Soft Skills y la realización personal en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre las Soft Skills y el Clima Laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre las Soft Skills y el Clima Laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020.</p>	<p>Tipo: Básica Diseño: No experimental transversal correlacional.</p>	<p>Variable Independiente: Soft Skills Variable Dependiente: Clima Laboral</p>	<p>Población: 80 colaboradores de la UGEL San Martín. Muestra: 60 colaboradores, de ambos sexos. Muestreo: Tipo no probabilístico.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: - Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL - SPC. - Encuesta de Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña</p>
<p>Problema Específico 2: ¿Cuál es la relación de las Soft Skills y el involucramiento laboral en los colaboradores de la</p>	<p>Objetivos Específicos: 1. Identificar la relación entre las Soft Skills y la realización personal en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020. 2. Identificar la relación entre las Soft Skills y el</p>	<p>Hipótesis Específicas: 1. Existe una relación significativa entre las Soft Skills y la realización personal en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020.</p>				

<p>UGEL San Martin, Tarapoto 2020?</p> <p>Problema Específico 3: ¿Cuál es la relación de las Soft Skills y la supervisión en los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020?</p> <p>Problema Específico 4: ¿Cuál es la relación de las Soft Skills y la comunicación en los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020?</p> <p>Problema Específico 5: ¿Cuál es la relación de las Soft Skills y las condiciones laborales en los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020?</p>	<p>involucramiento laboral en los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020.</p> <p>3. Identificar la relación entre las Soft Skills y la supervisión en los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020.</p> <p>4. Identificar la relación entre las Soft Skills y la comunicación en los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020.</p> <p>5. Identificar la relación entre las Soft Skills y las condiciones laborales en los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020.</p>	<p>2. Existe una relación significativa entre las Soft Skills y el involucramiento laboral en los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre las Soft Skills y la supervisión de los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020.</p> <p>4. Existe una relación significativa entre las Soft Skills y la comunicación de los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020.</p> <p>5. Existe una relación significativa entre las Soft Skills y las condiciones laborales de los colaboradores de la UGEL San Martin, Tarapoto 2020.</p>				
---	---	---	--	--	--	--

Anexo 9. Base de datos de la Muestra

SOFT SKILLS

3 :																																						
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31							
1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	3	2	4	5	5	3	5	5	163			
2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	1	1	5	5	5	3	4	4	147		
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	2	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	2	5	5	162			
4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	160	
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	160	
6	5	3	2	5	3	5	5	5	5	2	5	1	1	2	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	2	1	3	5	5	5	2	5	5	144	
7	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	143	
8	5	4	3	2	3	4	4	5	5	5	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	2	2	2	5	5	4	5	4	5	137	
9	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	161		
10	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	157
11	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	3	5	5	170
12	5	4	5	5	2	3	3	5	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	128
13	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	171	
14	5	5	3	4	5	3	3	4	2	5	2	3	4	4	4	4	2	1	2	3	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	138
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	181
16	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	2	4	5	5	4	4	5	153
17	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	2	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	154
18	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	162
19	5	4	4	1	4	5	4	5	4	3	5	1	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	4	4	140
20	5	4	4	1	4	5	4	5	4	3	5	1	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	4	4	140
21	5	4	4	1	4	5	4	5	4	3	5	1	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	4	4	140
22	5	4	4	1	4	5	4	5	4	3	5	1	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	4	4	140

Vista de datos Vista de variables

CLIMA LABORAL

4:																																																			
	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0																					
1	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	2	3	2	4	4	4	4	5	4	1	3	5	4	5	4	4	2	2	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	202		
2	4	4	5	5	4	4	3	3	5	2	3	2	2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	2	1	1	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	174		
3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	2	2	4	5	4	5	2	4	4	3	1	4	4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	5	1	4	4	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	172				
4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	2	2	3	2	199			
5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	2	2	2	3	2	2	188			
6	4	3	3	4	2	5	4	4	5	1	4	2	1	3	3	2	4	5	5	4	4	2	2	5	5	4	4	4	2	1	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	3	184
7	5	3	5	3	2	4	5	5	5	4	3	1	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	4	5	5	2	5	5	5	5	4	3	3	2	1	1	2	2	1	2	174
8	4	3	2	1	2	3	4	5	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	1	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	2	2	1	178		
9	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	3	4	5	2	1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	203		
10	5	3	5	3	4	5	4	4	5	3	3	2	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	2	4	5	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	184		
11	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	1	2	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	213	
12	5	4	4	4	2	2	3	4	5	3	3	2	2	3	3	5	3	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	5	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	150	
13	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	2	3	3	2	2	3	202	
14	5	4	3	5	4	3	2	3	1	5	2	3	5	5	4	3	2	2	1	3	2	2	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	161	
15	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	199	
16	4	3	5	1	5	5	4	4	5	5	5	1	2	5	5	4	3	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	175	
17	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	2	2	4	4	5	5	3	4	4	4	1	5	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	173		
18	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	190		
19	4	4	3	2	4	5	5	4	3	3	5	2	1	3	2	3	2	4	4	4	5	2	2	4	5	4	4	3	1	1	3	4	5	4	4	5	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	150	
20	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	5	2	2	2	3	3	2	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	2	2	3	5	5	5	4	4	3	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	159	
21	5	5	5	1	4	4	4	5	3	3	5	2	1	2	3	3	3	5	4	5	3	2	4	4	5	4	3	3	3	2	5	4	5	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	158		
22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	

Vista de datos Vista de variables