



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Habilidades blandas y capacidad emprendedora en una empresa
comercial, Arequipa- 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Huarca Apaza, Yamile Yomayra (ORCID: 0000-0002-1503-089X)

Murillo Yutari, Milagros Nelly (ORCID: 0000-0002-4132-6774)

ASESORA:

Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena (ORCID: 0000-001-5937-3459)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA- PERÚ

2021

Dedicatoria

En principio agradezco a Dios por haberme dado las fuerzas y valor para culminar dicha etapa profesional, en memoria de mi padre Rosendo Huarca Salas agradecida por darme la mayor herencia del mundo, sus enseñanzas.

Yamile Yomayra Huarca Apaza.

Dedico esta tesis a Dios y especialmente en memoria de mi padre Agustín Murillo Gutiérrez agradecida por darme la fortaleza que necesito y continuar luchando cada día.

Milagros Nelly Murillo Yutari.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, a mis padres por ser ejemplo de perseverancia y trabajo. A mi familia por estar siempre presente en cada momento de mi vida y a mi esposo Elvis por su apoyo incondicional. También quiero agradecer a la universidad Cesar Vallejo y a mi asesora por su conocimiento, enseñanza y dirección que hizo posible el desarrollo del presente trabajo.

Yamile Yomayra Huarca Apaza.

Agradezco primero a mis padres por su apoyo incondicional, a la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de finalizar etapa profesional, este proceso de la vida finalmente a mi asesora de tesis por la asesoría y dedicación para el desarrollo óptimo de nuestra tesis.

Milagros Nelly Murillo Yutari.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica, instrumentos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos	23
4.2. Estadística inferencial	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Expertos de validación	21
Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable 1: Habilidades Blandas	23
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable 2: Capacidad emprendedora	24
Tabla 4. Prueba de normalidad	25
Tabla 5. Relación entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora ..	26
Tabla 6. Relación entre la colaboración y la capacidad emprendedora	28
Tabla 7. Relación entre el pensamiento crítico y la capacidad emprendedora	29
Tabla 8. Relación entre la gestión de complejidad y la capacidad emprendedora	31

Resumen

El presente estudio formuló como objetivo central determinar la relación entre las habilidades blandas en la capacidad emprendedora en una empresa comercial, Arequipa – 2021. La metodología aplicada fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo y corte transversal; tomando como unidad de estudio a 103 colaboradores de una empresa comercial, el cual se determinó mediante muestreo no probabilístico empleando la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Obteniendo como resultados que mientras mayores sean las habilidades blandas mayor será la capacidad emprendedora de los colaboradores; conjuntamente, se valida la hipótesis alterna la cual refiere que las habilidades blandas se relacionan significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021, al igual que las dimensiones de colaboración, pensamiento crítico y gestión de la competitividad. Concluyendo que, mayor manejo de las habilidades blandas generará una mayor capacidad emprendedora de los colaboradores de una empresa comercial; de igual forma se demostró la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio.

Palabras clave: Habilidades blandas, Capacidad Emprendedora, Colaboración, Pensamiento Crítico, Gestión de la Competitividad.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between soft skills and entrepreneurial capacity in a commercial company, Arequipa - 2021. The methodology applied was applied, non-experimental design, correlational scope, quantitative approach and cross-sectional; taking as a unit of study 103 employees of a commercial company, which was determined by non-probabilistic sampling using the survey technique for data collection. Obtaining as results that the higher the soft skills, the higher the entrepreneurial capacity of the collaborators; jointly, the alternative hypothesis is validated, which refers that soft skills are significantly related to the entrepreneurial capacity of a commercial company, Arequipa - 2021, as well as the dimensions of collaboration, critical thinking and competitiveness management. It is concluded that a better management of soft skills will generate a greater entrepreneurial capacity of the collaborators of a commercial company; likewise, the existence of a statistically significant relationship between the variables under study was demonstrated.

Keywords: Soft skills, Entrepreneurship, Collaboration, Critical Thinking, Competitiveness Management.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual las habilidades blandas se tornan importantes en la gestión empresarial debido a que aportan al crecimiento, fortalecimiento y éxito de las organizaciones; por ello, el trabajo en equipo resulta esencial para un adecuado aprovechamiento y fortalecimiento de las habilidades blandas ya sea por parte del personal o de la organización en general (Aunapama y Suvasweta, 2017).

Asimismo, de acuerdo a CONFIEP (2019), las habilidades blandas dentro de una empresa ayudan a un adecuado manejo frente a las problemáticas que puedan suscitarse, augurando consecuentemente un ambiente laboral idóneo para que el personal pueda desempeñarse adecuadamente, pues dichas habilidades influyen en gran medida sobre el desenvolvimiento de las personas ya que se direccionan al lado emocional, interpersonal, social entre otros criterios; de tal manera, dichas habilidades no se aplican únicamente en el ámbito laboral sino que también se aplican en el ámbito particular (Dubeya y Tiwari, 2019; Succi y Canovi, 2020)

De igual forma, las habilidades blandas se manifiestan sobre todo en el trabajo en equipo y en la forma como un individuo se desarrolla como líder frente a la resolución de conflictos, estrés, adaptación al cambio de la mano con una serie de actitudes que ayuden a ser una mejor persona y mantener un equilibrio entre el aspecto particular como profesional (Lepeley et al., 2021; Purwanto et al., 2021).

Por ello, diversos estudios como el realizado en Estados Unidos refieren que el 75% del éxito laboral a largo plazo es producto de las habilidades blandas y solo un 25% del éxito tiene origen exclusivamente de las habilidades duras de los colaboradores (Afifah et al., 2019); según ello, se afirma que los colaboradores con habilidades blandas son de gran relevancia para la organización, dado que permite un desarrollo adecuado en las actividades generando resultados óptimos; por lo cual, los empleados que manifiestan dichas cualidades logran que las empresas alcancen sus objetivos y a su vez se logra que las mismas tengan el rol de

humanizarse contratando personas íntegras que aporten valor (González et al., 2020).

Conjuntamente, dentro de las organizaciones se torna importante tener en cuenta de que no basta solo con incorporar personal con perfil emprendedor para generar capacidades emprendedoras, dado que existen una serie de factores tales como la dimensión social de las organizaciones que involucra variables del ambiente, costes, transacciones (Ardian et al., 2020); de igual manera, la orientación emprendedora no debe verse únicamente como la solución para incrementar el emprendimiento en la organización dado que ello dependerá en gran medida de la adecuación del estilo de liderazgo y la estructura organizativa (Díaz y Sensini, 2020). De tal manera que, los elementos estructurales que determinan el emprendimiento a nivel corporativo son los principios y filosofía de los altos mandos, los recursos, competencias que tiene la organización (Benazzouz, 2019).

Sin embargo, los factores sociales no son los únicos que repercuten en el emprendimiento de una empresa, por ello todo lo que realiza la empresa para organizarse tiene una repercusión sobre la relación entre la orientación emprendedora y el resultado emprendedor, a la par la serie de particularidades logran que las organizaciones sean mucho más emprendedoras, pues dicha configuración implica a las empresas con potencial emprendedor los cuales tienen una capacidad competitiva lo que en el corto plazo se convierte en la capacidad emprendedora (Zhara y Mohammad, 2019; Abu et al., 2021). En síntesis, las organizaciones con personal emprendedor se logran gracias a la organización, procesos, cultura; de tal forma que, las empresas con capacidad emprendedora son las que tienen competencias para emprender y crear nuevas oportunidades de negocio (Iturriaga et al., 2017; Asad et al., 2020).

Sin embargo, las empresas de comercio en la actualidad presenta deficiencias en cuanto al manejo de las habilidades blandas por parte de su personal, lo cual repercute negativamente en la capacidad emprendedora de los mismos, dado que ciertos colaboradores no son capaces de resolver conflictos, no son tolerantes a la frustración y por ende no trabajan en equipo afectando

consecuentemente el cumplimiento de las metas trazadas por las mismas, lo cual provoca que la capacidad emprendedora se ve afectada, debido a la demanda de habilidades para la ejecución de proyectos de emprendimiento empresarial (Tito y Serrano, 2016).

Las habilidades blandas hacen referencia a todos los atributos y capacidades que un individuo refleja para desempeñarse en el ámbito laboral de forma efectiva; por ello, su implementación en las organizaciones se torna relevante en el día a día de las organizaciones (Syah et al., 2020); sin embargo, se debe tener en cuenta que no todos los colaboradores tienen desarrolladas dichas habilidades, en vista de ello las empresas se han visto en la necesidad de capacitar a su personal para que puedan desarrollarlas para que consecuentemente se logre los objetivos de una organización (Sánchez et al., 2018).

Por su parte, la capacidad emprendedora es un componente relevante dentro de los niveles socioeconómicos, sociales, pues consecuentemente estimula la iniciativa en las decisiones que los individuos pueden tomar. Pues se resalta la importancia de los emprendedores en la sociedad, dado que los mismos se encargan de promover nuevas ideas para la formación de organizaciones (Jordán et al., 2016).

La situación de las diversas organizaciones en el presente resalta la importancia del emprendimiento como parte de una estrategia social para la ejecución de las habilidades que permiten a la PEA tener la capacidad para desarrollar proyectos empresariales para generar empleo y lograr una mejor calidad de vida, en tanto la relevancia del emprendimiento en la formación de habilidades. Sin embargo, la incertidumbre generada por diversos factores refiere la importancia de la capacidad emprendedora como una estrategia para promover autoempleos (Vargas et al., 2021; Mohammadali y Abdulkhaliq, 2019)

Actualmente, las organizaciones se centran en la creación de valores que promuevan la colaboración y la eficacia de los empleados. Por ello, las habilidades blandas y el espíritu empresarial se utilizan para optimizar la comunicación y

eficacia de sus colaboradores. Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), respecto a la colaboración se manifiesta un 60% de autoeficacia en las actividades y un 40% en las experiencias de grupo por parte de los colaboradores; de tal manera, resulta necesario prestar atención a los mismos con el fin de ampliar y maximizar su rendimiento empresarial.

Las organizaciones definen a las habilidades blandas como la serie de destrezas que permiten al personal desempeñarse de forma óptima en el ámbito laboral y personal (Vargas y Carzoglio, 2017). Conjuntamente, la innovación empresarial es más probable que esté influenciada por sus valores culturales, pues según los mismos se podrá poner en marcha el proceso emprendedor y lograr los resultados deseados. Por tanto, resulta relevante que los colaboradores tengan capacidad emprendedora, así como el conocimiento de las actividades que realizan. En consecuencia, si las personas carecen de estos atributos y no tienen la capacidad de participar en distintas actividades, consiguientemente no obtendrán un buen éxito en ningún campo si carecen de dichas características y habilidades (Novella et al., 2019).

Mientras que, en Europa las habilidades blandas se han desarrollado a lo largo de los años en las distintas universidades, donde se tomaron iniciativas que promovían el desarrollo de dichas habilidades con el fin de contribuir a su desarrollo individual y profesional, como resultado de ello en Bélgica se desarrolló un proyecto importante denominado "Boost your skills", donde se tuvo como fin fortalecer la comunicación y desarrollo individual; mientras que, el eje de las habilidades se daba por grupos de interés, en tanto, en Francia surge el centro de desarrollo de las habilidades blandas como una iniciativa de fortalecerlas para que en el mediano plazo los educandos mejoren sus competencias (Musicco, 2018).

Asimismo, en América Latina y el Caribe, el espíritu empresarial se considera una alternativa viable, pero sólo el 17% de la población económicamente lo adoptan; mientras que, en Europa, el 79 % de los países de bajos ingresos lo consideran excepcional. En Asia, sin embargo, solo un 40% de las personas lo consideran una opción viable (Vargas y Carzoglio, 2017).

Mientras que, en el contexto peruano, el Instituto de Estadística e Informática (2020) refiere que el 88% de las empresas cree que está experimentando un déficit de talento, que está ligado a sus habilidades blandas, causando problemas en la contratación de personal y el 39% dijo que está teniendo dificultades para encontrar empleados calificados, por su parte un 12% refleja ausencia de experiencia en la profesión correspondiente, lo cual posiciona a Perú como uno de los quince países con más dificultades para cubrir puestos vacantes a nivel de Latinoamérica (Prado, 2021)

De esta forma, las habilidades blandas se tornan definitivas para que los colaboradores logren un desempeño idóneo ya sea en el ámbito laboral o en el ámbito personal, puesto que le permitirá integrarse con otros colaboradores para cumplir las metas de la organización donde se encuentren laborando. (Espinoza y Gallegos, 2020)

En paralelo el informe de World Economic Forum (2020), refiere que la población joven no manifiesta un adecuado desarrollo de habilidades blandas que competen la inteligencia emocional, la orientación al servicio, el pensamiento crítico, solución de problemáticas y la toma de decisiones para un buen desenvolvimiento.

En base a la información recabada del tema y la realidad de la organización surge la problemática ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa-2021? Y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la colaboración y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021?, ¿Cuál es la relación entre el pensamiento crítico y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021?, ¿Cuál es la relación entre la gestión de la complejidad y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021?

Asimismo, el estudio denota justificación teórica, puesto que los resultados del estudio se explicaron por medio de teorías, sirviendo de fundamento teórico para futuras investigaciones acerca de las habilidades blandas y su relación con la

capacidad emprendedora de una empresa, lo cual será beneficioso a nivel organizacional.

La justificación práctica, refiere que el estudio impartió conocimientos sobre las habilidades blandas para optimizar la capacidad emprendedora de los colaboradores de una organización, tornándose relevante para la organización; dado que dichos resultados obtenidos serán de gran ayuda para que la misma tome las mejores decisiones frente a cualquier problemática.

A su vez se justifica metodológicamente, dado que el análisis de la data se desarrolló minuciosamente y de forma sistemática pretendiendo que los resultados logrados en el estudio sean fidedignos y permitan reforzar las habilidades blandas lo que consecuentemente mejorará la capacidad emprendedora de una empresa.

De igual forma, se justifica socialmente, en vista de que pretendió resolver la problemática presentada en la unidad de estudio, con el propósito de brindar las soluciones más adecuadas para un óptimo desarrollo de la empresa.

Estableciendo como objetivo general de estudio: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa - 2021; desprendiéndose como objetivos específicos: Determinar la relación entre la colaboración y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa - 2021, determinar la relación entre el pensamiento crítico y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa - 2021, determinar la relación entre la Gestión de la complejidad y la capacidad emprendedora de una empresa comercial Arequipa – 2021.

Por otra parte, la hipótesis para el estudio las habilidades blandas se relacionan significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa -2021. Mientras que, las hipótesis específicas consideradas son: La colaboración se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021, el pensamiento crítico se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021, la gestión de la complejidad se relaciona

significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial,
Arequipa – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de formular la realidad problemática de la empresa comercial en mención, resulta esencial fundar la investigación con estudios previos que sean de soporte para los resultados que se obtendrán en la misma.

A nivel internacional se encontraron dichas investigaciones:

Vallejo Farías (2019), en su investigación formuló como objetivo principal diseñar un modelo de habilidades blandas para que la startup alcance el éxito. Bajo una metodología de tres fases, que implica el levantamiento del contexto actual, diseño de modelo de habilidades blandas y finalmente está el despliegue del plan de acción, tomando como unidad muestral a una startup, empleando la técnica de encuesta. Obteniendo como principales resultados que el valor de las habilidades blandas es relevante para el éxito empresarial sin importar el tipo de rubro. Concluyendo que, las habilidades blandas son esenciales para que una persona pueda interactuar de forma efectiva en su vida diaria.

Cañón Parra (2021), en su estudio esbozó como objeto central decretar las habilidades blandas de los educandos para la formación en el emprendimiento. Siguiendo un marco metodológico de alcance descriptivo, de diseño no experimental considerando como sujeto de estudio a un centro educativo a los cuales se les ejecutó la técnica de la encuesta. Los resultados demostraron que un adecuado manejo de las habilidades blandas constituye una herramienta clave para formarse de manera integral para alcanzar el éxito personal; conjuntamente existen una serie de habilidades blandas como lo es el liderazgo, además de ello, manifestaron un índice correlacional de ($r=0,312$). Concluyendo que las habilidades blandas son esenciales a nivel general, pero con mayor énfasis en el ámbito laboral y profesional, dado que ello conllevará al éxito y a forjar la capacidad emprendedora.

Zana (2019), el objetivo central de la investigación fue detectar el rol de las habilidades blandas del liderazgo a partir de las dimensiones de comunicación, habilidades de iniciativa, habilidades de formación y habilidades de construcción.

Bajo un marco metodológico de tipo explicativo, tomando como unidad de estudio a los educadores de la universidad en estudio, a los cuales se les ejecutó la técnica de la encuesta. Teniendo como principales resultados la importancia de incrementar la conciencia de los individuos en las organizaciones para valerse de las oportunidades no aprovechadas generando un clima propicio para laborar en equipo y consecuentemente manifestó un índice correlacional de ($r=0,810$); Concluyendo que, los encuestados manifiestan un elevado nivel habilidades blandas, teniendo la capacidad de emprender, formar el diálogo e intercambiar opiniones entre los miembros de la comunidad universitaria.

Entre los antecedentes nacionales se hallan los siguientes:

Castro Guzmán (2020), el objetivo central del estudio fue decretar si existe relación entre las habilidades Blandas y capacidad emprendedora en colaboradores del área atención al cliente del callcenter. Bajo un marco metodológico de tipo básica, de diseño no experimental, de alcance correlacional, tomando como unidad de estudio a 227 colaboradores, a los cuales se les ejecutó la técnica de la encuesta. Obteniendo como principales resultados que existe una relación directa entre las variables de estudio con un valor p de 0,000. Y un grado de correlación de ($r=0.379$). Concluyendo que, un elevado nivel de habilidades blandas genera mayor capacidad emprendedora en los colaboradores del callcenter.

Villanueva Alburquerque (2017), en su estudio formuló como objetivo central decretar la relación entre la capacidad emprendedora y el desarrollo de habilidades blandas en los educadores. Siguiendo una metodología de diseño no experimental y de alcance correlacional, utilizando como unidad muestral a 25 educadores de la I.E. en estudio, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta. Teniendo como principales resultados que se manifiesta una relación entre las variables de estudio, conjuntamente se determinó un grado de asociación por medio de la correlación de Pearson con un valor de ($r=0,712$), y una relación significativa con un p-valor de 0.031. Concluyendo que, existe una relación fuerte y positiva entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora.

Torres Escalante (2021), la investigación formuló como objetivo central decretar la relación entre las capacidades emprendedoras y las habilidades blandas de los educandos. Bajo un marco metodológico de tipo básica, de diseño no experimental, considerando como unidad de estudio a educandos de secundaria, a los cuales se les ejecutó la técnica de la encuesta. Entre los principales resultados se determinó que las variables de estudio guardan una relación directa y significativa con un Rho de Spearman con valor de 0.495 y conjunto a ello, reflejan una relación significativa con un p-valor de 0.0001. Concluyendo que, existe relación significativa entre la dimensión autoeficacia, asertividad, liderazgo participativo y afrontamiento con las capacidades emprendedoras.

Serrano Calderón (2018), el objeto de estudio fue determinar la relación entre las habilidades blandas y la actitud emprendedora de los educandos. Siguiendo un marco metodológico de diseño no experimental, de carácter cuantitativo y de alcance descriptivo, tomando como población de análisis a 52 educandos de la I.E. en estudio, a los cuales se les empleó la técnica de la encuesta. Obteniendo como resultados principales que las habilidades sociales y la actitud emprendedora manifiestan una correlación de intensidad moderada a fuerte, con un ($r=0.068$) y conjunto a ello manifiestan una relación significativa con un p-valor de 0.003. Concluyendo que, las dimensiones de las habilidades blandas y la actitud emprendedora de igual forma reflejan una correlación moderada a fuerte.

Alanya Reque (2016), la investigación planteó como objetivo central decretar la relación entre la actitud emprendedora y las habilidades blandas. Bajo un marco metodológico de tipo básica, de alcance correlacional y de carácter cuantitativo, considerando como unidad de estudio a 149 educandos, a los mismos que se les ejecutó la técnica de la encuesta. Logrando como principales resultados que se manifiestan inferiores niveles de habilidades blandas y actitud emprendedora con 42,4% y 59.6% de forma respectiva, lo cual demuestra una correlación fuerte entre las variables estudiadas además de reflejar una relación

significativa con un p-valor 0.004. Concluyendo que, es sumamente relevante la implementación del emprendimiento conjunto al fortalecimiento de las habilidades de los educandos.

A nivel local se encontraron los siguientes antecedentes:

Escamilla et al. (2021), planteó como objeto de estudio mostrar la importancia de las habilidades blandas por parte del equipo y la resolución de problemas. Bajo un marco metodológico de diseño no experimental, de carácter cuantitativo, de alcance descriptivo y de corte transeccional, considerando como unidad de estudio 96 agencias comerciales, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta. Logrando como principales resultados que existe relación significativa entre las variables de estudio; de igual forma, se manifiesta relación entre la resolución de conflictos y el servicio al cliente reflejando una muestra significancia positiva con 0.031 y un grado de correlación positiva de intensidad baja con ($r=0.205$), por lo que se acepta la hipótesis. Concluyendo que, se manifiesta relación entre las variables de estudio en las empresas analizadas durante la emergencia sanitaria.

Quispe Fuentes (2020), la investigación planteó como objeto de estudio determinar la relación entre las estrategias colaborativas y la competencia emprendedora de los educandos. Bajo un marco metodológico de diseño no experimental, de alcance descriptivo y de carácter cuantitativo, tomando como unidad de estudio a 101 educandos, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta. Obteniendo como principales resultados que un 83.95% de los educandos cooperan con sus pares, conjuntamente los mismos logran incentivar su competencia emprendedora; de igual forma, se muestra una relación significativa con un p-valor de 0,000. Concluyendo que, existe una relación entre el empleo de estrategias colaborativas y la competencia emprendedora de los educandos.

Flores Condori (2019), el estudio formuló como objeto de estudio decretar la relación entre el desarrollo de competencias emprendedoras y el conocimiento

del plan de negocios. Bajo una metodología de alcance descriptivo- correlacional, tomando como unidad muestral a 30 educandos a los cuales se les ejecutó la técnica de la encuesta. Logrando como principales resultados que existe una relación moderada entre las variables de estudio, conjuntamente se muestra un desarrollo medio de las competencias emprendedoras y finalmente se manifiesta una relación significativa con un p-valor de 0,0001. Concluyendo que, la formación de capacidades emprendedoras permite desarrollar de manera adecuada sus habilidades.

Por otra parte, entre las principales bases teóricas del estudio se han planteado una serie de teorías relacionadas a las variables habilidades blandas y capacidad emprendedora. En lo que respecta las habilidades blandas se tomó en consideración autores que manifiestan definiciones y modelos teóricos los cuales dimensionan la variable de investigación.

Teniendo como principales autores a Cobo y Moravec (2011), los cuales refieren que las habilidades blandas o también llamadas “soft skills” son competencias sociales que incentivan y desarrollan por medio de las experiencias del individuo y su interacción con otros. De tal manera, estas habilidades involucran muchos más aspectos que los que están vinculados con las relaciones con otros individuos, tales como aprender, examinar, administrar el tiempo y crear; a la par se cree erróneamente que la definición de las habilidades blandas es igual al concepto de habilidades sociales; sin embargo, forma parte de la primera. Dentro de las dimensiones se hallan las que se refieren a continuación:

En principio, la dimensión colaboración, involucra habilidades de cooperación, las cuales son fundamentales para una empresa ya que crea una filosofía de esfuerzo, compromiso y objetivos compartidos; donde la creatividad es considerada como un factor clave para desarrollar ventajas competitivas, teniendo en cuenta el trabajo en equipo, innovación, comunicación efectiva, resolución de problemas, adaptabilidad y gestión de la información. A su vez, demanda adaptabilidad, innovación, resolución de problemas, comunicación efectiva y

trabajo en equipo, los mismos que son esenciales para un óptimo desempeño del personal.

La dimensión pensamiento crítico, es sumamente necesario para escalar en el mercado actual, dado que las empresas requieren individuos capaces de recolectar, analizar y crear conocimiento para el desarrollo personal y organizacional; por ello, se requiere de liderazgo, perseverancia, creatividad, flexibilidad, iniciativa y cooperación.

La dimensión gestión de la complejidad, se refiere a la serie de estrategias que pretende solucionar problemáticas inesperadas involucrando la autoconfianza, la gestión del tiempo, la responsabilidad, la persuasión, la empatía y la gestión de la incertidumbre.

Asimismo, la importancia de las habilidades blandas radica en las expectativas del mercado de contar con profesionales que sean autónomos y que tengan la capacidad de trabajar en equipo. En el mercado actual no es suficiente tener habilidades técnicas, sino que también el desarrollo de habilidades intrapersonales y de interacción con los demás (Tito y Serrano, 2016).

En vista de ello, las empresas las señalan como el “elemento diferenciador” para los profesionales que postulan a un puesto de trabajo; además consideran que contratar profesionales que tengan estas habilidades es una estrategia esencial para el buen desempeño dentro del mercado, en tanto las habilidades blandas proporcionan al individuo muchas oportunidades para su desarrollo personal y laboral, ya que refuerzan sus capacidades para competir (Tito y Serrano, 2016).

Por su parte, Goleman (2019), refiere que las habilidades blandas se descomponen en competencias personales y competencias sociales. Las competencias personales están vinculadas con uno mismo, incluyen la conciencia emocional, la apreciación y la seguridad. Las competencias sociales están relacionadas con los demás; abarcan la empatía, la orientación hacia el servicio, la comunicación, el liderazgo, la resolución de conflictos y habilidades en equipo.

Finalmente, Vera Millalén (2016), refiere que las habilidades blandas son el conjunto de destrezas y competencias únicas que están relacionadas a la inteligencia emocional, las cuales ayudan a tener un mejor rendimiento laboral, impulsan la carrera profesional y garantizan el éxito laboral. Las características que se presentan con frecuencia son tres: aumentar el rendimiento y productividad en el mercado, impulsar una fuerza de laboral flexible y competente, y desarrollar un entorno adecuado para la innovación. Estas habilidades involucran muchos más aspectos que los que están vinculados con las relaciones con otros individuos, tales como aprender, examinar, administrar el tiempo y crear. Se cree erróneamente que la definición de las habilidades blandas es igual al concepto de habilidades sociales; sin embargo, forma parte de la primera.

En síntesis, se toma como autores centrales a Coboc y Moravec, los cuales refieren el desarrollo de dichas habilidades implican experiencias entre el individuo y su entorno.

En lo que respecta la segunda variable de estudio capacidad emprendedora, se consideraron diversos criterios teóricos, los cuales muestran conceptualizaciones y bases teóricas dentro de los cuales se eligió una para dimensionar la variable.

El concepto de emprendimiento hace referencia a la persona que crea y dirige un nuevo negocio, también a la persona que transforma ideas en productos o servicios rentables. El emprendimiento y las capacidades emprendedoras han obtenido relevancia debido a los beneficios sociales y económicos que generan, ya que este intercambio económico puede crear estabilidad económica y bienestar social (Ocampo y López, 2020).

Como autor central resalta Gartner (2021), el cual refiere que la capacidad emprendedora es un método de evaluación y aprobación de numerosas condiciones para impulsar el potencial empresarial de un individuo a través de la autocrítica y la comprensión de sus fortalezas y carencias emocionales, cognitivas

y profesionales para comenzar con un plan de empresa específico. El cual a su vez refiere que la capacidad emprendedora manifiesta las siguientes dimensiones:

En principio esta la dimensión individuo, la cual implica una serie de características particulares tales como ser pionero, creativo, autónomo, flexible y dinámico, el mismo que se torna relevante para el desarrollo de un escenario propicio para la creación de una nueva empresa y conjunto a ello reforzar las aptitudes emprendedoras de los individuos que son parte de los factores internos. Requiriendo a la par que el individuo tenga la capacidad de delegar, capacidad de compromiso y capacidad de complementariedad.

La dimensión entorno, involucra aspectos como la relación con el entorno más cercano, habilidades de fuerza laboral y rivalidades entre los competidores existentes; el cual es parte de los factores externos el mismo que resulta beneficioso o perjudicial para la creación de empresas. Por ello, es importante analizar la capacidad de afrontar riesgos, el manejo de actitud hacia los valores, la tolerancia, capacidad de dirección y actitud de ayuda.

La dimensión proceso, refiere la identificación de oportunidades, evaluación de las oportunidades, manejo de inestabilidad en los mercados, al ser parte de los factores externos consentirá que se den las oportunidades de negocios; simultáneamente permiten el crecimiento del emprendedor para la construcción del negocio a nivel empresarial. De tal manera, que parte del proceso es tener la capacidad para planear, tener excelencia en sus labores diaria y finalmente tener objetivos claros y junto a ello mejorar las propias realizaciones.

De igual forma, el análisis del perfil del emprendedor desde una perspectiva psicológica conlleva al estudio de las actitudes emprendedoras según la teoría de los rasgos de personalidad, teoría del conocimiento, teoría de la acción razonada, teoría del comportamiento planificado. Donde la teoría de los rasgos de personalidad señala que los emprendedores cuentan con valores únicos, estas características personales predicen la actitud emprendedora (Sánchez et al., 2017).

La teoría cognitiva hace referencia al uso de los conocimientos para evaluar oportunidades, tomar decisiones, crear e innovar (Sánchez et al., 2017).

La teoría de la acción razonada indica que la conducta de los individuos se basa en el uso de la lógica y la razón, emplea la información de manera sistémica para determinar las acciones a realizar (Sánchez et al., 2017).

La teoría del comportamiento planificado involucra el desarrollo de la teoría antes mencionada, así como el control de la conducta y la planificación de sus movimientos (Sánchez et al., 2017).

Por su parte, Ovalles- Toledo et al. (2017) refiere que la Red Alfa o comúnmente conocido por el programa América Latina Formación Académica Alfa, señala que dentro de las dimensiones consideradas en la capacidad emprendedora se hallan la creatividad e innovación, tenacidad, autoconfianza, liderazgo coordinación, comunicación, negociación, responsabilidad y la capacidad para hacer frente a los riesgos, dicha serie de criterios son parte de un informe realizado a nivel de Europa y Latinoamérica.

III. METODOLOGÍA

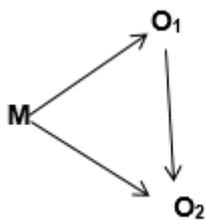
3.1. Tipo y Diseño de la investigación

Tipo de investigación: El estudio en desarrollo fue de tipo aplicada, puesto que se utilizó teorías preexistentes. Puesto que el tipo de investigación aplicada implica el empleo de bases teóricas y metodologías con el propósito de resolver una problemática identificada (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel de investigación correlacional plantea como fin el grado de asociación entre dos o más variables según Hernández y Mendoza (2018), por ello, el presente estudio manifiesta un nivel correlacional, puesto que se buscó decretar el nivel relacional entre las variables.

El enfoque cuantitativo examina data numérica debido al análisis estadístico según Hernández y Mendoza (2018); por ende, el estudio es cuantitativo, debido a la aplicación de encuestas.

Diseño de la investigación: El tipo de diseño no experimental involucra la implementación de las variables sin manipulación alguna según Hernández y Mendoza (2018); por ello, el estudio es no experimental puesto que no se maniobraron las variables de estudio.



Dónde:

M: muestra.

O₁: Observación de la variable habilidades blandas

O₂: Observación de la variable capacidad emprendedora

El tiempo de corte transversal realiza la medición en tiempo único; por ello, el presente estudio es de corte transversal según Hernández y Mendoza (2018); puesto que se recolectó la información en un único periodo de tiempo.

Asimismo, el método considerado para el presente estudio es deductivo, puesto que se explicó la realidad de las habilidades blandas y la capacidad emprendedora desde el caso de una empresa de una empresa comercial, cuya información será de apoyo para otras empresas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente, cuantitativa: Habilidades blandas

- **Definición conceptual:** las habilidades blandas son un conjunto de habilidades no cognitivas que son fundamentales para el aprendizaje y el éxito profesional. Asimismo, se refiere a los talentos de orden más relativo e imperceptible; pues las mismas se aprenden a través de la práctica y el entrenamiento incluyendo el liderazgo, la capacidad de interactuar individualmente y en grupo conjunto a la capacidad de ejecución en situaciones complejas (Gómez - Gamero, 2019).
- **Definición operacional:** las Habilidades blandas se determinaron mediante el cuestionario de Habilidades blandas (HB), el cual está estructurado en las dimensiones de Colaboración, pensamiento crítico y gestión de la complejidad.
- **Indicadores:** Adaptabilidad, innovación, resolución de problemas, comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo, iniciativa, perseverancia creatividad, flexibilidad, cooperación, autoconfianza, empatía, persuasión, responsabilidad, gestión del tiempo y gestión de la incertidumbre.
- **Escala de medición:** se definió la escala de tipo Ordinal.

Variable dependiente, cuantitativa: Capacidad emprendedora

- **Definición conceptual:** Se define como la proclividad a responder de forma proactiva a un suceso concreto, y es el aspecto más importante del perfil de un emprendedor. También se conceptualiza como un proceso de evaluación y aprobación de condiciones que incentivan el potencial

emprendedor de una persona mediante el ejercicio de la capacidad de autocrítica y el reconocimiento de sus fortalezas y debilidades afectivas, cognitivas y profesionales para dar inicio a un modelo de negocio determinado (Herruzo et al., 2019).

- **Definición operacional:** La capacidad emprendedora se calculó por medio del test de capacidad emprendedora, el cual está estructurado en las dimensiones de Individuo, entorno y proceso.
- **Indicadores:** la capacidad de delegar, capacidad de compromiso, capacidad de complementariedad, capacidad de afrontar riesgos, actitud hacia los valores, tolerancia, capacidad de dirección, actitud de ayuda, capacidad para planear, excelencia en sus labores diarias y objetivos claros y mejora sus propias realizaciones.
- **Escala de medición:** se definió la escala de tipo Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Hernández y Mendoza (2018), la población se define como la serie de casos que coinciden con una serie de especificaciones.

En tanto, la población considerada en el estudio fueron 103 trabajadores del área administrativa y de ventas de una empresa de comercial.

Muestra: Hernández y Mendoza (2018), refieren que la muestra es el subconjunto de la población, que desde el punto de vista estadístico se compone por determinado número de observaciones que representan la totalidad de los datos. En base a ello para el estudio la muestra fue de tipo censal.

Muestreo: Según Hernández y Mendoza (2018), el tipo de muestreo no probabilístico se describe como un método de muestreo en el que el

investigador elige las muestras basándose en una evaluación subjetiva y no en una selección aleatoria.

Por ello, la muestra considerada para el estudio fue determinada mediante muestreo no probabilístico, determinando una muestra de 103 colaboradores.

Unidad de análisis: Cada uno de los colaboradores del área administrativa y de ventas de una empresa comercial.

3.4. Técnica, instrumentos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos

Según refiere Hernández y Mendoza (2018), la técnica de la encuesta es un instrumento muy empleado en la recolección de data mediante una serie de preguntas.

La técnica e instrumento que se aplicaron en el estudio se detallan seguidamente:

Variable: Habilidades blandas

Técnica: Encuesta a los trabajadores de una empresa comercial.

Instrumento: Cuestionario

El instrumento habilidades blandas empleará la escala de Likert compuesta por 16 ítems, los cuales manejan la siguiente escala de puntaje que va desde (1) Nunca (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Variable: Capacidad emprendedora

Técnica: Encuesta a los trabajadores de una empresa comercial.

Instrumento: Cuestionario

El instrumento capacidad emprendedora está conformado por 11 ítems a los cuales se les asignó un puntaje que va desde (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Validez: Según Hernández y Mendoza (2018), la validez se refiere al grado en que un instrumento mide con precisión la variable que intenta calcular. En tanto, la validez del estudio se dio por medio del juicio de expertos, los cuales calificaron las preguntas según los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Por ello, los datos de los expertos se detallan en la tabla siguiente; mientras que, las validaciones se encuentran en anexos (ver Anexo 4).

Tabla 1.
Expertos de validación

N°	EXPERTO
Experto 1	Dr /Mg. Carmen Milena Noblecilla Saavedra
Experto 2	Mg. Lizet Malena Farro Ruiz
Experto 3	Mg Yonnela Lizbeth Bedregal Nuñez

Confiabilidad: Según Hernández y Mendoza (2018), el alfa de cronbach establece la fiabilidad del instrumento. Por ello, el estudio hizo uso del coeficiente del Alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos.

Para la variable habilidades blandas se estableció un alfa de cronbach fue 0,851. Mientras que, para la variable capacidad emprendedora se estableció un alfa de cronbach de 0,855, pudiendo inferirse que ambos instrumentos son aptos para su aplicación. (ver anexo 7)

3.5. Procedimientos

La investigación siguió el procedimiento que se menciona a continuación: En principio se comenzó por solicitar el permiso a la empresa en estudio, en segundo lugar, se coordinó con los jefes inmediatos para la aplicación de las encuestas, en tercer lugar, se comenzó por la aplicación de encuestas, las cuales se aplicaron mediante Google form, seguidamente, se procedió a la tabulación de data, las cuales expresaron por medio de tablas y gráficos y finalmente se procedió con la interpretación de los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el presente estudio se hizo uso de la estadística descriptiva a través del software estadístico SPSS v.26, por medio del cual se obtuvieron resultados numéricos los mismos que son expresados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones para su entendimiento; igualmente, se realizó el análisis inferencial conjunto a la prueba de normalidad.

Análisis descriptivo: Según Hernández y Mendoza (2018), la estadística involucra la exposición de recomendaciones sobre cómo resumir datos a través de tablas y gráficos. En tanto, el estudio implica un resumen de la data mediante tablas y gráficos.

Análisis inferencial: De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), la estadística inferencial implica ciertos criterios para ejecutar deducciones. En tanto, el estudio implica la estimación de parámetros poblacionales de acuerdo a la muestra empleada a través de la contrastación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente estudio se tuvo en cuenta los principios esenciales de ética profesional salvaguardando la moral individual y social, a través del acatamiento de normativas y reglamentos de conductas establecidas en el código de ética de la casa de estudios de Universidad César Vallejo, conjunto a la utilización de la normativa APA citando a los autores empleados en la redacción del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

4.1.1. Estadística descriptiva de habilidades blandas

Tabla 2.

Análisis descriptivo de la variable 1: Habilidades Blandas

Habilidades blandas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	5	4.9	4.9
	Medio	68	66.0	70.9
Válido	Alto	30	29.1	100.0
	Muy alto	0	0	100.0
	Total	103	100	100

Nota: En base al cuestionario de habilidades blandas.

La tabla 2 muestra que, del total de 103 encuestados, respecto a la variable de habilidades blandas donde un 66% refiere un nivel medio, seguido por un 29.1% que refiere un nivel alto, un 4.9% refiere un nivel bajo y finalmente un 0.0% refiere un nivel muy alto. Por ende, se concluye que predomina un nivel medio de habilidades blandas en los colaboradores de la empresa comercial.

4.1.2. Estadística descriptiva de la Capacidad emprendedora

Tabla 3.

Análisis descriptivo de la variable 2: Capacidad emprendedora

Capacidad emprendedora					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	2	1.9	1.9	1.9
	Medio	56	54.4	54.4	56.3
Válido	Alto	45	43.7	43.7	100.0
	Muy alto	0	0	0	100.0
	Total	103	100	100	

Nota: En base al cuestionario de capacidad emprendedora.

La tabla 3 muestra que, del total de 103 encuestados, respecto a la variable capacidad emprendedora donde un 54.4% refiere un nivel medio, seguido por un 43.7% que refiere un nivel alto, un 1.9% refiere un nivel bajo y finalmente un 0.0% refiere un nivel muy alto. Por ende, se concluye que predomina un nivel medio de capacidad emprendedora en los colaboradores de la empresa comercial.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), la prueba de normalidad se ejecuta con el propósito de contrastar si una hipótesis está acatando la normalidad y en base a ello determinar el estadístico adecuado para comprobar la hipótesis de estudio. Por ello, el aplicará la Prueba de Kolmogorov- Smirnov.

Hipótesis de normalidad:

Ho: La muestra sigue una distribución normal

Ha: La muestra no sigue una distribución normal

Criterios de decisión

Si el valor Sig. es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Tabla 4.
Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Blandas	0.123	103	0.001	0.957	103	0.001
Capacidad Emprendedora	0.140	103	0.001	0.953	103	0.001

Nota: En base al cuestionario de habilidades blandas y capacidad emprendedora

En la tabla 4, se ejecutó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, dado que la población es de 103 colaboradores, asimismo, los datos expresan que el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor a 0,05; por ende, se determina que no existe una distribución normal de los datos de las dos

variables y los datos de la muestra son no paramétricas. En síntesis, se concluye desarrollar la prueba Rho de Spearman.

4.2.2. Resultados por objetivos

Para la demostración de los objetivos se ejecutó las encuestas para las variables de estudio obteniendo como principales resultados que:

Objetivo General: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora

H_i: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la capacidad emprendedora en una empresa comercial-Arequipa - 2021.

H₀: Las habilidades blandas no se relacionan significativamente con la capacidad emprendedora en una empresa comercial-Arequipa – 2021.

Regla de decisión:

Si el valor Sig. es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Si el valor Sig. es > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 5.
Relación entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora

Rho de Spearman		Habilidades Blandas	Capacidad Emprendedora
Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	1.000	0,213*
	Sig. (bilateral)		0.032
	N	103	103
Capacidad Emprendedora	Coeficiente de correlación	,213*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.032	
	N	103	103

Nota: Cuestionario, SPSS V26.

La tabla 5, muestra la prueba Rho de Spearman para las habilidades blandas y la capacidad emprendedora, determinándose un coeficiente de correlación con valor de 0,213 y a la par se observa que el p-valor es 0.032 menor a 0.05 lo que lleva a concluir que se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa positiva entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora con una intensidad baja.

4.2.3. Prueba de objetivos específicos

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la colaboración y la capacidad emprendedora.

Para la demostración del presente objetivo se tendrá que hacer la siguiente validación de hipótesis:

H₁: La colaboración se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial-Arequipa – 2021.

H₀₁: La colaboración no se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial-Arequipa – 2021.

Regla de decisión:

Si el valor Sig. es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Si el valor Sig. es > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 6.

Relación entre la colaboración y la capacidad emprendedora

Rho de Spearman		Colaboración	Capacidad Emprendedora
Colaboración	Coeficiente de correlación	1.000	0,259**
	Sig. (bilateral)		0.009
	N	103	103
Capacidad Emprendedora	Coeficiente de correlación	,259**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.009	
	N	103	103

Nota: Cuestionario, SPSS V26.

La tabla 6, muestra la prueba Rho de Spearman para la colaboración y la capacidad emprendedora, determinándose un coeficiente de correlación con valor de 0,259 y a la par se observa que el p-valor es 0.009 menor a

0.05 lo que lleva a concluir que se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa positiva entre la colaboración y la capacidad emprendedora con una intensidad baja.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el pensamiento crítico y la capacidad emprendedora.

Para la demostración del presente objetivo se tendrá que hacer la siguiente validación de hipótesis:

H2: El pensamiento crítico se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial-Arequipa – 2021.

H02: El pensamiento crítico no se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial-Arequipa – 2021.

Regla de decisión:

Si el valor Sig. es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Si el valor Sig. es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Tabla 7.
Relación entre el pensamiento crítico y la capacidad emprendedora

Rho de Spearman		Pensamiento crítico	Capacidad Emprendedora
Pensamiento crítico	Coeficiente de correlación	1.000	0,212*
	Sig. (bilateral)		0.032
	N	103	103
Capacidad Emprendedora	Coeficiente de correlación	0,212*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.032	
	N	103	103

Nota: Cuestionario, SPSS V26.

La tabla 7, muestra la prueba Rho de Spearman para el pensamiento crítico y la capacidad emprendedora, determinándose un coeficiente de correlación con valor de 0,212 y a la par se observa que el p-valor es 0.032 menor a 0.05 lo que lleva a concluir que se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa positiva entre el pensamiento crítico y la capacidad emprendedora con una intensidad baja.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión de la complejidad y la capacidad emprendedora.

Para la demostración del presente objetivo se tendrá que hacer la siguiente validación de hipótesis:

H₃: La gestión de la complejidad se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial-Arequipa – 2021.

H₀₃: La gestión de la complejidad no se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial-Arequipa – 2021.

Regla de decisión:

Si el valor Sig. es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Si el valor Sig. es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Tabla 8.*Relación entre la gestión de complejidad y la capacidad emprendedora*

Rho de Spearman			Gestión de la complejidad	Capacidad Emprendedora
Gestión de la complejidad	Coeficiente de correlación		1.000	,204*
	Sig. (bilateral)			0.039
	N		103	103
Capacidad Emprendedora	Coeficiente de correlación		,204*	1.000
	Sig. (bilateral)		0.039	
	N		103	103

Nota: Cuestionario, SPSS V26.

La tabla 8, muestra la prueba Rho de Spearman para la gestión de complejidad y la capacidad emprendedora, determinándose un coeficiente de correlación con valor de 0,204 y a la par se observa que el p-valor es 0.039 menor a 0.05 lo que lleva a concluir que se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa positiva entre la gestión de complejidad y la capacidad emprendedora con una intensidad baja.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se realiza la discusión con la finalidad de aceptar o rechazar las hipótesis propuestas.

En cuanto al *primer objetivo específico*, los resultados expresaron que mientras mayor sea la colaboración mayor será la capacidad emprendedora de los colaboradores de una empresa comercial, lo cual se demuestra mediante un Rho de Spearman de 0,259 producto de una relación positiva de intensidad baja y conjuntamente se refleja una relación significativa con un p-valor de 0.009; dado que actualmente la organización viene trabajando a la par con los colaboradores lo que consecuentemente genera un incremento en la comunicación efectiva, trabajo en equipo, innovación además de la capacidad para la resolución de problemas.

Desde la postura de Sánchez et al. (2017) un elevado nivel de colaboración repercutirá de forma positiva en la capacidad emprendedora de los colaboradores permitiendo que se cumplan todos los objetivos organizacionales, dado que los mismos cuentan con principios únicos conjunto a características individuales que predicen la capacidad emprendedora. En dicha línea los resultados coinciden con lo expuesto en el estudio de Zana (2019), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,810$); lo cual se deriva de la importancia del rol de las habilidades blandas en la dimensión colaboración; dado que, un elevado nivel de habilidades blandas permitirá tener la capacidad de formar el diálogo e intercambio de opiniones entre los colaboradores y la empresa como parte de la colaboración a nivel organizacional.

De igual forma, concuerda con lo expuesto por la investigación de Castro (2020), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,722$); puesto que como parte de la colaboración en el ámbito organizacional es importante la comunicación asertiva y el trabajo en equipo por parte de los colaboradores para una adecuada capacidad emprendedora. A su vez, coinciden con los resultados del estudio de Villanueva (2017), el mismo que refiere un índice correlacional de ($r=0,4863$); el cual resalta la importancia de una adecuada formación de habilidades blandas como la colaboración la que a su vez implica la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Paralelamente la postura de Cobo y Moravec (2011), refieren que la

dimensión colaboración implica habilidades de cooperación, las cuales se tornan esenciales para una organización ya que se forja una filosofía de esfuerzo, compromiso y objetivos compartidos; donde la creatividad es catalogada como un elemento clave para desplegar ventajas competitivas, considerando el trabajo en equipo, innovación, comunicación efectiva, resolución de problemas, adaptabilidad lo cual incentivará la capacidad emprendedora del personal que labora en la misma.

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados expresaron que mientras mayor sea el pensamiento crítico mayor será la capacidad emprendedora de los colaboradores de una empresa comercial, lo cual se demuestra mediante un Rho de Spearman de 0,212 producto de una relación positiva de intensidad baja y conjuntamente se refleja una relación significativa con un p-valor de 0.032. Puesto que actualmente la organización demanda que su personal manifieste liderazgo, iniciativa y cooperación para desarrollar de forma idónea su capacidad emprendedora con la finalidad de lograr los propósitos de la organización.

Desde la postura de Tito y Serrano (2016), el pensamiento crítico es esencial en el colaborador pues le permite tener un óptimo desempeño, debido a que le brinda las herramientas necesarias para su desarrollo individual como personal reforzando consecuentemente su capacidad emprendedora. En la misma línea los resultados coinciden con lo expuesto en el estudio de Cañón (2021), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,312$), puesto que un adecuado manejo de las habilidades blandas constituye una herramienta clave para formarse de manera integral para alcanzar el éxito personal; conjuntamente existen una serie de habilidades blandas que demanda un mayor pensamiento crítico.

Por su parte, Cobo y Moravec (2011), refieren que el pensamiento crítico es esencial para el crecimiento de las empresas, las cuales solicitan individuos que puedan recolectar, analizar y crear conocimiento para el desarrollo personal y organizacional, el cual requiere liderazgo, perseverancia, creatividad, flexibilidad, iniciativa y cooperación como parte de su capacidad emprendedora. De igual forma, coincide con lo señalado por el estudio de Villanueva (2017), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,285$) dado que también destaca la importancia del

pensamiento crítico desde la perspectiva del liderazgo como parte de la evaluación de los colaboradores. A su vez, dichos resultados concuerdan con los de Torres (2021), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,440$), puesto que el pensamiento crítico se destaca primordialmente por la formación en Liderazgo, iniciativa y perseverancia los que consecuentemente forja la capacidad emprendedora de los colaboradores de una organización.

En lo que se refiere el tercer objetivo específico, los resultados manifestaron que mientras mayor sea la gestión de la complejidad mayor será la capacidad emprendedora de los colaboradores de una empresa comercial, lo cual se demuestra mediante el Rho de Spearman de 0,204 producto de una relación positiva de intensidad baja y conjuntamente se refleja una relación significativa con un p-valor de 0.039. Puesto que en la actualidad la organización busca que su personal refleje autoconfianza, sea empático, tenga sentido de responsabilidad y un adecuado manejo del tiempo para hacerle frente a diversas problemáticas que puedan surgir a nivel organizacional.

En base a ello Vera (2016), desde su perspectiva señala que la gestión de complejidad se torna esencial en los colaboradores, pues ello les permite brindar soluciones a las problemáticas que puedan generarse en la organización debido principalmente a su capacidad emprendedora. En la misma línea, los resultados concuerdan con lo expuesto por el estudio de Torres (2021), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,310$); dado que es sumamente relevante el hecho de que en el ámbito laboral se fomente la capacidad para dar solución a las distintas problemáticas que puedan surgir teniendo en cuenta que se debe dar un manejo adecuado de la gestión de complejidad con el fin de generar autoconfianza, empatía y responsabilidad.

Del mismo modo, Cobo y Moravec (2011) desde su postura señalan que la gestión de la complejidad implica un conjunto de estrategias que tienen como finalidad dar solución a las problemáticas inesperadas debido a su capacidad emprendedora formada teniendo en cuenta la autoconfianza, la gestión del tiempo, la responsabilidad, la persuasión, la empatía y la gestión de la incertidumbre. En

dicha línea, los resultados del estudio de Castro (2020) refieren un índice correlacional de ($r=0,810$), lo cual se debe a un manejo idóneo de la gestión de complejidad el mismo que considera importante determinados aspectos tales como la autoconfianza, empatía y responsabilidad por parte de cada de los colaboradores de una organización.

Por último, en referencia al objetivo general, los resultados manifestaron que mientras mayores sean las habilidades blandas mayor será la capacidad emprendedora de los colaboradores de una empresa comercial, lo cual se refleja mediante un Rho de Spearman de 0,213 producto de una relación positiva de intensidad baja y conjuntamente se refleja una relación significativa con un p-valor de 0.032. Lo que se debe a un adecuado manejo de destrezas, habilidades y competencias las cuales permiten la interacción social para un desempeño óptimo del personal como parte del proceso de evaluación de condiciones que estimulan la capacidad emprendedora. Debiendo resaltar que las tres dimensiones de las habilidades blandas reflejaron una relación positiva de intensidad baja; empero la dimensión más influyente fue la colaboración con 0,259; seguido por el pensamiento crítico con 0,212 y finalmente la gestión de la complejidad con 0,204.

Según Vera (2016), desde su postura las habilidades blandas comprenden una serie de destrezas y competencias que se vinculan con la capacidad emprendedora, dado que permite la aplicación de habilidades y conocimientos técnicos en el ámbito laboral debido al desarrollo de empatía y comunicación entre los colaboradores de una organización. En la misma línea, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Castro (2020), el cual señala con un índice correlacional de ($r=0,810$) dado que se manifiesta que un elevado nivel de habilidades blandas genera mayor capacidad emprendedora en los colaboradores; en consecuencia, de la formación de pensamiento crítico y colaboración. A su vez concuerda por lo expresado por Villanueva (2017), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,712$), debido a que un mejor desarrollo de habilidades blandas generará una mejor capacidad emprendedora, producto del manejo de la gestión de complejidad y del pensamiento crítico.

Por su parte, Tito y Serrano, (2016) desde su perspectiva mencionan que las habilidades blandas se centran en las expectativas del mercado, dado que en la

actualidad se buscan profesionales autónomos pues ello les permitirá desarrollar de forma óptima su capacidad emprendedora. Dichos resultados concuerdan con los de Serrano (2018), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,789$) determinando que mientras mejor se ejecuten las habilidades blandas mejor será la capacidad emprendedora. Del mismo modo, los resultados concuerdan con el estudio de Villanueva (2017), el cual refiere un índice correlacional de ($r=0,712$) producto de un adecuado fortalecimiento de las habilidades blandas lo cual generara una óptima capacidad emprendedora.

VI. CONCLUSIONES

Luego de desarrollar la discusión, se determinó las siguientes conclusiones:

PRIMERA. Se determinó que, la dimensión colaboración se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora con un coeficiente de correlación de 0,259 y un p-valor de 0.009; dado que un mayor nivel de colaboración generó una mayor capacidad emprendedora; en vista de ello, se consideró relevante la capacidad de comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, lo cual incentivó la capacidad emprendedora del personal que labora en la organización, conllevado al éxito de la misma.

SEGUNDA. Se evidenció que, la dimensión pensamiento crítico se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora con un coeficiente de correlación de 0,212 y un p-valor de 0.032; puesto que un mayor pensamiento crítico incentivó una mayor capacidad emprendedora. En vista de ello, distintas organizaciones demandan que su personal manifieste liderazgo, iniciativa y cooperación para desarrollar de forma idónea su capacidad emprendedora con la finalidad de lograr los propósitos de la organización.

TERCERA. Se determinó que, la dimensión gestión de la complejidad se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora con un coeficiente de correlación de 0,204 y un p-valor de 0.039; dado que una mayor gestión de la complejidad incentivó una mayor capacidad emprendedora. En vista de ello, es recomendable que en la actualidad el personal refleje autoconfianza, sea empático, tenga sentido de responsabilidad y un adecuado manejo del tiempo para hacerle frente a diversas problemáticas que puedan surgir en la organización.

CUARTA. Se evidenció que, las habilidades blandas se relacionan significativamente con la capacidad emprendedora con un coeficiente de correlación de 0,213 y un p-valor de 0.032; puesto que un mayor manejo de las habilidades blandas generó una mayor capacidad emprendedora; en vista de ello, se torna importante que se dé un adecuado manejo de destrezas, habilidades y

competencias las cuales permiten la interacción social para un desempeño óptimo del personal como parte del proceso de evaluación de condiciones que estimulan la capacidad emprendedora.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda al gerente de la empresa comercial implementar programas de capacitación constante al personal, con el propósito de que fortalezcan su capacidad de adaptabilidad, comunicación efectiva, trabajo en equipo y resolución de problemáticas conllevando a que desarrollen de manera eficiente su capacidad emprendedora.

SEGUNDA. Se recomienda a la directiva de la empresa comercial forjar el pensamiento crítico de los colaboradores mediante la promoción de nuevas ideas teniendo en cuenta la perspectiva lógica con la finalidad de que manifiesten una mejor iniciativa, un mayor liderazgo y perseverancia para que consecuentemente puedan desarrollar eficientemente su capacidad emprendedora mostrando una postura más analítica y dinámica dentro de la organización.

TERCERA. Se recomienda a la directiva de la empresa comercial incentivar una gestión de la complejidad más eficiente promoviendo de forma constante autoconfianza, empatía, responsabilidad y gestión del tiempo lo que consiguientemente será esencial para la formación de la capacidad emprendedora, dado que ello se debe gracias a las organización y conservación de una visión global.

CUARTA. Se recomienda a la directiva de la empresa comercial fortalecer sus habilidades blandas desde su dimensión de colaboración, pensamiento crítico y gestión de la complejidad con la finalidad de incentivar el desarrollo de una óptima capacidad emprendedora lo cual beneficiaría a la organización, a través del fortalecimiento de la comunicación asertiva, de la empatía y escucha activa, del trabajo en equipo, de la flexibilidad y de la sana competencia.

REFERENCIAS

Alanya Reque, S. (2016). *Actitud emprendedora y habilidades en educandos de la I.E.* [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración] Lima: USIL

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/69397609-1174-4085-9e51-99039aef1874/full>.

Benazzouz, N. (2019). Entrepreneurial orientation and innovation intensity. *International Entrepreneurship Review*, 5(2)

[DOI:10.15678/IER.2019.0502.02](https://doi.org/10.15678/IER.2019.0502.02).

Cañón Parra, J. (2021). *Habilidades blandas ejecutadas por educandos universitarios en la formación para el emprendimiento.* [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas] Colombia: Univ. Santo Tomasi

<https://repository.usta.edu.co/jspui/handle/11634/35521>.

Castro Gúzman, S. (2020). *Habilidades blandas y Capacidad emprendedora y en colaboradores de un call center.* [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas] Lima: UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6034>.

Cobo, C., & Moravec, J. (2011). *Aprendizaje invisible.* Barcelona: Ed. de la Universitat

<https://www2.educationfutures.com/books/aprendizajeinvisible/es/>.

Dubeya, R., & Tiwari, V. (2019). Soft skill operationalization. *Journal of information*, 1-12

[DOI:10.1016/j.ijinfomgt.2019.09.006](https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.09.006).

Escamilla, R., Segovia- Romo, A., Jiménez, B., & Mendoza- Gómez, J. (2021). Soft skills and customer service are critical. *Journal of Good Conscience*,

16(2), 1-23

http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_1/68%20ESCAMILLA_SEGOVIA.pdf

Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Los talentos blandos y la necesidad de ponerlos en práctica. *Rev. Espacios*, 109-120

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n49/18394905.html>

Flores Condori, J. (. (2019). *Las competencias emprendedoras y su relación con el conocimiento de los planes de negocios de los educandos de I.E. San Francisco*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas] Arequipa: UNAS

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10675>

Gartner, W., Teague, B., Tunstall, R., Champenois (2021). Entrepreneurship theory and practice. Maryland. *Journal of Entrepreneurial*, 27(3), 569-578.

<https://doi.org/10.1108/IJEER-04-2021-872>

Goleman, D. (2019). *The emotional intelligent Leader*. Massachusetts: Harvard Business

<https://www.tsw.co.uk/management/daniel-goleman-emotional-intelligence/>

Gómez - Gamero, M. (2019). Las habilidades blandas las competencias del nuevo milenio. *Divulgare*, 1-5

DOI: <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>

González, M., Enciso, B., Arciniegas, L., Tovar, P., Bonza, P., & Arévalo, L. (2020). Importancia de las habilidades blandas. *Politécnico*, 2(2), 1-25

<https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2646>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Herruzo, E., Hernández, B., & Cardella, G. :-G. (2019). *Emprendimiento e innovación*. Madrid: Dykinson
- https://www.researchgate.net/profile/SilvioBrito/publication/279173843_Libro_de_educacion_y_empreedimiento/links/55
- Iturriaga, M., Baniandrés, J., & Eizaguirre, A. (2017). La capacidad emprendedora de las empresas. *Est. económicos*, 49-69
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=54274>.
- Jordán, J., Serrano, P. A., & Brito, L. (2016). Desde la perspectiva de género el espíritu empresarial. *Opción*, 32(81), 238-261
- <https://www.redalyc.org/journal/310/31048807012/html/>.
- Mohammadali, Z., & Abdulkhaliq, S. (2019). Prospects and challenges of business development. *Entrepreneurial Knowledge* , 7(2), 4-16
- [doi:10.12345-0006](https://doi.org/10.12345-0006).
- Musicco, G. (2018). Soft skills & coaching. *Rev. Universitaria Europea*, 115-132
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65643>.
- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D., & González. (2019). *Causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*. Lima
- <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/6555: BID>.
- Ocampo, C., & López, Y. (2020). Importancia de las habilidades emprendedoras. *Económicas CUC*, 42(1) 189- 207
- DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.1.2021.Org>.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Convocatoria sobre competencias . Noruega: Ministerio de Asuntos Exteriores*.
- <https://www.org/skills/projects/innovation-facility/challenge-call/lang--es/index.htm>

Ovalles- Toledo, L., Moreno, Z., Olivares, M., & Silva, H. (2017). Capacidad emprendedora. *Rev. de Gerencia*, 23(8), 217-234

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055767013/html/index.html>.

Prado, E. (19 de octubre de 2021). *Incremento de las habilidades blandas*. Obtenido de Semana económica:

<https://semanaeconomica.com/management/importancia-de-habilidades-blandas>

Quispe Fuentes, D. (2020). *Relación entre las estrategias colaborativas y la competencia emprendedora de los estudiantes de una I.E., 2020*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas] Arequipa: UNSA

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12626/SEqufud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rachmawati, R. (2021). Capacidad empresarial en el rendimiento de las PYMES. *Rev. Contabilidad y Finanzas*, 9(1), 122-129

DOI: <https://doi.org/10.14482/pege.40.8810>.

Rahmankhan, F. (2019). Innovación en la educación empresarial a través de la función de aprendizaje sobre la mejora de las competencias blandas. *Social sciences Reviews* , 7(5), 862- 869

[doi:10.18510/hssr.2019.75112](https://doi.org/10.18510/hssr.2019.75112).

Rifda, L., & Aldila, A. (2016). *Modelo de aprendizaje experiencial en la asignatura de emprendimiento para optimizar las habilidades blandas*. Indonesia.: Univ. Jenderal Soedirman

<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/DP/article/view/8703/5731>.

Rivera Chocano, A. (2020). *Las virtudes cardinales como fundamento del despliegue de las competencias blandas en el contexto laboral*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de negocios] Arequipa: UCSP

<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/16231>.

Romero González, J. A., Granados, I. N., López Clavijo, S. L., & González Ruiz, G. M. (2021). Habilidades blandas en el contexto laboral. *Inclusión y Desarrollo*, 8(2), 113-127

<https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.8.2.2021.2749>.

Sánchez García, J. C., Ward, A., Hernández, B., & Florez, J. L. (2017). Educación emprendedora. *Rev. Psicología Educativa*, 5(2)

DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.190>.

Serrano Calderón, M. (2018). *Habilidades sociales y actitud emprendedora de educandos de una I.E. privada- Lima*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas] Lima: UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22606/Serrano>

Tito, M., & Serrano, B. (2016). El desarrollo de habilidades blandas como solución al déficit de talento humano. *Innova Research Journal*, 1(12), 59-76

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>.

Torres Escalante, L. (2021). *Capacidades emprendedoras y habilidades blandas en educandos de la I.E. San Juan, Lima, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas] Lima: UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61347>.

- Vallejo Farías, J. (2019). *Análisis de las habilidades blandas para el éxito de una startup*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas] Chile: Univ. Técnica Federico Santa María
[https://repositorio.usm.cl/handle/11673/47156#:~:text=Las%20habilidades%20blandas%20principales%](https://repositorio.usm.cl/handle/11673/47156#:~:text=Las%20habilidades%20blandas%20principales%20)
- Vargas, F., & Carzoglio, L. (2017). La brecha de habilidades para el trabajo en Latinoamérica. *Revisión y análisis*,
https://discovery/fulldisplay?vid=41ILO_INST:41ILO_V1&scope=ALL_ILO&tab=Everything&docid=alma9950792933026.
- Vargas-Larraguivel, P., Liévano- Morales, J., & Calderón- Martínez, G. (2021). El desarrollo de habilidades blandas como solución al déficit de talento humano. *Rev. Inclusiones*, 1-25
<https://siia.unam.mx/ods-unam/evidencias/tesis.php?fe=2017&ods=&var>.
- Villanueva Alburqueque, G. (2017). *Capacidad emprendedora y desarrollo de habilidades blandas en docentes de la IE*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas] Lima: UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27817>.
- World Economic Forum. (20 de octubre de 2020). *Principales habilidades laborales del futuro*. Obtenido de Pág. oficial:
<https://es.weforum.org/agenda/2020/principales-habilidad-laboral-del-futuro-y-el-tiempo-que-lleva-aprenderlas/>
- Zana, S. (2019). El papel de las habilidades blandas de liderazgo en la promoción del aprendizaje empresarial. USA: *Univ. de Salahaddin*
[DOI:10.5937/jouproman7-20122](https://doi.org/10.5937/jouproman7-20122).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Habilidades blandas	Se le define como el conjunto de destrezas, capacidades y competencias que permiten interactuar de manera efectiva con el entorno social, garantizan un mejor desempeño y desarrollo personal, así como laboral. (Cobo y Moravec, 2011)	Las Habilidades blandas se calcularán mediante el cuestionario de Habilidades blandas (HB)	Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad • Innovación • Resolución de problemas • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo. 	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Pensamiento crítico	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Iniciativa • Perseverancia • creatividad • Flexibilidad • Cooperación 	
			Gestión de la complejidad	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconfianza • Empatía • Persuasión • Responsabilidad • Gestión del tiempo • Gestión de la incertidumbre 	

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Capacidad emprendedora	Es un proceso de evaluación y aprobación de diversas condiciones que estimulan el potencial emprendedor de un individuo mediante el ejercicio de la capacidad de autocrítica y el reconocimiento de sus fortalezas y debilidades afectivas, cognitivas y profesionales para comenzar con un modelo de negocio específico. (Gartner, 1989)	La capacidad emprendedora se calculará por medio del test de capacidad emprendedora	Individuo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de delegar. • Capacidad de compromiso. • Capacidad de complementariedad. 	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de afrontar riesgos. • Actitud hacia los valores. • Tolerancia. • Capacidad de dirección. • Actitud de ayuda. 	
			Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para planear. • Excelencia en sus labores diarias. • Objetivos claros y mejora sus propias realizaciones 	

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Habilidades blandas y capacidad emprendedora en una empresa comercial, Arequipa- 2021					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
			VARIABLE 1: Habilidades blandas		
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa-2021?	HIPÓTESIS GENERAL Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa - 2021	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa - 2021	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad • Innovación • Resolución de problemas • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo. 	Ordinal Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
			Pensamiento crítico	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Iniciativa • Perseverancia • creatividad • Flexibilidad • Cooperación 	

			Gestión de la complejidad	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconfianza • Empatía • Persuasión • Responsabilidad • Gestión del tiempo • Gestión de la incertidumbre 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación entre la colaboración y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021? ¿Cuál es la relación entre el pensamiento crítico y la	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H1: La colaboración se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021 Ho1: La colaboración no se relaciona	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la colaboración y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021. • Determinar la relación entre el pensamiento crítico y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, 	VARIABLE 2: Capacidad emprendedora		
			Individuo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de delegar. • Capacidad de compromiso. • Capacidad de complementariedad 	Ordinal Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de afrontar riesgos. • Actitud hacia los valores. • Tolerancia. • Capacidad de dirección. • Actitud de ayuda. 	

<p>capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021? ¿Cuál es la relación entre la gestión de la complejidad y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021?</p>	<p>significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021. H2: El pensamiento crítico se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021. Ho2: El pensamiento crítico no se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021.</p>	<p>Arequipa – 2021. • Determinar la relación entre la gestión de la complejidad y la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021.</p>	<p>Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para planear. • Excelencia en sus labores diarias. • Objetivos claros y mejora sus propias realizaciones 	
---	---	--	----------------	--	--

	<p>H3: La gestión de la complejidad se relaciona significativamente con la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021.</p> <p>Ho3: La gestión de la complejidad no se relaciona significativamente en la capacidad emprendedora de una empresa comercial, Arequipa – 2021.</p>				
--	--	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO HABILIDADES BLANDAS Y CAPACIDAD EMPRENDEDORA

Estimado (a), el presente cuestionario es parte de la investigación “Habilidades blandas y capacidad emprendedora en una empresa comercial, Arequipa- 2021”, el mismo que tiene fines exclusivamente académicos. Gracias por su colaboración.

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente.

Escala valorativa

Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4

Responda las siguientes afirmaciones:

VARIABLE 1: Habilidades Blandas				
	Dimensiones/ Ítems			
	DIMENSIÓN 1: Colaboración			
	Ante diferentes cambios que se puedan presentar en la organización me adapto a ellos.			
	Puedo inventar y aprender nuevas formas de hacer las cosas.			
	Prefiero afrontar situaciones en las que puedo controlar al máximo el resultado final.			
	Considero que tengo una adecuada comunicación con las personas de mi entorno.			
	Tengo plena disposición para			

	trabajar en equipo y respetar las opiniones de mis compañeros.				
	DIMENSION 2: Pensamiento crítico				
	Usted puede liderar un equipo eficaz y eficientemente.				
	Si no encuentro una solución adecuada creo el ambiente ideal para generar ideas creativas.				
	Actúo creativamente en situaciones inesperadas				
	Me gusta abordar con éxito varias cosas.				
	Soy capaz de combinar las habilidades de diferentes personas para obtener buenos resultados.				
	DIMENSIÓN 3 Gestión de la complejidad				
	Confío que puedo tener éxito en cualquier actividad que me proponga alcanzar.				
	Puedo ponerme fácilmente en el lugar de otro para comprender mejor su situación.				
	Llego rápidamente a acuerdos con las personas que trabajo.				
	Si cumplo oportunamente con las tareas asignadas permitiendo el logro de los objetivos de la organización.				
	Las horas laborales le permiten cubrir todas las actividades que le son encomendadas.				
	Usted estaría realmente preparado para una crisis dentro de la organización.				
VARIABLE 2: Capacidad Emprendedora					
	Dimensiones/ Ítems				
	DIMENSIÓN 1: Individuo				
	Usted considera que su equipo cumple eficientemente sus actividades y por lo tanto puede delegarle algunas responsabilidades.				
	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización.				
	Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en cualquier actividad, aunque no forme parte de mis actividades laborales.				
	DIMENSIÓN 2: Entorno				
	Asumo la responsabilidad de hacer				

	que las cosas sucedan.				
	Soy perseverante en el trabajo que se me encarga.				
	Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás, aunque no tengan las mismas opiniones.				
	Asumo liderazgo en mi equipo ante diversas situaciones inesperadas para dar solución a los problemas.				
	Muestro empatía ante diversas situaciones negativas que se le presentan a mis compañeros evidenciando disposición para ayudarlos.				
	DIMENSIÓN 3: Proceso				
	Busco nuevas oportunidades para lograr mis objetivos.				
	Cumplo de manera asertiva las labores que se me asignan.				
	Me trazo objetivos específicos para el cumplimiento de mis metas laborales.				

Anexo 4. Formato de validación Experto 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COLABORACIÓN								
1	Ante diferentes cambios que se puedan presentar en la organización me adapto a ellos.	X		X		X		
2	Puedo inventar y aprender nuevas formas de hacer las cosas	X		X		X		
3	Prefiero afrontar situaciones en las que puedo controlar al máximo el resultado final	X		X		X		
4	Considero que tengo una adecuada comunicación con las personas de mi entorno	X		X		X		
5	Tengo plena disposición para trabajar en equipo y respetar las opiniones de mis compañeros	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PENSAMIENTO CRÍTICO								
6	Usted puede liderar un equipo eficaz y eficientemente	X		X		X		
7	Si no encuentro una solución adecuada creo el ambiente ideal para generar ideas creativas	X		X		X		
8	Actúo creativamente en situaciones inesperadas	X		X		X		
9	Me gusta abordar con éxito varias cosas	X		X		X		
10	Soy capaz de combinar las habilidades de diferentes personas para obtener buenos resultados	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE LA COMPLEJIDAD								
11	Confío que puedo tener éxito en cualquier actividad que me proponga alcanzar	X		X		X		
12	Puedo ponerme fácilmente en el lugar de otro para comprender mejor su situación	X		X		X		
13	Llego rápidamente a acuerdos con las personas que trabajo	X		X		X		
14	Si cumplo oportunamente con las tareas asignadas permitiendo el logro de los objetivos de la organización	X		X		X		
15	Las horas laborales le permiten cubrir todas las actividades que le son encomendadas	X		X		X		
16	Usted estaría realmente preparado para una crisis dentro de la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Noblecilla Saavedra Carmen DNI: 02879565

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 Enero del 2022



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD EMPRENDEDORA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INDIVIDUO								
1	Usted considera que su equipo cumple eficientemente sus actividades y por lo tanto puede delegarle algunas responsabilidades.	X		X		X		
2	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización.	X		X		X		
3	Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en cualquier actividad, aunque no forme parte de mis actividades laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.	X		X		X		
5	Soy perseverante en el trabajo que se me encarga	X		X		X		
6	Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás, aunque no tenga las mismas opiniones.	X		X		X		
7	Asumo liderazgo en mi equipo ante diversas situaciones inesperadas para dar solución a los problemas.	X		X		X		
8	Muestro empatía ante diversas situaciones negativas que se le presentan a mis compañeros evidenciando disposición para ayudarlos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: PROCESO		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Busco nuevas oportunidades para lograr mis objetivos	X		X		X		
10	Cumplo de manera asertiva las labores que se me asignan	X		X		X		
11	Me trazo objetivos específicos para el cumplimiento de mis metas laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Noblecilla Saavedra Carmen** **DNI: 02879565**

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

10 de Enero del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD EMPRENDEDORA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INDIVIDUO								
1	Usted considera que su equipo cumple eficientemente sus actividades y por lo tanto puede delegarle algunas responsabilidades.	X		X		X		
2	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización.	X		X		X		
3	Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en cualquier actividad, aunque no forme parte de mis actividades laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ENTORNO								
4	Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.	X		X		X		
5	Soy perseverante en el trabajo que se me encarga	X		X		X		
6	Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás, aunque no tenga las mismas opiniones.	X		X		X		
7	Asumo liderazgo en mi equipo ante diversas situaciones inesperadas para dar solución a los problemas.	X		X		X		
8	Muestro empatía ante diversas situaciones negativas que se le presentan a mis compañeros evidenciando disposición para ayudarlos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: PROCESO								
9	Busco nuevas oportunidades para lograr mis objetivos	X		X		X		
10	Cumplo de manera asertiva las labores que se me asignan	X		X		X		
11	Me trazo objetivos específicos para el cumplimiento de mis metas laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Farro Ruiz, Lizet Malena **DNI:** 45962909
Especialidad del validador: MBA: Master of Business Administration (Maestría en Administración y Dirección de Empresas)

10 de Enero el 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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



Firma del Experto Informante.

Anexo 6. Formato de validación Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COLABORACIÓN								
1	Ante diferentes cambios que se puedan presentar en la organización me adapto a ellos.	✓		✓		✓		
2	Puedo inventar y aprender nuevas formas de hacer las cosas	✓		✓		✓		
3	Prefiero afrontar situaciones en las que puedo controlar al máximo el resultado final	✓		✓		✓		
4	Considero que tengo una adecuada comunicación con las personas de mi entorno	✓		✓		✓		
5	Tengo plena disposición para trabajar en equipo y respetar las opiniones de mis compañeros	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: PENSAMIENTO CRÍTICO								
6	Usted puede liderar un equipo eficaz y eficientemente	✓		✓		✓		
7	Si no encuentro una solución adecuada creo el ambiente ideal para generar ideas creativas	✓		✓		✓		
8	Actúo creativamente en situaciones inesperadas	✓		✓		✓		
9	Me gusta abordar con éxito varias cosas	✓		✓		✓		
10	Soy capaz de combinar las habilidades de diferentes personas para obtener buenos resultados	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE LA COMPLEJIDAD								
11	Confío que puedo tener éxito en cualquier actividad que me proponga alcanzar	✓		✓		✓		
12	Puedo ponerme fácilmente en el lugar de otro para comprender mejor su situación	✓		✓		✓		
13	Llego rápidamente a acuerdos con las personas que trabajo	✓		✓		✓		
14	Si cumplo oportunamente con las tareas asignadas permitiendo el logro de los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
15	Las horas laborales le permiten cubrir todas las actividades que le son encomendadas	✓		✓		✓		
16	Usted estaría realmente preparado para una crisis dentro de la organización	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yonnela Lizbeth Bedregal Nuñez DNI: 45430622

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios

Arequipa de 13 del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento

Habilidades blandas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	16

Nota: Elaborado en base al cuestionario de Habilidades blandas.

La tabla anterior, muestra el análisis de fiabilidad de las habilidades blandas, donde se observa que el coeficiente alfa de cronbach es 0.851 lo que permite concluir que el instrumento tiene una alta confiabilidad y es aplicable.

Capacidad emprendedora

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	11

Nota: Elaborado en base al cuestionario de Capacidad emprendedora.

La tabla anterior, muestra el análisis de fiabilidad de la capacidad emprendedora, se observa que el coeficiente alfa de cronbach es 0.855 lo que nos permite concluir que el instrumento tiene una alta confiabilidad y es aplicable.

Anexo 8. Jerarquías de coeficientes de correlación Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Anexo 9. Autorización de aplicación del instrumento

CLASS COMPLEMENTS S.A.C.

CREPIER
CLASS COMPLEMENTS SAC

Lima, Peru 18 de diciembre de 2021

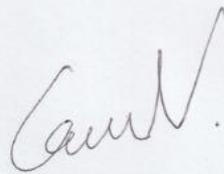
CREPIER
Apoderado de la Zona Norte

Presente.

Quien suscribe Oscar Gustavo Cárdenas Vilela, en calidad de apoderado de la Institución CREPIER ZONA NORTE, por medio de la presente manifiesto mi conformidad y compromiso para dedicar tiempo y apoyo a las actividades académicas requeridas por la Srta. Milagros Murillo Yutari (administradora de la tienda Crepier Lambramani) en cuanto a la recolección de información de la institución en mención, para el desarrollo de su proyecto denominado Habilidades blandas y capacidad emprendedora en una empresa comercial, Arequipa- 2021, con la finalidad que obtenga resultados satisfactorios en sus objetivos académicos.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atte.



Anexo 10. Base de datos

Participante	Dimensión 1						dimensión 2						dimensión 3						Total		
	p1	p2	p3	p4	p5	Total	p6	p7	p8	p9	p10	Total	p11	p12	p13	p14	p15	p16			Total
1	2	3	4	4	2	15	3	2	3	4	4	16	3	3	3	3	1	3	16	47	Medio
2	3	2	3	3	3	14	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	3	3	17	43	Medio
3	2	3	3	4	4	16	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	3	3	20	54	Alto
4	3	4	2	3	4	16	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	2	2	18	50	Alto
5	3	2	4	4	4	17	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	3	3	21	57	Alto
6	3	4	3	4	4	18	2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	3	4	22	54	Alto
7	4	4	3	2	4	17	2	3	4	3	4	16	4	2	2	4	4	3	19	52	Alto
8	4	4	2	3	4	17	3	2	2	3	2	12	4	3	2	3	3	3	18	47	Medio
9	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	3	4	4	4	2	3	20	55	Alto
10	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	3	4	22	61	Alto
11	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23	62	Alto
12	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	4	23	61	Alto
13	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	3	4	23	59	Alto
14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	3	22	53	Alto
15	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	3	2	15	39	Medio
16	3	3	2	4	3	15	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	48	Medio
17	3	3	2	4	3	15	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	3	16	46	Medio
18	3	3	2	4	3	15	3	2	2	3	4	14	3	4	2	3	2	3	17	46	Medio
19	4	3	2	3	3	15	4	3	3	3	4	17	3	4	2	3	2	3	17	49	Alto

20	4	3	2	3	3	15	4	2	3	3	4	16	4	3	3	4	2	3	19	50	Alto
21	4	3	2	4	2	15	3	3	2	3	3	14	4	3	2	4	2	3	18	47	Medio
22	4	3	2	2	3	14	4	2	2	3	4	15	4	3	2	4	3	2	18	47	Medio
23	2	3	2	3	3	13	4	2	3	3	4	16	3	4	2	4	4	4	21	50	Alto
24	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	63	Alto
25	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	47	Medio
26	2	3	2	3	3	13	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	4	20	49	Alto
27	3	3	2	4	3	15	3	4	3	3	2	15	3	3	4	4	3	3	20	50	Alto
28	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	46	Medio
29	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	33	Medio
30	3	3	4	4	3	17	3	2	4	3	3	15	3	4	4	3	3	4	21	53	Alto
31	3	3	2	3	2	13	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	4	22	53	Alto
32	4	3	3	3	3	16	2	2	3	3	3	13	3	3	3	4	4	4	21	50	Alto
33	4	3	2	2	4	15	3	3	2	4	3	15	3	3	3	4	3	4	20	50	Alto
34	4	3	2	4	2	15	3	3	2	3	4	15	4	3	2	3	3	3	18	48	Medio
35	4	3	2	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	48	Medio
36	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	47	Medio
37	3	3	4	4	2	16	3	4	3	2	2	14	3	3	3	2	4	4	19	49	Alto
38	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	3	3	20	47	Medio
39	3	4	2	4	3	16	3	2	2	4	4	15	3	3	3	4	4	3	20	51	Alto
40	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	49	Alto
41	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	62	Alto

42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	48	Medi o
43	3	2	2	2	2	11	2	2	3	4	2	13	2	3		2	4	3	14	38	Medi o
44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	3	20	50	Alto
45	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	4	21	56	Alto
46	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	2	17	56	Alto
47	4	3	2	3	3	15	3	3	2	2	2	12	3	3	3	4	3	3	19	46	Medi o
48	4	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	35	Medi o
49	2	2	4	3	3	14	3	2	2	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	46	Medi o
50	3	3	2	4	3	15	3	2	3	2	2	12	4	3	4	3	4	4	22	49	Alto
51	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	62	Alto
52	2	3	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	3	4	2	3	3	4	19	45	Medi o
53	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	3	21	52	Alto
54	2	3	3	4	4	16	3	3	4	4	4	18	4	3	2	3	3	2	17	51	Alto
55	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	51	Alto
56	3	3	3	4	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	47	Medi o
57	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	2	15	46	Medi o
58	4	2	3	3	2	14	3	3	4	2	3	15	3	4	4	3	4	3	21	50	Alto
59	4	3	3	2	4	16	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	3	3	16	45	Medi o
60	4	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	49	Alto
61	4	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	3	18	42	Medi o
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	64	Alto

63	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	46	Medio
64	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	4	20	51	Alto
65	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	63	Alto
66	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	3	17	46	Medio
67	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	49	Alto
68	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	62	Alto
69	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	4	21	55	Alto
70	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	32	Bajo
71	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	3	18	40	Medio
72	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	48	Medio
73	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	63	Alto
74	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	4	21	56	Alto
75	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	19	48	Medio
76	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	34	Medio
77	4	3	3	2	2	14	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	3	4	18	43	Medio
78	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	32	Bajo
79	3	2	3	2	2	12	3	2	2	3	3	13	2	3	2	3	4	3	17	42	Medio
80	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	61	Alto
81	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	15	40	Medio
82	4	3	3	3	3	16	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	3	17	46	Medio
83	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	46	Medio

84	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	4	16	3	3	2	4	3	3	18	47	Medio
85	3	2	3	4	4	16	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	3	3	21	55	Alto
86	4	3	3	4	2	16	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24	57	Alto
87	2	3	2	3	2	12	3	2	3	4	3	15	3	3	3	3	3	3	18	45	Medio
88	3	3	4	4	3	17	3	2	2	2	3	12	3	2	3	2	2	3	15	44	Medio
89	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	48	Medio
90	2	3	4	3	3	15	2	2	3	3	4	14	3	2	2	4	3	3	17	46	Medio
91	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	2	2	3	3	4	17	51	Alto
92	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	2	2	3	4	3	4	18	52	Alto
93	2	2	2	3	2	11	2	3	4	4	2	15	3	2	4	2	2	3	16	42	Medio
94	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	4	21	55	Alto
95	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59	Alto
96	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	4	4	19	50	Alto
97	3	3	4	2	3	15	3	2	2	3	4	14	3	3	4	3	4	3	20	49	Alto
98	4	3	3	4	4	18	3	2	2	2	4	13	2	3	3	3	3	2	16	47	Medio
99	4	2	2	4	2	14	2	3	3	2	3	13	3	2	2	3	3	4	17	44	Medio
100	4	2	4	3	3	16	4	2	3	3	3	15	4	2	2	2	4	2	16	47	Medio
101	4	4	3	3	3	17	4	3	2	4	2	15	3	2	3	3	3	4	18	50	Alto
102	4	2	4	2	2	14	3	3	4	3	3	16	3	3	2	4	4	2	18	48	Medio
103	2	2	4	2	4	14	3	2	3	3	2	13	2	4	3	2	2	2	15	42	Medio

Participante	Dimensión 1				Dimensión 2						Dimensión 3				Total	
	p1	p2	p3	Total	p4	p5	p6	p7	p8	Total	p9	p10	p11	Total		
1	2	4	2	8	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	39	Alto
2	2	4	4	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	42	Alto
3	4	4	3	11	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	42	Alto
4	2	4	3	9	4	3	4	3	3	17	3	3	3	9	35	Alto
5	2	3	4	9	3	4	2	4	3	16	3	3	3	9	34	Alto
6	3	4	3	10	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	41	Alto
7	2	4	2	8	3	4	2	4	3	16	3	4	4	11	35	Alto
8	3	3	3	9	3	4	3	4	3	17	4	4	4	12	38	Alto
9	4	2	2	8	3	2	4	3	3	15	3	3	4	10	33	Medio
10	4	4	4	12	4	3	4	3	4	18	4	4	3	11	41	Alto
11	2	3	3	8	2	3	2	3	3	13	2	3	2	7	28	Medio
12	4	3	3	10	4	4	3	4	2	17	4	3	4	11	38	Alto
13	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	43	Alto
14	3	3	4	10	4	4	4	3	3	18	4	2	2	8	36	Alto
15	2	2	3	7	2	3	3	2	2	12	3	3	2	8	27	Medio
16	3	4	3	10	2	3	3	2	3	13	4	2	4	10	33	Medio
17	4	4	3	11	2	4	4	3	4	17	4	3	3	10	38	Alto
18	4	4	3	11	2	4	4	2	4	16	4	2	4	10	37	Alto
19	3	4	3	10	2	3	4	3	3	15	4	2	3	9	34	Alto
20	3	4	3	10	4	3	4	3	4	18	4	2	4	10	38	Alto
21	3	4	3	10	3	4	3	3	4	17	4	3	4	11	38	Alto
22	3	4	3	10	2	4	3	2	3	14	4	2	4	10	34	Alto
23	1	3	2	6	2	4	4	2	4	16	4	3	4	11	33	Medio
24	4	4	2	10	2	4	2	3	3	14	4	3	4	11	35	Alto
25	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	36	Alto

26	4	4	3	11	2	4	3	2	4	15	4	2	3	9	35	Alto
27	4	4	4	12	3	4	4	3	3	17	4	4	4	12	41	Alto
28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	43	Alto
29	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	33	Medio
30	3	4	2	9	2	3	4	3	4	16	4	3	3	10	35	Alto
31	3	3	3	9	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11	38	Alto
32	3	3	2	8	3	3	3	4	3	16	4	4	3	11	35	Alto
33	3	3	2	8	3	3	3	3	3	15	3	3	2	8	31	Medio
34	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	44	Alto
35	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	33	Medio
36	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	22	Bajo
37	3	4	3	10	3	4	4	4	4	19	3	3	4	10	39	Alto
38	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	22	Bajo
39	3	3	4	10	3	2	3	4	3	15	3	4	4	11	36	Alto
40	3	4	3	10	3	4	4	3	3	17	4	4	4	12	39	Alto
41	3	4	4	11	2	3	3	3	2	13	3	3	4	10	34	Alto
42	3	4	2	9	2	3	3	3	4	15	3	3	2	8	32	Medio
43	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	4	2	10	37	Alto
44	2	3	3	8	3	3	2	3	4	15	4	3	3	10	33	Medio
45	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	34	Alto
46	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	44	Alto
47	3	3	4	10	2	2	3	3	4	14	3	3	4	10	34	Alto
48	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	22	Bajo
49	3	3	3	9	3	4	4	4	3	18	2	3	4	9	36	Alto
50	3	3	2	8	2	3	3	2	4	14	4	3	3	10	32	Medio
51	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	33	Medio
52	4	4	4	12	2	3	4	4	3	16	2	3	3	8	36	Alto
53	3	3	4	10	3	2	3	3	3	14	3	3	4	10	34	Alto

54	3	4	4	11	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	36	Alto
55	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	4	3	3	10	36	Alto
56	3	2	3	8	3	4	2	3	3	15	3	4	4	11	34	Alto
57	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16	3	2	2	7	32	Medio
58	3	2	3	8	3	4	3	3	3	16	4	3	4	11	35	Alto
59	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	33	Medio
60	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	43	Alto
61	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	44	Alto
62	2	3	2	7	3	3	2	2	2	12	3	3	3	9	28	Medio
63	3	4	3	10	2	3	2	3	3	13	2	3	3	8	31	Medio
64	3	4	2	9	3	3	2	3	4	15	4	3	4	11	35	Alto
65	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	44	Alto
66	3	3	2	8	3	4	3	2	3	15	4	3	4	11	34	Alto
67	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	33	Medio
68	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	44	Alto
69	3	4	3	10	3	4	3	4	3	17	3	4	3	10	37	Alto
70	4	3	3	10	2	3	3	3	3	14	3	3	3	9	33	Medio
71	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	2	3	4	9	27	Medio
72	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	33	Medio
73	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4		8	40	Alto
74	4	2	4	10	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	38	Alto
75	4	3	4	11	3	4	4	2	2	15	2	3	4	9	35	Alto
76	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	22	Bajo
77	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	2	2	2	6	24	Medio
78	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	22	Bajo
79	3	4	3	10	3	3	4	3	3	16	3	3	3	9	35	Alto
80	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	44	Alto
81	2	3	2	7	3	2	3	2	3	13	2	3	2	7	27	Medio

82	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	35	Alto
83	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	33	Medio
84	4	4	4	12	4	4	3	3	4	18	4	3	4	11	41	Alto
85	3	3	3	9	3	2	2	2	2	11	4	3	4	11	31	Medio
86	3	4	4	11	4	4	3	3	4	18	4	3	4	11	40	Alto
87	3	4	3	10	4	3	4	3	4	18	3	4	3	10	38	Alto
88	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	44	Alto
89	3	4	4	11	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	37	Alto
90	4	3	3	10	3	4	4	4	4	19	3	3	3	9	38	Alto
91	3	2	2	7	3	3	2	3	3	14	3	3	3	9	30	Medio
92	3	3	2	8	2	3	4	3	3	15	3	2	2	7	30	Medio
93	3	2	4	9	3	2	4	3	2	14	4	4	3	11	34	Alto
94	4	2	3	9	3	2	2	3	3	13	2	3	3	8	30	Medio
95	3	3	3	9	3	3	2	2	2	12	3	2	2	7	28	Medio
96	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	34	Alto
97	3	2	2	7	3	4	3	3	3	16	3	4	3	10	33	Medio
98	4	4	3	11	3	4	4	3	3	17	4	4	3	11	39	Alto
99	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18	3	4	4	11	38	Alto
100	4	4	4	12	4	3	3	3	4	17	4	3	3	10	39	Alto
101	3	2	3	8	4	3	4	3	3	17	3	4	4	11	36	Alto
102	3	3	3	9	3	3	2	2	2	12	3	2	2	7	28	Medio
103	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	34	Alto