

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
CONSULTORES INMOBILIARIOS DE CIUDAPOLIS 2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR BACHILLER:
MORALES MAYTA KAROLYN DORIS
BRYSON EGUSQUIZA WALTER IRWIN**

LIMA – PERÚ

2023

**HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
CONSULTORES INMOBILIARIOS DE CIUDAPOLIS 2022**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR METODOLOGICO:

Dr. Juan Julio Rojas Elera

ASESOR TEMATICO:

Dr. Juan Julio Rojas Elera

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Roberto Martin Gamarra López

Presidente

Mg. Tulio Cesar Espinoza Coronado

Secretario

Mg. German Alexander Terán Sánchez

Vocal

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

DEDICATORIA

A mi querida hija Luciana, que
constituye la fuerza y razón
que me impulsa a seguir
adelante para hacer realidad
los objetivo trazados.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es esta dedicado a mis profesores y participantes de la investigación, que me guiaron y me dieron todo el apoyo para realizar esta investigación.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO	ii
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
LINEA DE INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INFORME DE ANTIPLAGIO.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Descripción de la realidad problemática.....	1
Formulación del problema.....	4
Problema general	4
Problemas específicos.....	5
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación e importancia de la investigación.....	6
Justificación	6
Importancia	8
Limitaciones en la Investigación.....	8
Delimitación del área de Investigación	9
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.2 Bases teóricas	12

2.3. Marco conceptual	19
2.4. Formulación de la hipótesis	33
2.4.2 Hipótesis específicas.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	36
3.1 Diseño metodológico	36
3.1.1. Tipo de investigación.....	36
3.2. Población y muestra.....	37
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.3.1 Técnicas	39
3.3.2. Instrumentos.....	40
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	42
3.5 Aspectos éticos.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	42
4.1 Resultados	42
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES...51	
5.1. Discusión	51
5.2. Conclusiones	57
5.3. Recomendaciones	58
REFERENCIAS	60
A N E X O S.....	

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.Operacionalización de variable: habilidades blandas	34
Tabla N° 2.Operacionalización de variable: desempeño laboral.....	35
Tabla N° 3.Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento.	41
Tabla N° 4.Niveles de las dimensiones de habilidades blandas.	42
Tabla N° 5.Niveles de las dimensiones de desempeño laboral	44
Tabla N° 6. Tabla cruzada Habilidades Blandas*Desempeño Laboral	45
Tabla N°7. Tabla cruzada Habilidades Blandas*Eficiencia	46
Tabla N° 8. Tabla cruzada Habilidades Blandas*Competencias Profesionales	46
Tabla N°9. Tabla cruzada Habilidades Blandas*Habilidades Interpersonales	47
Tabla 10. Correlaciones de la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral	48
Tabla 11. Matriz Correlacional	49

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.Gráfico de variable: habilidades blandas. Dimensión: Liderazgo.	43
Figura N° 2.Gráfico de habilidades blandas. Dimensión: Inteligencia emocional.	44
Figura N° 3.Gráfico de variable 01: habilidades blandas. Dimensión: Resolución de conflictos.	¡Error! Marcador no definido.
Figura N° 4.Gráfico de variable 02: Desempeño laboral. Dimensión: Eficiencia.	¡Error! Marcador no definido.
Figura N° 5. Gráfico de variable 02: Desempeño laboral. Dimensión: Competencias profesionales.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura N° 6.Gráfico de variable 02: Desempeño laboral y habilidades interpersonales.	¡Error! Marcador no definido.



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 18/08/2023

NOMBRE DE LOS AUTORES (A) Karolyn Doris Morales Mayta y Walter Irwin Bryson Egusquiza / **ASESOR (A):** Juan Julio Rojas Elera

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (X)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: **“HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CONSULTORES INMOBILIARIOS DE CIUDAPOLIS 2022”**.

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 7%

Conformidad Autor:




Nombre: Karolyn D. Morales Mayta
DNI:43013590
Huella:

Conformidad Autor:



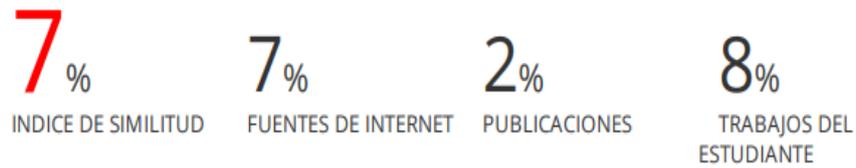

Nombre: Walter I. Bryson Egusquiza
DNI: 45868635
Huella

Conformidad Asesor:



Nombre: Juan Julio Rojas Elera
DNI: 25578881
Huella:

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

RESUMEN

Este trabajo titulado Habilidades blandas y desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de Ciudadpolis 2022, tuvo como objetivo; determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el 2022. Es estudio se realizó teniendo como diseño metodológico: tipo descriptivo, no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo y tipo correlacional. Población 200 consultores de Ciudadpolis, con una muestra constituida por 132 de ellos; aplicándose a estos un instrumento de recolección de datos tipo cuestionario mediante la técnica de la encuesta. La validez del instrumento fue evaluada a través de la opinión de tres especialistas, quienes consideraron que los instrumentos eran apropiados. En cuanto a la confiabilidad, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para el análisis, obteniendo un resultado de 0,893 para el cuestionario de habilidades blandas, lo cual denota un nivel de confiabilidad muy significativo. Para el cuestionario de desempeño laboral, se obtuvo un valor de 0,879, lo que indica un nivel de confiabilidad alto, por lo tanto, se demostró que el instrumento es confiable y válido. Los datos fueron organizados en Excel y posteriormente introducidos en el software estadístico SPSS V25.0. Los resultados descriptivos reflejaron que, al calcular los valores de la Correlación de Pearson con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia $p < 0,01$, se obtuvo un coeficiente de 0,963, indicando una correlación positiva fuerte. Esto sugiere que existe una relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los consultores de Ciudadpolis. Además, los resultados proporcionan evidencia concluyente de que las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con el desempeño de los consultores inmobiliarios ciudadpolis año 2022.

Palabras clave: habilidades blandas, desempeño laboral, consultores inmobiliarios.

ABSTRACT

This work entitled Soft skills and job performance in Ciudadpolis 2022 real estate consultants, had as objective; determine the relationship that exists between soft skills and the job performance of ciudadpolis real estate consultants in 2022. The study was carried out having as a methodological design: descriptive, non-experimental cross-sectional type, quantitative approach and correlational type. Population 200 Ciudadpolis consultants, with a sample made up of 132 of them; applying to these a questionnaire-type data collection instrument through the survey technique. The validity of the instrument was determined through the judgment of three experts, who qualified the instruments as applicable and the reliability was calculated using Cronbach's alpha, obtaining the following result: 0.893 for the soft skills questionnaire, considered a very high magnitude, and 0.879 for the job performance questionnaire being a high magnitude, therefore, it turned out to be a reliable instrument. The data was tabulated using Excel and then entered into the statistical program SPSS V25.0, the descriptive results showed that When obtaining values for the Pearson Correlation with a confidence interval of 99% and significance level $p < 0.01$, with a result of 0.963 being a high positive value, determining then that there is a high correlation between soft skills and job performance in Ciudadpolis consultants, and where the results allow us to conclude that: soft skills are significantly related to performance of ciudadpolis real estate consultants year 2022.

Keywords: Soft skills, job performance, real estate consultants.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se cimenta en la problemática que existe en la actualidad cuando es posible apreciar como los avances en los diferentes estratos de la economía van creando un ambiente de competitividad entre las organizaciones desde todos los niveles, y ya, cuando las empresas han entendido que el mayor y mejor capital para el logro de los objetivos es el capital humano es cuando estas entran en la necesidad de capacitarse en aquellos aspectos que determinan el mejor funcionamiento de este capital tan valioso; es por ello que este trabajo de investigación tiene por finalidad el estudio de las habilidades blandas y el desempeño laboral así como la relación que existe entre ambos desde una perspectiva de correlación, para ello se ha estudiado contenidos relacionados a los mismos como parte fundamental para su entendimiento.

La finalidad de esta indagación fue estudiar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral estudiando un grupo de personas que laboran como consultores en una empresa de bienes y raíces para conocer su nivel de habilidades blandas y como se relacionan con su desempeño laboral, para ello ha sido diseñado un instrumento de recolección de datos, específicamente un cuestionario basado en las dos variables de estudio habilidades blandas y desempeño laboral aplicado mediante la técnica de la encuesta con una escala de Likert.

De acuerdo a lo reseñado en el Foro Económico Mundial sobre América Latina, llevado a cabo en el 2020, se tiene que la necesidad de realizar el mejoramiento de habilidades representa uno de los mayores consensos a nivel mundial dado que el impacto económico sufrido por las organizaciones al no contar con trabajadores acorde a las capacidades esenciales que

proveen las habilidades blandas desmejora por mucho el desempeño laboral (Córdoba, 2021).

La necesidad de estudiar estos temas surge a partir de que en el Perú no se ha evidenciado una verdadera preocupación por estudiar y establecer la manera en que es posible sacar el mayor provecho de estos aspectos en los trabajadores, tanto del sector público como del sector privado, dentro del ámbito del clima laboral, hecho que se evidencia según el trabajo de (Córdoba, 2021) donde, entre otras cosas, se expone la necesidad de tener una buena interrelación entre los colaboradores de las organizaciones.

Este trabajo fue presentado en función de cinco capítulos: capítulo I referido al planteamiento del problema y generalidades; el capítulo II, en el que se desarrolló el marco teórico; el capítulo III, donde se estableció la metodología de la investigación; el capítulo IV, correspondiente a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento y el capítulo V, en el que se plasmó la discusión de los resultados obtenidos; además, de una sección de conclusiones, recomendaciones y los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, las organizaciones poseen la imperiosa necesidad de mantenerse vigentes en el tiempo, es por ello que se someten a los cambios que van dictando las tendencias organizacionales que han demostrado resultados efectivos en el logro de los objetivos de las mismas, por cuanto, según refiere (Pérez E. y.-O., 2021) en Panamá, las habilidades blandas forman parte de una gestión inteligente, junto con capacidades particulares que tienen la capacidad de mejorar el rendimiento en el trabajo, estimular el progreso en la carrera y anticipar el éxito en el ámbito laboral, lo que establece su carácter como una necesidad de máxima importancia.

En América Latina un patrón que parece cobrar más fuerza es que en la medida en que las economías se van desarrollando y se diversifican, va aumentando la demanda de habilidades cognitivas de nivel superior en comparación con la demanda que se tiene de habilidades manuales específicas para el trabajo. Almlund y otros (2011) citados por (Gontero, 2021), sostienen que diferentes rasgos y habilidades de personalidad podrían ayudar a predecir diferentes resultados; entonces, la capacidad cognitiva de mayor relevancia se encuentra relacionada con tareas complejas y por otra parte, las habilidades blandas han demostrado ser más importantes para la productividad laboral en las organizaciones.

Según Guerrero (2021) en un estudio realizado en México por una fundación universitaria, en este se determinó que un profesional que no posea habilidades blandas no será capaz de resolver problemas y no poseerá aquellas características que le permitan ser competente en el ámbito laboral actual. Uno de los aspectos de vital importancia a la hora de realizar un estudio

es el contexto en el que se desarrolla, en la actualidad el contexto de cualquier estudio, sin duda alguna es un contexto post pandemia del COVID-19. En América Latina las organizaciones llegaron a experimentar cambios muy drásticos en su mayoría en sus sistemas de negocios, cambios que iban desde las labores que ejecutaban en las organizaciones, sus funciones y otros en los que debieron acomodarse a la nueva realidad, por lo que puede concluirse que adquirir nuevas habilidades, y más cuando se trata de habilidades blandas constituye una necesidad dentro del ámbito empresarial (Pérez M. , 2021)

De acuerdo a la misma línea de pensamientos, en Colombia (Castillo, 2019), obtuvo como resultado en su estudio que las habilidades blandas son necesarias para la comunicación y relacionamiento con el cliente, al tiempo que se destacó el impacto que se les atribuye en relación a la productividad del equipo de trabajo. En Perú, esta necesidad se ve reflejada en trabajos como el de donde se el Instituto Nacional de Educación Tecnológica Agraria (INET) realizó una encuesta a 876 organizaciones privadas en el año 2016 interrogando cuales consideraban que eran las principales destrezas que necesitaban en los egresados de bachillerato obteniendo por casi unanimidad la respuesta de que requerían jóvenes con habilidades blandas, (Zanabria, 2019).

Lo anterior puede verse ejemplificado en trabajos como el llevado a cabo por World Economic Forum (2018), (Bernuy J., 2020) en el que se obtuvo como resultado que en más del 90% de empresas que fueron estudiadas las habilidades blandas resultaron ser de gran importancia para las empresas, incluso resultaron ser más importantes que las habilidades técnicas. Podría decirse que las habilidades blandas apropiadas y la comunicación interna apropiada tiene influencia además de en la vida personal de los individuos como también en el desempeño laboral.

En la actualidad, se reconoce que el recurso humano es una de las principales fuentes de ventaja competitiva para las grandes empresas. Para lograr el éxito, las empresas deben tener una fuerza laboral motivada y cohesionada, compuesta por individuos que entiendan y se involucren activamente en el logro de los objetivos de la organización. Por esta razón, dedican sus recursos a la contratación y retención de profesionales altamente capacitados que puedan contribuir al logro de dichos objetivos. (Cáseres, 2018).

Entonces, en toda clase de organizaciones existen las relaciones interpersonales en las que deben sociabilizar para llevar a cabo sus funciones, sin embargo, no todas las personas han desarrollado ya sea por sí mismos o por medio de estudios algunas habilidades que les permiten un mejor desempeño en sus funciones, habilidades que se encuentran estrechamente relacionadas con el buen clima organizacional, con el manejo del personal, el trabajo en equipo efectivo, la eficiencia y muchas cosas más que derivan en el logro de los objetivos o no, (Aliaga, 2022).

Otro de los aspectos que es de vital importancia referir son las competencias en el ámbito laboral, pues desde que se ha ido generando un cambio en la manera de percibir a las personas dentro de las empresas, pasándose de un enfoque en el que se les concebía netamente como “personal” a uno en que se valoran como “recursos humanos”. Entonces, en las competencias laborales deben considerarse los comportamientos y características de las persona, autores como Mitrani (1992), (Rivera, 2020), señalan que al ser consideradas las competencias laborales, deben ser tomados en cuenta no solo aquellos rasgos psicológicos de los individuos, sino que incluso se deben considerar sus comportamientos observables.

De acuerdo a lo referido por el Banco Mundial, el Perú se sitúa entre las primeras 35 naciones que reportan un mayor porcentaje de brechas en el desarrollo de las habilidades blandas, en tanto estas se evidencian en al

menos 70% de las economías de APEC, situación que amerita revertirse, agregando que la mayoría de las economías enfrenta en el presente el desafío de adquirir una fuerza laboral provista de habilidades que concuerden con las necesidades del mercado, sin embargo los empleadores manifiestan dificultades para encontrar el personal idóneo (APEC, 2016).

Los consultores inmobiliarios están muy acostumbrados a vender cosas físicas o tangibles y a su vez en el trato antiguo de ventas y por ende su número de ventas se ve reducido, por lo tanto, las habilidades blandas juegan un papel crucial en la capacidad de las personas para llevar a cabo un desempeño efectivo, tanto en su entorno laboral como en situaciones personales; estas habilidades facilitan una mejor interacción y adaptación con los compañeros de trabajo, así como con los clientes, lo que a su vez podría contribuir a un aumento en las ventas

Es por ello que se estudió esta problemática que afecta a muchas organizaciones a nivel mundial y que se estima que de no abordarse, en la organización señalada para este estudio, podrían sufrirse consecuencias a nivel de productividad por verse el logro de objetivos afectado por esta, y para dar una solución se propone evaluar la relación entre las habilidades y el desempeño laboral en los colaboradores de Ciudadpolis, así como la relación que las involucra en el contexto de la empresa y así tomar correcciones de ser necesario.

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relacionan las habilidades blandas y el desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de ciudadpolis 2022?

Problemas específicos

¿Cómo se relacionan las habilidades blandas con la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022.?

¿Cómo se relacionan las habilidades blandas con las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022?

¿Cómo se relacionan las habilidades blandas y las habilidades interpersonales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el 2022.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022.

Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022.

Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y las habilidades interpersonales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022

Justificación e importancia de la investigación

Justificación

Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica, se consideró esencial llevar a cabo un análisis minucioso de las variables relacionadas con las habilidades blandas y el desempeño laboral en el contexto de la pandemia. Estos elementos se perciben como valiosos recursos y fuentes de información, así como puntos de discusión para investigaciones futuras. Dado que la correlación entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral es un tema de gran relevancia en el ámbito académico de posgrado y en publicaciones científicas, es crucial estar al tanto de los cambios en la productividad laboral y de cómo la adaptación rápida a las demandas del nuevo mercado laboral ha sido afectada.

En Ciudadópolis, consecuencia de la pandemia, la coyuntura sanitaria y el trabajo remoto se logra identificar que las habilidades blandas desempeñan un papel muy importante en cuanto al desempeño laboral de los consultores inmobiliarios, que genera un interés en identificar que habilidades impactan en la productividad y que estrategias se están generando para asumir nuevas responsabilidades.

Justificación metodológica

La justificación metodológica se cimienta en la reducción al mínimo posible del sesgo de información mediante un instrumento que mide las variables de manera minuciosa. En ese sentido, la justificación metodológica radica que se obtendrán resultados que contribuirán de forma positiva para la toma de decisiones y de generar estrategias respecto al impacto que generan las habilidades blandas, de esta manera se verá reflejada en la mejora del desempeño de los consultores inmobiliarios de Ciudadópolis.

Justificación social

Este trabajo encuentra su justificación social, puesto que las habilidades blandas constituyen una de las cualidades mas importantes dentro del ámbito laboral; pues, es gracias a estas que se logra un mayor índice de éxito en las prácticas empresariales y las relaciones interpersonales de los trabajadores, lo que mejora considerablemente el clima organizacional. Particularmente, servirá como modelo para que otros consultores inmobiliarios puedan identificar sus debilidades o fallas, relacionadas con este tipo de habilidades; a la vez que puedan fortalecer y consolidar las ya existentes en estos, dado que; para el óptimo ejercicio de sus labores, se requiere del dominio de las mismas, debido a que trabajan directamente con personas y todos los aspectos relacionados con las habilidades blandas favorecen, entre otras cosas, la comunicación, que es de vital importancia para este tipo de empleo.

Justificación económica

Para cualquier empresa, en especial para Ciudadópolis, empresa en la que se basó el estudio, la economía es el eje fundamental de estas, por lo tanto, cualquier aspecto que influya directamente en los resultados financieros de la empresa se considera de vital importancia, por lo que en este caso, el estudio se justifica puesto que aborda un tema estrictamente relacionado con el motor de cualquier empresa: su personal. Es por ello que se determina que es de gran importancia realizar el estudio, dado que los aspectos estudiados aquí, las habilidades blandas y el desempeño laboral resultan ser aspectos fundamentales para el adecuado desarrollo de las actividades de cualquier empresa, para el desarrollo y por ende para sus resultados financieros como ya ha sido referido.

Justificación práctica

Esta investigación alberga su justificación práctica en el aporte a solucionar problemas que pudieran presentarse en relación a los aspectos estudiados ya

que los resultados presentan una visión objetiva de la situación de la empresa en cuanto a las habilidades blandas y el desempeño laboral de los consultores: Esto a su vez, permitirá una correcta y oportuna toma de decisiones en el momento en que se considere necesario o surja alguna variación que pudiera entorpecer el funcionamiento de la empresa en relación a los aspectos estudiados. Entonces, los resultados obtenidos serán la guía para establecer las fortalezas y debilidades de la empresa en relación a los mismos, pudiendo a su vez, representar una fuente confiable de información para posteriores estudios en los que las variables estudiadas jueguen un rol fundamental.

Importancia

Se puede observar claramente que las habilidades blandas tienen un rol sumamente significativo en el ámbito del desempeño laboral de los empleados, lo cual despierta un genuino interés por determinar qué habilidades influyen en la productividad y qué enfoques se están desarrollando para afrontar nuevas responsabilidades.

En tal sentido, se propone una investigación de las habilidades blandas y el desempeño laboral en el sector inmobiliario, con el que se pretende demostrar que existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de la empresa inmobiliaria Ciudadpolis.

Limitaciones en la Investigación

La presente investigación tiene como principales limitaciones las siguientes:

Escasas de investigaciones basadas en el sector inmobiliario, ya que no se registran mayor cantidad que puedan contribuir con la investigación planteada, además de dificultad para conseguir antecedentes que hubieran empleado el mismo análisis estadístico.

Dificultad para poder extraer información real a las personas encargadas de las inmobiliarias, sobre todo en el tema de la cultura determinada por la organización

Delimitación del área de Investigación

El área de investigación comprende a los consultores inmobiliarios de la empresa Ciudadopolis Inmobiliaria.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Ante cedentes internacionales

En primer lugar entre los antecedentes internacionales se tiene en Ecuador a Espinoza y Gallegos (2020), con su trabajo titulado: habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. Objetivo: medir el nivel de importancia de las HB, aplicables en el entorno laboral. Método: descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental, transversal. Resultados: en todos los resultados se obtuvo una significación asintótica (bilateral), igual a 0,000, siendo este menos de $p < 0,05$, por lo que se tiene que ambas variables guardan un importante grado de relación.

Luego se tiene a Gómez-Gamero, M. (2019), en México, con su estudio titulado: Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio, en el cual su objetivo fue evaluar las habilidades blandas y su repercusión en el nuevo milenio. La metodología empleada fue el análisis documental, el cual brindó grandes aportes al presente estudio. El dato de mayor relevancia

obtenido de este antecedente en función de la presente investigación fue: el orden de importancia que se da de parte de los empleadores a los distintos tipos de habilidades a la hora del reclutamiento, que refuerza lo mencionado con anterioridad para las habilidades socioemocionales se otorga un (51%), luego las habilidades cognitivas avanzadas se valoran en un (29%), para las habilidades técnicas se otorga un (16%) y, por último, las habilidades cognitivas básicas e señala solo un (4%).

Continuando con Gómez, L. (2021) con su trabajo titulado: Habilidades blandas, el desafío para el rendimiento laboral de los empleados, cuyo objetivo primordial fue abordar la importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral. La metodología empleada fue: análisis documental. El resultado obtenido señala que: el desempeño laboral está directamente relacionado con las habilidades blandas, de acuerdo a ello, en tanto exista ausencia de las mismas, existe la posibilidad inminente de que haya desmotivación, se proyecte la imagen de mal servicio, y exista bajo rendimiento e incumpliendo de objetivos. Como conclusión más relevante de este estudio se tuvo: De manera irrefutable se determinó que, existe ausencia de habilidades blandas en las administraciones públicas, no obstante, la capacitación y sensibilización representan el eje fundamental para la existencia y posterior aplicación de estas habilidades

2.1.2. Antecedentes nacionales

En primer lugar se tiene en Perú a Siu (2020) con su trabajo titulado Las habilidades blandas como base del buen desempeño docente. El objetivo: hallar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, tipo no experimental transversal, nivel relacional, método descriptivo correlacional. Los resultados obtenidos comprueban una relación directa y significativa ($d=0,601$) entre las habilidades blandas y el desempeño docente. Conclusión: Al menos el 70% del éxito en el ámbito laboral se atribuye a las habilidades blandas.

Luego se tiene a Contreras y Chaca (2021) con su trabajo titulado: Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021. Objetivo: evaluar el grado de correlación entre las habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos que trabajan de manera remota en la Escuela de Posgrado Huancayo 2021. Metodología: se utilizó un enfoque descriptivo-correlacional en esta investigación. Los hallazgos indican que las habilidades blandas tienen un impacto considerable en el rendimiento laboral de los empleados administrativos que trabajan de forma remota en la Escuela de Posgrado Huancayo en 2021. Esto se debe a que el coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0,766$), con un nivel de significancia de $p= 0,000$, revela una correlación positiva y sólida.

Continuando con los nacionales se tiene a Castillo (2019), con su trabajo titulado: Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Objetivo: determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Método: correlacional, tipo no experimental. Resultados: el 56,82%, en liderazgo; así como, 54,55%, en comunicación; a su vez, el 52,27%, en coaching; es más, 59,09%, en trabajo en equipo; 54,55% en negociación. Conclusión: Las habilidades blandas y el desempeño laboral en la municipalidad de Pomahuaca, provincia de Jaén se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda demostrado que existe una incidencia entre ambas variables de estudio.

Ahora se tiene a Carranza (2022) con su trabajo titulado: Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021. Objetivo: establecer la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021. Método: básico, no

experimental, tipo descriptivo correlacional. Resultado: n coeficiente de correlación =0.917 y un nivel de sig =0.00 llegando a la conclusión que existe una relación positiva alta entre las habilidades blandas y el desempeño laboral.

Para finalizar con los antecedentes nacionales se tiene a Torres & Atencio (2020), con su trabajo: las habilidades blandas y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima-Perú 2020. Objetivo: demostrar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima – Perú 2020. Método: el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. Como conclusión se puede concluir que existe evidencia sólida que respalda la afirmación de que las habilidades interpersonales tienen una relación de importancia con el rendimiento laboral, según lo indicado por el personal administrativo que participó en la encuesta. Este respaldo se refleja en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que alcanza un valor de 0.436. Esta cifra refleja una correlación de magnitud moderada entre las dos variables en cuestión.

2.2 Bases teóricas

En un artículo titulado La fórmula del talento (Chiarella, 2019) exhibió una metodología creada por la entidad Talent Hunters, una consultora especializada en búsqueda y selección de personal, surgió tras examinar a 16,800 individuos en diversos procedimientos de contratación en Ecuador. A raíz de este análisis, se llegó a la conclusión de que es esencial incorporar la medición de cinco factores específicos como elementos clave en estos procesos, organizados en dos categorías distintas: las habilidades duras , también conocidas como (Hard) y las habilidades blandas (Soft).

El origen del término soft skills se remonta al año 1972, en el momento en el que el ejército de los Estados Unidos detectó que las mejores tropas no resultaron ser las que mejor empleaban las maquinarias o dispositivos, sino aquellas que presentaban habilidades transversales más desarrolladas como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, el liderazgo y la responsabilidad (Gamelearn Team, 2014).

Para Benavides (2017) y (Chiarella, 2019), las habilidades duras (hard skills) constituyen las que han sido adquiridas por el individuo mediante una formación académica o autoformación, o sea, cognitivamente (relativo a los conocimientos) , de acuerdo a este, también se agrega la experiencia adquirida a partir de la aplicación de este conocimiento en diversas tareas, mientras que al mencionar las habilidades blandas (soft skills); además, hace mención de que toman en consideración a la inteligencia emocional y la variedad de comportamientos o de los rasgos de personalidad. Con esto se comienza la de la información necesaria para obtener una definición consensuada de las habilidades blandas, lo cual implicó llevar a cabo una revisión bibliográfica que permitiese la recopilación de definiciones de las diversas concepciones que se tiene de este concepto, entre estos se destacaron las habilidades socioemocionales, habilidades blandas y/o competencias blandas, para así adquirir una visión general de las interpretaciones que en la actualidad se le confieren a este tema.

Los autores D., y Oberhuemer, P., Pérez, E., Cinque, M. y Capasso, F. (2010), citados por (Chiarella, 2019), afirman que las habilidades blandas son una mezcla activa de capacidades cognitivas, constituyen una combinación dinámica de habilidades de tipo cognitivas, habilidades interpersonales, habilidades metacognitivas, prácticas, intelectuales y valores éticos. Las habilidades blandas colaboran en la adaptación y comportamiento de las personas de manera positiva para que sean capaces de hacerle frente de manera eficaz a los desafíos profesionales y en su vida cotidiana. Además,

según estos autores, estas habilidades tienden a vincularse comúnmente con diversas habilidades basadas en experiencias, aportando un valor adicional a la competitividad al mejorar la sinergia, cuando se integran junto con las habilidades duras.

Para Chiarella (2019), la definición que puede concebirse como la mejor en relación a estas últimas es la otorgada en el proyecto Tuning en el que sostiene que, hablando de competencia, esta constituye una combinación dinámica de comprensión, conocimientos y habilidades, en la que las habilidades duras se integran con las habilidades blandas. Esto implica la capacidad de leer y comprender el contenido de un texto, pero también involucra la capacidad de adaptación continua a nuevas circunstancias. En este contexto, la definición sugiere que el término "competencia" abarcaría tanto las habilidades blandas como las habilidades duras

De acuerdo a esta perspectiva, la autora Martha Alles (2017), cuya información fue resaltada en el trabajo de (Chiarella, 2019), misma que posee amplia experiencia en temas relacionados con la gestión, plantea su propia teoría al agrupar dentro de la noción de habilidades blandas los conocimientos al considerarlos como aptitudes, reflejando las competencias en las que una persona demuestra destreza, así como los conocimientos en sí mismos, siendo estos lo que un individuo tiene de conocimiento en un área en específico, permitiendo esto suponer que se estaría haciendo referencia a las habilidades duras o cognitivas, mismas que resultan las de más fácil evaluación dado que son visibles.

Siguiendo con (Chiarella, 2019), quien dentro de lo que esta conceptualiza en relación al tema, designa el nombre de competencia, a aquel concepto que engloba a las destrezas intrínsecamente relacionadas con rasgos de la personalidad, mismas que menciona como blandas,

manifestando que estas comprenden las características de personalidad que conducen al éxito. Según Spencer y Spencer (1983) y Chiarella (2019), se refina esta definición como valores y roles sociales, reflejando la percepción que una persona muestra hacia los demás; lo que considera esencial en sus acciones o su identidad; la autoimagen conceptualizada como la percepción que tiene de sí misma, sus atributos distintivos y las motivaciones que guían y estimulan el comportamiento humano.

Luego, Alles (2017), se basa en Spencer y Spencer al emplear el modelo del iceberg como una figura tradicional para ilustrar el nivel de dificultad en la evaluación y desarrollo de los individuos, ya que estos dos grupos categorizados por ella como competencias y conocimientos pueden ser visibles (parte superior) y no visibles (parte inferior). Se hace necesario acotar la manera en que las ideas presentadas por Haselberger, et al. (2010), acerca de las habilidades blandas, así como la interpretación de Alles sobre el concepto de competencias blandas, pertenecen a una combinación dinámica que mencionan Haselberger y otros, y que Alles presenta mediante su gráfico del iceberg: como se complementan, resulta esencial para los individuos contar con ambas habilidades, y cuando se combinan con otros logros, forman parte integral del logro laboral.

Por otra parte se tiene la teoría de inteligencias múltiples de Gardner (2016), referenciado por (Chiarella, 2019), un psicólogo y educador de Estados Unidos, argumenta que la inteligencia representa la capacidad para lograr la resolución de problemas o para producir elementos que albergan importancia en el ámbito cultural o en una determinada comunidad. Este autor al hacer referencia a la inteligencia equiparándola con una habilidad, se revela que se trata de una competencia que se puede cultivar, ya que anteriormente se creía que la inteligencia era una característica innata e inalterable.

Entonces Gardner realizó un cuestionamiento de la visión unidimensional atribuida a la inteligencia, concibiendo como insuficiente tener en consideración únicamente su aspecto lógico matemático y lingüista considerando solamente sus elementos únicos y tomando el coeficiente intelectual (CI) como unidad para medirla, y propuso una perspectiva diversificada en la comprensión cognitiva. Las ideas de Gardner son el resultado de un extenso período de investigación, que abarca desde las teorías cartesianas que afirmaban que los niños nacen con conocimiento, hasta las teorías de Piaget, que indicaban que los niños no nacen con conocimiento, sino que este es construido por estos partiendo del medio en que se desarrollan (Chiarella, 2019).

Fue entonces cuando Gardner realizó la postulación de la Teorías de las Inteligencias Múltiples, desarrollándose estas de la manera siguiente:

Inteligencia lingüística se refiere a la habilidad de utilizar palabras de manera eficaz, tanto en la comunicación oral como escrita. Esta inteligencia implica pensar en palabras y utilizar el lenguaje para expresar y comprender de manera efectiva. Además, abarca la habilidad de manejar el significado y el uso de las palabras, la estructura gramatical, los sonidos para la pronunciación, las inflexiones y ritmos en el habla, así como destrezas en la lectura, escritura y la capacidad de apreciar la poesía y las historias. También se toma en cuenta la aplicación de la sintaxis, fonética, semántica y los aspectos pragmáticos del lenguaje, como la retórica, la argumentación y el uso metalingüístico. Aquellos individuos que exhiben un alto nivel de desarrollo en esta inteligencia incluyen escritores, poetas, periodistas, oradores y otros profesionales similares, (Chiarella, 2019).

La inteligencia lógico-matemática engloba la habilidad de razonar y aplicar el pensamiento lógico para comprender las relaciones de causa y efecto, utilizar los números de manera eficaz, comprender estructuras y

relaciones lógicas, realizar abstracciones y realizar cálculos numéricos, así como interpretar y aplicar conceptos estadísticos. Los individuos que poseen un alto grado de esta inteligencia tienen la capacidad de hacer razonamientos de manera deductiva, realizar conexiones entre conceptos, manipular ideas abstractas, mostrar interés por la investigación y el análisis, emplear sistemas simbólicos y llevar a cabo experimentos, como es el caso de profesionales como científicos, ingenieros, investigadores, matemáticos y otros (Chiarella, 2019).

La inteligencia espacial se refiere a la habilidad que ciertas personas tienen para conceptualizar y visualizar el mundo en forma de imágenes, imaginándolo en dimensiones alternas. Esto permite la creación de imágenes internas y externas, su recreación y transformación, así como la capacidad de explorar el espacio mentalmente y manipular objetos en él, además de descifrar información visual de manera efectiva. Este tipo de inteligencia está vinculado con la capacidad del individuo para apreciar y responder a características como el color, la forma, la línea, la figura, el espacio y las interacciones entre ellos. Este tipo de inteligencia se expresa de manera destacada en individuos como arquitectos, navegantes, artistas, escultores y otros (Chaca, 2022).

La inteligencia musical refleja la habilidad de ciertos individuos para percibir, distinguir, transformar y comunicar las estructuras musicales, pensar en términos de sonidos, melodías o ritmos, generar tonos y reconocer y crear sonidos; esto abarca el manejo de instrumentos musicales y el canto como una forma de expresión. Aquellas personas que han desarrollado esta forma de inteligencia, la musical, cuentan con la capacidad de transmitir sus propios sentimientos y emociones a través de la música (Espinoza, 2020).

La inteligencia corporal y kinestésica se relaciona con la habilidad de utilizar los movimientos del cuerpo como una forma de expresar emociones y

pensamientos, además de ser capaz de ejecutar con destreza transformaciones manuales de elementos. Involucra habilidades de destreza, de coordinación, de equilibrio, de fuerza, de velocidad, al igual que la habilidad kinestésica y la percepción de dimensiones y magnitudes. Esta se evidencia en personas destacadas en disciplinas como la danza, el deporte, la cirugía, el arte, la construcción y destrezas manuales, entre otros (Espinoza, 2020).

La inteligencia naturalista se refiere a la capacidad de comprender y apreciar el mundo natural, incluyendo animales, plantas y entornos naturales. Implica interactuar con seres vivos, reconocer sus patrones de vida y comprender las fuerzas naturales. Esta inteligencia involucra habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento del entorno natural. Se manifiesta en personas como ecologistas, botánicos, paisajistas y veterinarios, entre otros (Arias, 2018).

La inteligencia intrapersonal se refiere a la capacidad de diferenciar entre sentimientos de dolor y placer, lo que permite a las personas involucrarse o distanciarse de situaciones. En un nivel más avanzado, esta inteligencia permite descubrir y simbolizar conjuntos complejos y diferenciados de emociones (Gardner, 2016, p.189) presentado en el trabajo de (Chiarella, 2019).

La inteligencia interpersonal, representa la habilidad para poder hacer la distinción y/o establecer distinciones entre otras personas y particularmente diferenciar sus estados de ánimo. La inteligencia interpersonal incluye la capacidad de los infantes para discriminar entre las personas en su entorno y para distinguir entre la variedad de estados de ánimo que estos pueden presentar. Cuando este tipo de inteligencia se encuentra en un estado de desarrollo avanzado, le permite a la persona adulta con habilidades el poder leer los deseos y/o intenciones de otros (Gardner, 2016, p.189), también presentado en el trabajo de (Chiarella, 2019).

Entonces, Se puede observar que los diferentes tipos de inteligencia múltiple están estrechamente relacionados con las habilidades blandas. Por ejemplo, la inteligencia interpersonal está vinculada con el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación. De manera similar, la inteligencia lógico-matemática es esencial para la resolución de problemas y el pensamiento estratégico (APEC, 2016).

Un hecho que resulta de vital importancia destacar, es que dentro de lo anteriormente señalado por Gardner, se ha hecho referencia a las inteligencias intrapersonal e interpersonal, representando conceptualizaciones que guardan un estrecho vínculo directo a través de la Teoría de la inteligencia emocional propuesta por Goleman (Chiarella, 2019).

Entre lo que postula Goleman en su teoría se tiene que, una de los aspectos que definen a los seres humanos lo es su capacidad de reflexionar y razonar en relación a todo lo que se encuentra a su alrededor, Sin embargo, se sabe que no todas las veces ocurre de esta manera. Existen momentos en los que las emociones se adueñan de las personas, generando situaciones de malestar tanto social como personal. Pudiendo afirmarse que cada persona posee dos tipos de inteligencia la racional y la emocional. Estas dos mentalidades suelen solaparse y pese a que su funcionamiento es independiente, uno no puede actuar sin la influencia de la otra (Pradas, 2018)

2.3. Marco conceptual

Las habilidades blandas representan todas las habilidades sociales concebidas desde la inteligencia emocional. Son conocidas también como soft skills, habilidades transversales o socioemocionales, estas se encuentran enfocadas en el desarrollo de algunos rasgos y valores tendientes a fomentar tanto la comunicación como la relación efectiva de un individuo con quienes le rodean en su entorno (Gutierrez, 2021).

El liderazgo se define como una capacidad que poseen algunas personas de tener influencia sobre otras, motivándolas, organizándolas y dirigiéndolas con el propósito de llevar a cabo prácticas orientadas al logro de objetivos, involucrando a un grupo de personas en un marco de valores. El liderazgo se percibe como un potencial, pudiendo desarrollarse en diversidad de maneras y situaciones, relacionándose estrechamente con el cambio tanto personal como colectivo (Ramos, 2019). Chiavenato (2003) sostiene un interesante enfoque, presentado en el trabajo de (García & Huamán, 2020) donde sostiene que el liderazgo representa una influencia interpersonal que se ejerce en determinada situación, siendo dirigida mediante el proceso de comunicación humana orientada al logro de objetivos.

La proactividad se percibe como una tendencia de las personas en su comportamiento que les permite identificar oportunidades y actuar sobre ellas a fin de promulgar el cambio o bien para asegurar el logro de objetivos. En los lugares de trabajo, las personas proactivas se distinguen por poseer una personalidad tendiente a mejorar los procesos y habilidades individuales y colectivas; contrariamente, cuando el empleado no posee rasgos proactivos, estos resultan más propensos a reaccionar, a adaptarse y a ser moldeado por su entorno (Bakker et al. 2012) citados por (Yagil, 2021).

La autoconfianza se define como creer en uno mismo; es como la seguridad de un individuo en sus propias habilidades, capacidades y juicios. Es esencial en el aprendizaje colaborativo y en las motivaciones internas personales que guían hacia la autonomía, demostrando ser más emocionante en el proceso de aprendizaje que lograr un empleo con buena remuneración (Galindo, 2014).

También, la autoconfianza es aquello que le da al líder el carácter de persistencia en la búsqueda de alcanzar los objetivos independientemente del

grado de dificultad sin que los problemas iniciales le detengan. En cambio, una persona que no percibe autoconfianza en sí mismo se encontrará con menos disposición a intentar ejercer influencia, y cualquier intento de ejercerla se considerará con menos probabilidades de alcanzar el éxito (Ganga, 2013)

El trabajo en equipo es aquella labor que es llevada a cabo por medio de un grupo de individuos que poseen un objetivo en común, desarrollando cada uno sus labores de manera individual pero todos en el marco de la ayuda mutua o colaboración para lograr, entre todos, alcanzar las metas y objetivos. Para que un trabajo en equipo sea efectivo se requiere que existan ciertos factores, como coordinación, comunicación y estrategia (Asún, 2019).

En relación al trabajo en equipo Del Villa, S. (2002) en el que presenta su enfoque, mismo que señala (Cervantes, 2020) en su trabajo; refiere que este se ha convertido en una de las tendencias en la gestión de las organizaciones, además señala que tiene un sentido ambivalente, sosteniendo que así como es moda es de difícil implementación, señalando incluso que en América Latina no existe alternativa más viable para su implementación efectiva sino cambiando el concepto de moda por el de modo; entonces, bajo este precepto se busca instituir que para convertir el trabajo en equipo en un modo de gestión organizacional es imprescindible contar con convicción, instituir políticas y actitudes proactivas para el personal que labora en la empresa.

Cada uno desde su enfoque, los distintos modelos explicativos de Inteligencia Emocional hacen referencia a variables como la empatía (Goleman, 1995), el autocontrol (Vallés y Vallés, 1999), las habilidades sociales (Elias, Tobias y Friedlander, 1999), la asertividad y la adaptabilidad (Bar-On, 1997), la motivación positiva Martineaud y Engelhartn, 1996) o la dirección emocional (Salovey y Mayer, 1990) (Herrero, 2019).

El psicólogo Daniel Goleman elaboró el concepto de inteligencia emocional, para ello profundizó en el tipo de inteligencia que planteó Gardner en la que destaca tres tipos de inteligencia. Según Goleman, esta no está sujeta obligatoriamente a las emociones, sino que además depende de un adecuado pensamiento y un adecuado desarrollo emocional; definiéndola entonces como aquel conjunto de habilidades presentes en un individuo, mismas que adquiere de nacimiento o son aprendidas en el desarrollo de su vida, destacando cualidades como la empatía, la automotivación, el entusiasmo, el autocontrol y el adecuado manejo de las emociones (García R. , 2020).

Un hecho que se destaca es que la importancia de la inteligencia emocional aplicada en las distintos tipos de organizaciones ha cobrado auge en el marco de la administración corporativa desde hace más de tres décadas, aunque su reconocimiento, progreso y uso como habilidad particular para el efectivo desarrollo de destrezas como el liderazgo y la comunicación organizacional en América Latina carece de abundantes antecedentes desde la perspectiva de la investigación científica, incluso de la académica (García R. , 2020).

La comunicación asertiva refiere un modo de comunicación en el que las ideas, necesidades y sentimientos son expresados de manera segura, directa y con tranquilidad y honestidad en el marco del respeto y la empatía para con las demás personas. En este tipo de comunicación se hace presente la diplomacia de y el equilibrio en la interacción con las demás personas mientras se comparte el punto de vista propio o se defiende algún derecho siempre considerando y respetando los derechos, creencias y sentimientos de los otros (Valdez, 2019).

Es por ello que Quesada (2019) menciona la comunicación asertiva dentro de su análisis de las habilidades blandas, refiriendo a su vez que estas,

en conjunto con las demás características de las habilidades blandas permiten fortalecer tanto el aprendizaje como el buen funcionamiento de las organizaciones y de los equipos de trabajo de forma alineada con la teoría humanista de Maslow (Quesada, 2019).

Según afirman Rodríguez y Zapata (2019), el proceder de los seres humanos dentro de la sociedad se encuentra delimitado por normas, concibiendo como base de estas a la tolerancia como elemento medular de la construcción social, dado que la convivencia humana requiere de normas y principios claros al momento de ponerla en práctica, siendo entonces que ser tolerante no es una cuestión de elección, sino el principal fundamento sobre el que se sostiene cualquier normatividad.

Entonces, cuando se habla de tolerancia esto por definición es el respeto que se profesa a las ideas, prácticas o creencias de las demás personas aun cuando estas sean diferentes o se manejen bajo concepciones distintas a las propias, involucrando además el aprecio y aceptación al pluralismo cultural, expresiones propias de otros y a los derechos humanos de estos (CNDH, 2018). De acuerdo a la definición de la RAE (2019) la empatía es el sentimiento o capacidad de poder identificarse con otra persona de modo tal que se sea capaz de compartir los mismos sentimientos y emociones, se considera una de las principales características de la inteligencia emocional, encontrándose estrechamente relacionada con el apoyo, la comprensión y la escucha activa.

Salovey y Mayer en 1997 realizaron la promulgación del modelo de habilidad relacionado con la inteligencia emocional en la que se presenta a la empatía como una de los rasgos más importantes de la inteligencia emocional. De acuerdo a Arias (2018) la empatía es aquella capacidad que posee el ser humano de colocarse en el lugar de otra persona por medio de la expresión de respuestas de índole afectivas y no afectivas; mediante la

empatía son facilitadas las relaciones sociales y se promueve un desarrollo generalmente armónico en el ámbito organizacional resultando un mayor vínculo de tipo psicológico, mejor labor de los grupos de trabajo, mejores y más saludables relaciones, alto nivel de alcance de objetivos y mayor eficiencia y productividad (Arias, 2018)

La resolución de conflictos es el modo como los individuos u organizaciones encuentran una alternativa o solución de forma pacífica a aquellos desacuerdos que enfrentan, pudiendo ser estos de índole políticos, financieros, incluso emocionales o todos estos, donde por lo general existe una disputa (Ferrando, 2020). Dentro del ámbito organizacional, cuando se presentan conflictos no resueltos generalmente ocasionan una pérdida en la productividad y genera barreras para la cooperación interna. Para poder evitar esto se requiere de un oportuno y efectivo liderazgo que los afronte y resuelva apropiadamente. Si bien el conflicto constituye una parte común o normal dentro de cualquier entorno social y/o organizacional, el reto que conlleva consiste en la manera como se escoge enfrentarlo. Un líder con una gestión eficaz a diario debe resolver conflictos dentro de la organización, actuando de manera responsable en beneficio de su equipo de trabajo (Ferrando, 2020).

La negociación se puede definir concibiéndola como un sistema de resolución del conflictos por medio del cual las partes involucradas en el conflicto quienes presentan intereses contrapuestos llevan a cabo una comunicación entre ellas con el fin de llegar a un acuerdo cediendo cada parte en algún aspecto del conflicto o de sus intereses. Durante la negociación cada parte plantea sus exigencias realizando concesiones en las que puede transigir, destacando que por tratarse de una resolución que se funda en el concepto de negociación, en esta se evita una resolución por la fuerza (González, 2020).

De acuerdo a lo anteriormente expuesto y teniendo en consideración la importancia de las negociaciones, es necesario plantearse los parámetros a tener en cuenta al momento de llevar a cabo la negociación de manera tal que los resultados sean obtenidos de manera efectiva en la práctica para las organizaciones (González, 2020). La mediación representa un método de resolución de conflicto donde las partes involucradas en dicho conflicto o los representantes designados por estos, ante la presencia e intervención de un tercero de carácter imparcial quien realiza la función de mediador, obtienen por sí mismas, mediante la discusión y/o negociación de sus intereses llegar a acuerdos que permitan acabar con el conflicto de manera satisfactoria para las partes involucradas (Calle-Abril, Erazo-Álvarez, & y Narváez-Zurita, 2020).

La conciliación representa un recurso alternativo al proceso judicial empleado para la resolución de conflictos de forma tanto económica como rápida, mediante el diálogo, haciendo uso para ello de un conciliador que entre sus funciones se encuentra la de facilitar la comunicación entre las partes, práctica que permite superar las diferencias involucradas en el conflicto y llegar a los acuerdos que permitan satisfacer a las partes involucradas en el mismo (Bernuy J., 2020).

El desempeño laboral es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado, propias de su cargo o funciones profesionales, dentro de la organización, haciendo uso de sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización (Urbano, 2018). Realizar una adecuada evaluación del desempeño laboral representa una de las prácticas de mayor importancia llevadas a cabo por el departamento de recursos humanos de cualquier empresa. El desempeño laboral representa una de los factores de mayor importancia dentro de una organización pues de ello depende que esta cuente con los mejores resultados o no y estos impactan directamente sobre el logro de los objetivos o no (Silva, 2018)

En el trabajo de Chiavenato (2011) y el de (Fuentes, 2018) se señala que la eficiencia representa la correspondencia existente entre las ganancias y los valores; en otras palabras, representa la mejor manera de llevar a cabo las tareas que se han asignado, en el marco de un apropiado uso de los recursos que la organización ha dispuesto para tal fin. La eficiencia del equipo de trabajo no radica en la productividad por si misma, sino que hace referencia a la manera en que es posible generar un ambiente de trabajo efectivo en el que se promueva el trabajo sano y en equipo de manera que la productividad sea mejorada. Esta práctica debe llevarse a cabo consiguiendo las metas empleando la menor cantidad de recursos posibles.

En relación al logro de objetivos se tiene que, uno de los aspectos fundamentales de una buena administración es la evaluación del desempeño laboral dado que en esta se determina el valor de la labor realizada por el trabajador dentro de la organización, del mismo modo resulta de vital importancia para medir la competitividad de la empresa dado que si el equipo de trabajo demuestra eficiencia el logro de los objetivos individuales y colectivos contribuyen al beneficio de la organización en general (Zanabria, 2019).

Además de la eficiencia, una organización requiere de eficacia de manera que se garanticen los resultados esperados acore o más allá de las expectativas; entonces, la eficacia se encuentra estrechamente vinculada con el logro de los objetivos, que viene a ser los resultados impuestos o requeridos por la empresa en tanto que la eficacia representa la medida en que alcanza el resultado esperado, es decir, el logro de los objetivos (Cervantes, 2020).

La optimización del tiempo no es más que una estrategia empresarial en que se persigue maximizar la eficiencia y la eficacia de los trabajadores, donde los deberes de estos para con la empresa no solo deben realizarse en

un tiempo específico de tiempo sino que además de manera inteligente dado que más rápido no necesariamente se traduce en mejor. Entonces, la optimización del tiempo viene a ser el mayor aprovechamiento de este en actividades eficaces en relación al logro de los objetivos, esto se logra mediante una planificación acertada ejecutada por el personal idóneo para esta (Cervantes, 2020)

Una vez establecido el concepto de optimización de tiempo, se viene a completar los aspectos de la eficiencia con la optimización de recursos, que no es más que el uso racional de estos en procura del logro de los objetivos con los mínimos recursos empleados. Una correcta administración debe velar porque los recursos de la empresa ofrezcan las mayores utilidades posibles si sacrificar los estándares de calidad, es por ello que el personal a cargo de llevar a cabo los objetivos de la empresa debe estar calificado para ello, pues de este depende tanto la administración del tiempo como de los recursos a su cargo para el desempeño de su labor (Fuentes, 2018)

Para hablar de competencias profesionales, sin dudas se debe empezar por referir que los trabajadores de cualquier organización deben estar capacitados para la realización de las tareas para las que fueron contratados. Para ello el departamento de recursos humanos, a la hora de la captación del personal debe asegurarse de que así sea, de igual modo, periódicamente debe realizar una rigurosa evaluación de desempeño que le permita constatar que el personal no solo esté capacitado para desempeñar su papel dentro de la empresa sino que además, este realice su labor con la eficiencia y eficacia requerida para el logro de los objetivos. Las competencias personal viene a ser este grupo o conjunto de capacidades adquiridas por el trabajador, ya sea por su formación académica, su experiencia e incluso por sus habilidades blandas (Ferrando, 2020).

La capacidad de toma de decisiones acertadas dentro de una organización es una de las cualidades máspreciadas para sus administradores y dueños pues, las actividades laborales se encuentran en manos de personas que han sido evaluadas por el departamento de recursos humanos para aceptarlos para ejercer su labor, pero más allá de ello, se encuentran aquellas habilidades que solo son demostrables al momento en que se ameritan dentro de una situación dada. Tal es el caso de las situaciones de conflicto o de presión dentro del ámbito laboral pues es allí donde el empleado hace uso de sus herramientas personales, de sus habilidades blandas para realizar una acertada toma de decisiones que favorezca los intereses y expectativas de la empresa en relación al trabajo que desempeña (Aliaga, 2022).

La adaptabilidad en un individuo es la capacidad que este posea para adaptarse a lo novedoso, ya sea una situación o un medio. Sin embargo, la adaptabilidad laboral involucra mucho más que las destrezas y aptitudes laborales dado que implica el poder adaptarse tanto a la organización, el ambiente laboral, las tareas asignadas y el clima de trabajo. La adaptabilidad involucra el poder sentirse a gusto dentro del ámbito descrito anteriormente y que este empleado pueda rendir el fruto esperado de su puesto de trabajo, alcanzando los objetivos con eficiencia y eficacia volviéndose parte del entorno y funcionando con este (Gutierrez, 2021)

La experiencia laboral es aquella que se encuentra definida por los años de práctica de una actividad que ha conseguido que el empleado realice su labor dentro de los parámetros de la eficiencia y eficacia requeridos por la organización. La experiencia laboral resulta de vital importancia para una gestión eficiente de la organización pues es esta la que le permitirá a los empleados en general, dentro del puesto de trabajo que se desempeñen, realizar una labor que permita los resultados esperados y el logro de objetivos. Es de mencionar como dato importante que la experiencia laboral solo se da

en casos de una práctica adecuada con resultados satisfactorios evidenciando que muchos años realizando una actividad, no necesariamente se traduce en mejor calidad de trabajo (Urbano, 2018).

Las habilidades interpersonales son aquellas que le permiten al individuo establecer relaciones o vínculos sociales y afectivos dentro de los parámetros de una relación sana. Esta capacidad involucra poder reconocer y aceptar con empatía y tolerancia tanto nuestras emociones y pensamientos como los de los demás, incluso los actos; también involucra poder regularlos y conducirlos a un plano en el que sea posible mantener una relación armónica dentro y fuera del trabajo. Estas habilidades se encuentran estrechamente relacionadas con la inteligencia emocional y determinan parte de la calidad de la dinámica social que se desarrolle dentro de la empresa (Rodríguez, 2019)

La capacidad de escuchar es una de las habilidades interpersonales que le permite a los trabajadores y administradores de una organización llegar a los acuerdos y el entendimiento necesario para que la organización funcione no solo en pro de los beneficios propios sino de los trabajadores también, pues el capital humano representa una de los baluartes de las organizaciones que definen el éxito de esta. La capacidad de escuchar, no solo permite el entendimiento, también permite dar luz a aquellos asuntos que pudieran mejorarse tanto en las condiciones laborales como en el clima organizacional, lo que beneficiaría enormemente los resultados finales (Calle-Abril, Erazo-Álvarez, & y Narváez-Zurita, 2020)

La capacidad de negociación está representada por aquel nivel de tolerancia y comunicación que debe estar presente tanto en quienes llevan a cabo la gestión de la empresa como de los trabajadores dado que esta es una oportunidad de realizar ajustes que beneficien colectivamente a todos los integrantes de la empresa. La capacidad de negociación se logra a través de una comunicación asertiva, donde cada parte tiene la capacidad de querer y

poder oír aquellas inconformidades que dan origen a los conflictos, asimismo, las posibles soluciones que permitan continuar la labor dentro de un ambiente de conformidad, respeto y reconocimiento de los deberes y derechos de cada parte involucrada en la negociación (González, 2020).

La actitud positiva es una característica de aquellos que tienen alto índice de inteligencia emocional. Es aquella capacidad de enfrentar los desafíos que se presenten con una actitud determinada a no conceder mayor importancia a los aspectos negativos que se presenten manteniendo ante todo el optimismo y la ecuanimidad ante las diversas situaciones, para de esta manera mantener la compostura que garantice un adecuado ambiente laboral. También se señala por algunos autores como Floyd que se trata de una disposición mental en la que se proyecta al entorno todas aquellas capacidades que le permiten al individuo manejarse dentro de los parámetros de las habilidades blandas que posee (Ferrando, 2020).

Glosario de términos

Adaptabilidad.

RAE (2021) la capacidad de adaptabilidad nos posibilita ajustarnos al entorno social y cultural en el que interactuamos; este aspecto se manifiesta desde el momento del nacimiento y nos habilita para acoger las normas y costumbres sociales presentes en nuestro contexto.

Autoconfianza.

Buxarrais (2013) la autoconfianza juega un papel crucial en el aprendizaje colaborativo y en las motivaciones individuales que impulsan a las personas a cultivar la independencia.

Calidad en el trabajo.

Chiavenato (2004) como (Gómez, 2010), hacen mención de que la excelencia en la vida laboral se refiere al nivel en el cual los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales a través de su participación en la entidad. La excelencia laboral no solo abarca los aspectos inherentes al puesto, sino que también abarca todos los elementos externos y contextuales. Esta influye en las actitudes y comportamientos personales cruciales para la productividad, como la motivación en el trabajo, la habilidad para adaptarse y ser flexible ante los cambios en el entorno laboral, la creatividad y la disposición para la innovación.

Comunicación efectiva.

Buxarrais y Burguet (1968) citados por (Chaca, 2022) señalan que la comunicación es esencial para interactuar con otros. Los elementos primordiales incluyen el interés, el timing y la coherencia en los códigos, los cuales deben presentarse en proporciones equilibradas para que la comunicación sea verdaderamente eficaz y exitosa.

Por otro lado, según Pérez (2019), la comunicación eficaz implica que el emisor del mensaje lo transmita de manera clara y directa, evitando confusiones o malentendidos. Asimismo, busca que el receptor del mensaje procese la información de manera comprensible y proporcione una retroalimentación sobre su comprensión del mensaje.

Compromiso

RAE (2021) se caracteriza como un estado en el cual un trabajador se conecta con una empresa y sus objetivos, manteniendo el deseo de continuar siendo parte de ella. Es posible que el compromiso hacia la organización sea un indicador más efectivo, ya que representa una respuesta más amplia y perdurable hacia la empresa en su conjunto, en comparación con la satisfacción laboral.

Desempeño laboral.

Gómez (2010), ejecución en el ámbito laboral implica las acciones de un empleado orientadas a alcanzar de manera exitosa los propósitos establecidos. Esta etapa es fundamental dentro del sistema. El desempeño representa la táctica personal para alcanzar las metas deseadas. En efecto, se sostiene que un desempeño laboral destacado constituye la principal fortaleza de una organización.

Habilidades blandas.

Aliaga (2022) Las habilidades blandas engloban aquellas competencias que permiten incorporar valores que contribuyen al desarrollo integral de la persona en diversas áreas de acción. Estas competencias incluyen la capacidad para enfrentar situaciones desafiantes con determinación, adaptabilidad y flexibilidad, así como la habilidad para recibir críticas y aprender de ellas. Además, implican confianza en uno mismo y confiabilidad, una comunicación efectiva, destrezas en la resolución de problemas, pensamiento crítico y analítico, una administración eficiente del tiempo, habilidades en el trabajo en equipo, iniciativa y proactividad, curiosidad y creatividad, disposición para el aprendizaje constante, y la habilidad para balancear la vida personal, familiar, social y laboral, entre otros aspectos.

Habilidades para resolución de conflictos.

Indeed Editorial Team (2021) sostiene que las habilidades de resolución de problemas son autoexplicativas: son las competencias que te capacitan para enfrentar y superar desafíos.

Proactividad.

Covey (2003) la práctica de la proactividad nos otorga la capacidad de elegir nuestra respuesta a los estímulos del entorno. Nos empodera para actuar (asumir responsabilidad) conforme a nuestros principios y valores.

Productividad.

Gómez (2010) indica que la productividad es un logro intermedio en el proceso que conduce a los resultados finales deseables, como ganancias, promociones, respaldo del líder, aprobación del grupo, reconocimiento público, entre otros. Todo esto encaja en el marco del modelo situacional de las expectativas, que busca incrementar el valor positivo tanto de la productividad como de la calidad laboral.

Trabajo en equipo.

Gómez (2010) el trabajo en equipo implica la participación de todos en las operaciones de la empresa. La principal herramienta para implementar esta estrategia, tanto a nivel directivo como operativo, es el trabajo en conjunto.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral de los consultores inmobiliarios ciudadopolis año 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

Las habilidades blandas se relacionan con la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadopolis en el trabajo de campo durante el 2022.

Las habilidades blandas se relacionan con las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de ciudadopolis en el trabajo de campo durante el 2022.

Las habilidades blandas se relacionan con las habilidades interpersonales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022.

Variables

Tabla N° 1.

Operacionalización de variable: habilidades blandas

Operacionalización de la variable: habilidades blandas				
Definición conceptual			Definición operacional	
Las habilidades blandas constituyen una combinación dinámica de habilidades de tipo cognitivas, habilidades interpersonales, habilidades metacognitivas, prácticas, intelectuales y valores éticos (Chiarella, 2019),			Las habilidades blandas serán medidas mediante una valoración cualitativa y cuantitativa, empleando una encuesta con preguntas relacionadas directamente con la variable, sus dimensiones e indicadores.	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Liderazgo	Proactividad	Del 1 al 6	Siempre (5)	Ordinal
	Autoconfianza		Casi siempre (4)	
	Trabajo en equipo		A veces (3)	
Inteligencia emocional	Comunicación asertiva	Del 7 al 12	Casi nunca(2)	Malo(6-14)
	Tolerancia		Nunca (1)	Regular(15-22)
	Empatía			Bueno(23-30)
Resolución de conflictos	Negociación	Del 13 al 18		
	Mediación			
	Conciliación			

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 2.

Operacionalización de variable: desempeño laboral

Operacionalización de la variable: desempeño laboral				
Definición conceptual			Definición operacional	
<p>El desempeño laboral es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado, propias de su cargo o funciones profesionales, dentro de la organización, haciendo uso de sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización (Urbano, 2018).</p>			<p>El desempeño laboral será medido mediante una valoración cualitativa y cuantitativa, empleando una encuesta con preguntas relacionadas directamente con la variable, sus dimensiones e indicadores.</p>	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Eficiencia	Logro de objetivos	Del 19 al 24	Siempre (5)	Ordinal
	Optimización del tiempo			
	Optimización de recursos			
Competencias profesionales	Toma de decisiones	Del 25 al 30	Casi siempre (4)	Malo(6-14)
	Adaptabilidad			
	Experiencia laboral			
Habilidades interpersonales	Capacidad de escuchar	Del 31 al 32	A veces (3)	Regular(15-23)
	Capacidad de negociación			
	Actitud positiva			
			Casi nunca(2)	Bueno(24-30)
			Nunca (1)	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La metodología utilizada fue descriptiva, con un diseño no experimental de tipo transversal. Esto se debe a que los datos recopilados a través de los instrumentos diseñados no manipularon las variables de ninguna manera, y el enfoque transversal se aplicó al realizar una única medición en un espacio y período específico (Muntane, 2010).

De manera similar, se empleó el enfoque deductivo, que se basa en el proceso de razonamiento para establecer conclusiones a partir de premisas generales, con el propósito de demostrar, comprender o explicar aspectos específicos de la realidad (Muntane, 2010).

El enfoque cuantitativo cuando la indagación que se produce en el curso de la investigación es cuantificable, tipificable y numérica (Muñoz, 2011). Es determinante en su intención, ya que busca cuantificar el problema y comprender su alcance mediante la obtención de resultados extrapolables a una población más amplia. Representa el enfoque experimental habitual en numerosas disciplinas científicas. El propósito de una investigación cuantitativa es obtener conocimientos fundamentales y seleccionar el modelo más apropiado para obtener una comprensión más objetiva de la realidad, dado que implica la recopilación y análisis de datos a través de conceptos y variables que pueden medirse.

3.1.2. Nivel de la investigación

El nivel de investigación adoptado es analítico-descriptivo, este nivel de enfoque tiene como propósito especificar las propiedades, conceptos, variables o acontecimientos en un contexto determinado. Se recopila información sobre las variables para describirlas o caracterizarlas. En el nivel

analítico-descriptivo, se exponen realidades de hechos que engloban descripción, relación, diagnóstico e interpretación de la naturaleza actual de un fenómeno (Palella & Martins, 2006). Además, se trata de una investigación de carácter básico, ya que genera conocimiento sobre el problema y su objetivo es enriquecer el conocimiento científico, sin contrastarlo con ninguna aplicación práctica (Muntane, 2010).

3.1.3. Diseño

El diseño de esta investigación busca una correlación de las variables, por lo tanto, el nivel, tipo y corte de la misma fueron pensados para que a la par con generar conocimientos del tema en relación a la población de estudio, además permita establecer una correlación como análisis estadístico de manera que se pudo evidenciar la magnitud de la conexión entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral de los consultores de Ciudadpolis y así determinar a posteriori las soluciones y recomendaciones del caso.

3.1.4. Método

El método que se empleó para el logro de los objetivos fue en primer lugar el análisis documental para establecer una base de conocimientos del tema que permitan un mejor entendimiento del mismo. Posteriormente se realizó el diseño de un instrumento de recolección de datos de manera que se pudieran medir las variables con sus dimensiones e indicadores en la población de estudio y así obtener unos resultados que posteriormente fueron plasmados en tablas de datos para la realización del correspondiente análisis estadístico correlacional.

3.2. Población y muestra

Población

La población es finita y está compuesta por N=200 colaboradores. La población, es aquel conjunto que incluye todos los casos que poseen una serie

de especificaciones o compartan características comunes.

Criterio de Inclusión

Se abarca en la muestra a todos los individuos que desempeñen el rol de consultores inmobiliarios en Ciudadpolis, particularmente en el sector de ventas.

Criterio de exclusión

Se excluye de la población de estudio a todos los ciudadanos que trabajen en ciudadpolis, pero no como consultores inmobiliarios de específicamente en el área de ventas.

Muestra

Se llevó a cabo un muestreo estadístico probabilístico en el que se calculó el tamaño de la muestra siguiendo los lineamientos establecidos por Hernández y Mendoza (2018). En este enfoque, se comenzó por identificar la unidad de análisis y la población correspondiente, lo que permitió realizar el cálculo necesario. Como resultado, se obtuvo una muestra compuesta por 132 consultores.

Para esta investigación en particular, se optó por un muestreo probabilístico, dado que la muestra se basa en un universo de tamaño finito. En consecuencia, se empleó la siguiente fórmula para determinar el tamaño adecuado de la muestra:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot Z^2}{(N - 1) e^2 + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Se tomó en cuenta un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y la variabilidad máxima, dado que no había antecedentes en la comunidad de investigación y no era viable realizar una prueba preliminar.

Para comenzar, se calculó el valor de z de manera que la confiabilidad fuera del 95%, es decir, se buscó un valor de z que cumpliera con la condición P

$(-z < z < z) = 0.95$. Como resultado, se obtuvo que $z = 1.96$.

Datos:

$n = ?$

$z = 1.96$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$N = 200$ colaboradores

$E = 0.05$

Sustituyendo queda:

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5)(0.5)(200)}{200 * 0.05^2 + 1.96^2 * (0.5)(0.5)} = 132 \text{ consultores de Ciudadpolis}$$

Unidad de análisis

La unidad de análisis serán los ciudadanos que trabajen como consultores inmobiliarios de Ciudadpolis, específicamente en el área de ventas.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar la recolección de datos fue necesario desarrollar un plan detallado con los procedimientos que ayudaron a obtener los datos considerando los objetivos propuestos. Con el propósito de llevar a cabo la investigación, se emplearon dos cuestionarios: uno destinado a evaluar las habilidades blandas y otro diseñado para medir el desempeño laboral. En esta línea, se presenta una descripción detallada de la técnica y los instrumentos seleccionados para su aplicación.

3.3.1 Técnicas

En este caso la técnica empleada fue la encuesta aplicada mediante tácticas de interrogación que facilitaron establecer los puntos de vista de los entrevistados concernientes al grupo de estudio (Gracia, 2018).

3.3.2. Instrumentos

Para Sampieri (2014) El cuestionario es posiblemente el instrumento más utilizado para la recolección de datos, este consiste en una selección de preguntas relacionadas con una o más variables que pretenden medirse. La recopilación de información se llevó a cabo mediante la administración de dos cuestionarios, los cuales fueron construidos en base a las dimensiones e indicadores de las dos variables de investigación. Para ello, se empleó una escala de medición ordinal con cinco categorías, en las cuales las opciones de respuesta fueron: siempre (1), casi siempre (2), A veces (3), casi nunca (4) y nunca (5).

El cuestionario estuvo dividido en dos secciones, una por cada variable, constó de 36 preguntas de las cuales las primeras 18 fueron en función de la variable habilidades blandas y se midió la relación entre las dimensiones de la variable habilidades blandas con los indicadores de la variable desempeño laboral. Asimismo, la segunda parte del cuestionario estuvo compuesta también por 18 preguntas en función a la variable desempeño laboral, en este se midió la relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y las dimensiones de la variable habilidades blandas.

Con el fin de evaluar la confiabilidad del instrumento, se llevó a cabo una prueba piloto para determinar su nivel de confiabilidad, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, un indicador estadístico utilizado para estimar la confiabilidad de una prueba o de cualquier conjunto obtenido al sumar múltiples mediciones(Corral, 2017). En cuanto a la validación del instrumento, se sometió a la evaluación de expertos con el propósito de garantizar su claridad, pertinencia y relevancia. De esta manera, se aseguró que el instrumento contara con la aprobación y el respaldo necesario.

Alfa de Cronbach

Se desarrolló un cuestionario específico para cada una de las variables, los cuales fueron utilizados como los instrumentos de medición. Estos

cuestionarios se sometieron a una prueba piloto con la participación de 20 encuestados. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de confiabilidad mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: 0,893 para habilidades blandas, indicando un nivel de confiabilidad muy alto, y 0,879 para desempeño laboral, reflejando un nivel alto de confiabilidad. Por consiguiente, se concluyó que el instrumento resultó ser confiable y apto para su utilización en la recolección de datos en esta investigación.

Tabla N° 3.

Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento.

Rangos	Magnitud
0,81-1,00	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,01-0,20	Muy Baja

Fuente: (Ruiz, 2016)

El coeficiente α de Cronbach puede ser calculado mediante la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde se tiene que:

K: El número de ítems

Si₂: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST₂: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.

Para exponer los resultados, se emplearon tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, dado que los instrumentos utilizados presentaban mediciones en una escala ordinal. En las pruebas de hipótesis, se optó por utilizar estadísticos no paramétricos, como la prueba P de Pearson, que proporcionaron información sobre el alcance de los objetivos correlativos establecidos. Para llevar a cabo el análisis, se utilizó el software estadístico SPSS V.25.

3.5 Aspectos éticos

Los consultores inmobiliarios que cumplan con los criterios de inclusión del estudio firmaron un consentimiento informado; aprobado por la gerencia comercial y de recursos humanos de CIUDAPOLIS INMOBILIARIA. Los investigadores se comprometieron a que todos los datos registrados y/o obtenidos de los consultores inmobiliarios, solo serán de acceso y manejados por los investigadores, todo archivado en una base de datos, donde los casos no serán identificados por nombres sino por códigos. Toda información consultada de tesis, artículos y/o investigaciones será evidenciada y referenciada de acuerdo a las normas APA.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados

Resultados descriptivos

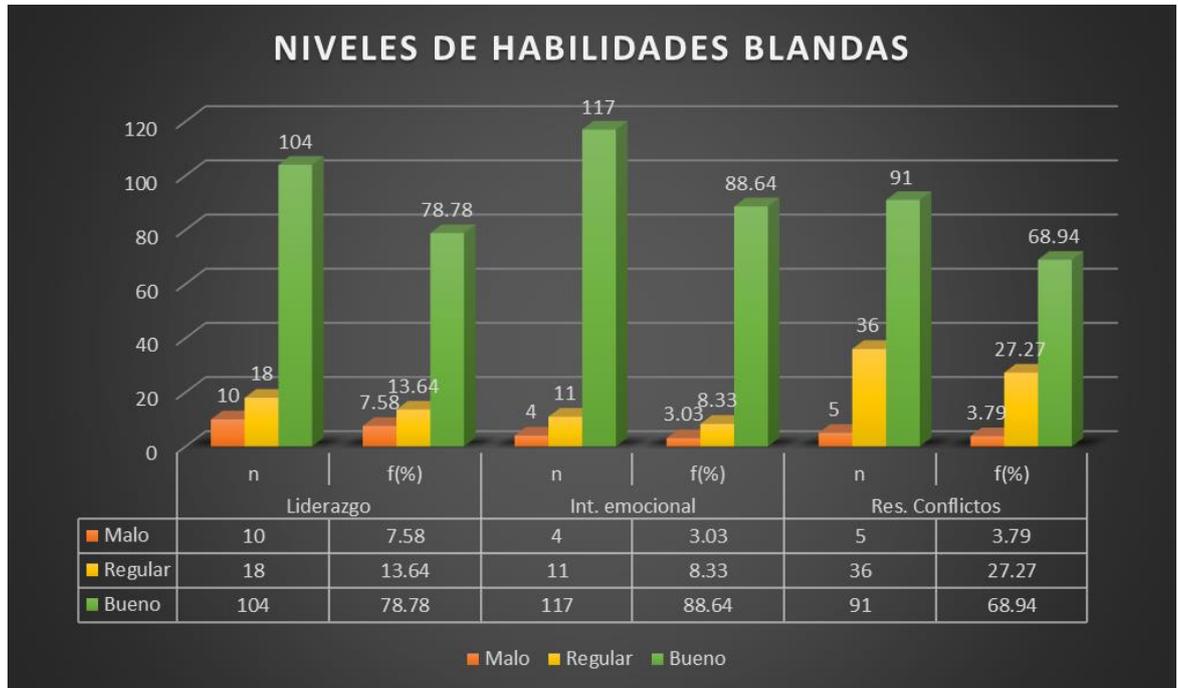
Tabla N° 4.

Niveles de las dimensiones de habilidades blandas.

Niveles	Liderazgo		Int. emocional		Res. Conflictos	
	n	f(%)	n	f(%)	n	f(%)
Malo	10	7.58	4	3.03	5	3.79
Regular	18	13.64	11	8.33	36	27.27
Bueno	104	78.78	117	88.64	91	68.94
Total:	132	100%	132	100%	132	100%

Figura N° 1.

Gráfico de niveles de dimensiones de habilidades blandas



Análisis: La tabla N° 1 y a figura N° 1, presentan los resultados obtenidos de la variable habilidades blandas de los consultores de Ciudadópolis en Lima; medidos a través de sus dimensiones. Respecto a la dimensión liderazgo, el 78.78% de los encuestados refirió que el nivel de liderazgo es bueno, el 13.64% indicó que es regular y el 7.58% señaló que es malo. En cuanto a la dimensión inteligencia emocional, el 88.64% respondió que es bueno, el 8.33% señaló que es regular, el 3.03% indicó que es mala. Para finalizar con las dimensiones de la variable habilidades blandas, en la dimensión resolución de conflictos, el 68.94% señaló que es buena, el 27.27% señaló que es mala y el 3.79% refirió que es mala.

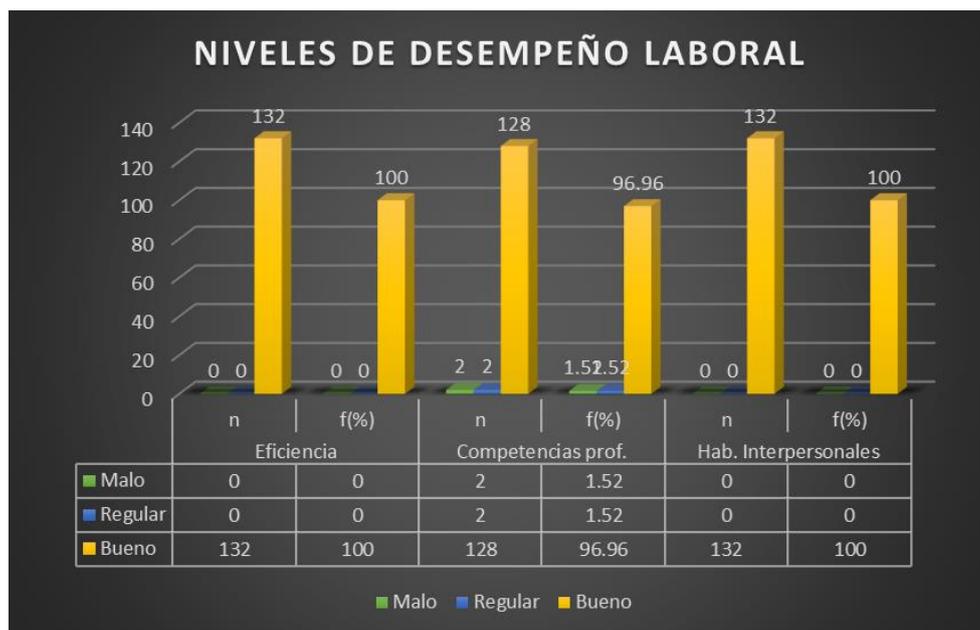
Tabla N° 5.

Niveles de las dimensiones de desempeño laboral

Niveles	Eficiencia		Competencias prof.		Hab. Interpersonales	
	n	f(%)	n	f(%)	n	f(%)
Malo	0	0	2	1.52	0	0
Regular	0	0	2	1.52	0	0
Bueno	132	100	128	96.96	132	100
Total:	132	100%	132	100%	132	100%

Figura N° 2.

Gráfico de Niveles de las dimensiones de desempeño laboral



Análisis: La tabla N° 2 y a figura N° 2, presentan los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral de los consultores de Ciudadpoli en Lima; medidos a través de sus dimensiones. Respecto a la dimensión eficiencia, el 100% de los encuestados señaló que es buena, no habiendo opiniones que apoyen las opciones, regular y malo. En relación a la dimensión competencias profesionales, el 96.96% de los encuestados respondió que es buena, el

1.52% que es regular y el 1.52% que es mala. Concluyendo con las dimensiones de la variable desempeño laboral, se obtuvo como resultado de la dimensión habilidades interpersonales, que el 100% de los encuestados opina que es buena, no habiendo opiniones que apoyen las opciones regular y malo.

Objetivo general

Tabla N° 6

Tabla cruzada Habilidades Blandas*Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral		Total	
		Regular	Bueno		
Habilidades Blandas	Malo	Recuento	1	3	4
		% del total	0.8%	2.3%	3.0%
	Regular	Recuento	0	16	16
		% del total	0.0%	12.1%	12.1%
	Bueno	Recuento	0	112	112
		% del total	0.0%	84.8%	84.8%
Total	Recuento	1	131	132	
	% del total	0.8%	99.2%	100.0%	

La tabla N° 03 describe que el 3% de los encuestados opinaron que las habilidades blandas eran malas, de ellos, el 0.8% indicó que el desempeño laboral era malo, también indicaron que las habilidades blandas eran malas, y solo el 2.3% dijeron que era regular. Luego, 12.1% opinaron que las habilidades blandas eran regular, de ellos, ninguno opinó que el desempeño laboral era malo, el 12.1% que era regular y el 12.1% que era bueno. Por último, 84.8% de los encuestados indicó que las habilidades blandas eran buenas.

Objetivo específico 1

Tabla N°7

Tabla cruzada Habilidades Blandas*Eficiencia

		Eficiencia		
		Bueno	Total	
Habilidades Blandas	Malo	Recuento	4	4
		% del total	3.0%	3.0%
	Regular	Recuento	16	16
		% del total	12.1%	12.1%
	Bueno	Recuento	112	112
		% del total	84.8%	84.8%
Total		Recuento	132	132
		% del total	100.0%	100.0%

La tabla N°4, señala que el 3% indicaron que las habilidades blandas eran malas, de ellos, igual, el 3% indicó que la eficiencia era mala, asimismo, el 12.1% indicó que las habilidades blandas eran regular, y el 84.8% indicaron que eran buenas, siendo iguales los resultados relacionados con la eficiencia.

Objetivo específico 2

Tabla N° 8

Tabla cruzada Habilidades Blandas*Competencias Profesionales

		Competencias Profesionales			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Habilidades Blandas	Malo	Recuento	2	2	0	4
		% del total	1.5%	1.5%	0.0%	3.0%
	Regular	Recuento	0	0	16	16
		% del total	0.0%	0.0%	12.1%	12.1%
	Bueno	Recuento	0	0	112	112
		% del total	0.0%	0.0%	84.8%	84.8%
Total		Recuento	2	2	128	132
		% del total	1.5%	1.5%	97.0%	100.0%

La tabla 5, señala que el 3% de los encuestados opina que las habilidades blandas eran malas, , de ellos, 1.5% indicó que las competencias profesionales eran malas, del mismo modo , el 1.5% opinó que eran regular. Luego 12.1% opinó que las habilidades blandas eran regular, de ellos, ninguno opinó que las competencias profesionales eran regular o malas. Finalmente, el 84.81% opinó que las competencias profesionales eran buenas.

Objetivo específico 3

Tabla N°9

Tabla cruzada Habilidades Blandas*Habilidades Interpersonales

		Habilidades Interpersonales	
		Bueno	Total
Habilidades Blandas	Malo	Recuento	4
		% del total	3.0%
	Regular	Recuento	16
		% del total	12.1%
	Bueno	Recuento	112
		% del total	84.8%
Total	Recuento	132	
	% del total	100.0%	

La tabla N°6, señala que el 3% indicaron que las habilidades blandas eran malas, de ellos, igual, el 3% indicó que la eficiencia era mala, asimismo, el 12.1% indicó que las habilidades blandas eran regular, y el 84.8% indicaron que eran buenas, siendo iguales los resultados relacionados con las habilidades interpersonales.

Resultados inferenciales

Tabla 10.

Correlaciones de la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral

				V1: Habilidades blandas	V2: Desempeño laboral
V: blandas	Habilidades	Correlación Pearson Sig. (bilateral) N	de	1 132	0.963** 132
V: laboral.	Desempeño	Correlación Pearson Sig. (bilateral) N	de	0.963** 0.001 132	1 132

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

Interpretación: En relación a la correlación entre las variables analizadas, se formuló la hipótesis general de que existe una relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño de los consultores inmobiliarios en Ciudadpolis para el año 2022. Los cálculos arrojaron un coeficiente de correlación de Pearson de 0.963, con un intervalo de confianza del 99% y un nivel de significancia $p < 0.01$, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. En otras palabras, Las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con el desempeño de los consultores inmobiliarios ciudadpolis año 2022, Ho. Las habilidades blandas no se relacionan de manera significativa con el desempeño de los consultores inmobiliarios ciudadpolis año 2022. En consecuencia, la hipótesis nula (Ho) es rechazada debido al elevado valor de la correlación entre las variables en cuestión, lo que demuestra la existencia de una correlación significativa.

Luego, para contrastar las restantes hipótesis pueden ser consultadas en la siguiente tabla:

Para hacer la correlación entre la variable habilidades blandas y las dimensiones de la variable V2 desempeño laboral, se realizó una matriz de correlación y es la siguiente:

Tabla 11.

Matriz Correlacional

		V: Habilidades blandas	Dimensión Eficiencia	Dimensión Competencias profesionales	Dimensión Habilidades interpersonales
V: Habilidades blandas	Correlación de Pearson	1	0.960**	0.988**	0.952**
	Sig. (bilateral)		0.001	0.001	0.0001
	N	132	132	132	132
Dimensión: Eficiencia	Correlación de Pearson	0.960**	1	0.972**	0.985**
	Sig. (bilateral)	0.001		0.001	0.001
	N	132	132	132	132
Dimensión: Competencias profesionales	Correlación de Pearson	0.988**	0.972**	1	0.974**
	Sig. (bilateral)	0.001	0,001		0.001
	N	132	132	132	132
Dimensión: Habilidades interpersonales	Correlación de Pearson	0.952**	0.985**	0.974**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	0.001	0.001	
	N	132	132	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: Para correlacionar las Hipótesis Específicas, se empleó una matriz de correlación. Para la hipótesis: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la eficiencia de los consultores inmobiliarios de Ciudadópolis en el trabajo de campo durante el 2022, se calculó una correlación de Pearson de 0,960**, representando un valor alto y positivo. Esto lleva a la conclusión de que la hipótesis nula (H_0), que sostenía que no existe una relación significativa entre las habilidades blandas y la eficiencia de los consultores inmobiliarios de Ciudadópolis en el trabajo de campo durante el 2022, queda anulada.

Para la hipótesis: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de Ciudadópolis en el trabajo de campo durante el 2022. La correlación de Pearson obtenida fue de 0,988**, lo que indica una correlación positiva alta. Esto significa que existe una fuerte asociación entre la variable de habilidades blandas y las competencias profesionales.

Y luego la hipótesis: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con las habilidades interpersonales de los consultores inmobiliarios de Ciudadópolis en el trabajo de campo durante el 2022, los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron un valor de 0.952**, lo que señala una correlación positiva alta y una relación significativa entre las dos variables. Es importante destacar que el signo ** indica que la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En esta investigación, se realizó para determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el 2022.

En cuanto a la correlación presente entre las variables en estudio: Las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral de los consultores inmobiliarios ciudadpolis año 2022. Al calcular los valores de la Correlación de Pearson con un intervalo de confianza del 99% y un nivel de significancia $p < 0.01$, se obtuvo un resultado de 0.963, lo cual representa una correlación positiva significativamente alta. Este resultado coincide con los resultados obtenidos en el trabajo de Espinoza y Gallegos (2020), dado que obtuvieron como resultados una significación asintótica (bilateral), igual a 0,000, siendo este menor de $p < 0.05$, por lo que se tiene que ambas variables guardan un importante grado de relación.

Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022, se obtuvo una correlación de Pearson de 0.960** siendo un valor positivo alto. Por lo que la H_0 : Las habilidades blandas no se relacionan significativamente con la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022. queda anulada.

En relación a este punto se tiene que Chiavenato (2011) y Fuentes (2018) presentan un trabajo en el que ambos coinciden en afirmar que La eficiencia del equipo de trabajo no radica en la productividad por si misma, sino que hace referencia a la manera en que es posible generar un ambiente de trabajo efectivo en el que se promueva el trabajo sano y en equipo de manera que la productividad sea mejorada. Esta práctica debe llevarse a cabo consiguiendo las metas empleando la menor cantidad de recursos posibles, y

dada la correlación significativa entre las variables, puede concluirse que se manejan bajo los mismo criterios.

Las habilidades blandas se relacionan significativamente con las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022. La correlación de Pearson fue de 0.988**, lo que indica una fuerte correlación positiva. Esto sugiere una alta relación entre la variable de habilidades blandas y las competencias profesionales. Cuando Ferrando, (2020) sostiene que el personal no solo esté capacitado para desempeñar su papel dentro de la empresa sino que además, este realice su labor con la eficiencia y eficacia requerida para el logro de los objetivos. Las competencias personales vienen a ser este grupo o conjunto de capacidades adquiridas por el trabajador, ya sea por su formación académica, su experiencia e incluso por sus habilidades blandas, no es otra cosa que la corroboración de la relación entre habilidades blandas y las competencias profesionales.

Las habilidades blandas se relacionan significativamente con las habilidades interpersonales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022, resultados de la prueba de correlación de Pearson arrojaron un valor de 0.952**, lo que señala una correlación positiva alta y una relación significativa entre las dos variables. Es importante señalar que el signo ** indica que la correlación es significativa a un nivel de 0.01 (bilateral). Estos hallazgos respaldan la afirmación de autores como Oberhuemer, P., Pérez, E., Cinque, M. y Capasso, F. (2010), y (Chiarella, 2019), quienes sostienen que las habilidades blandas abarcan una combinación dinámica de habilidades cognitivas, interpersonales, metacognitivas, prácticas, intelectuales y valores éticos. Esto refuerza la confirmación de los resultados obtenidos en este estudio.

En el ítem relacionado con resolución de conflictos se tiene que Torres y Atencio (2020) obtuvo un total de 52.3% en resolución de conflictos, en tanto

que en este trabajo se obtuvo un 61.36%, lo que evidencia que en este caso, se tiene un mayor índice del mismo.

El trabajo de Castillo (2019), guarda similitud en los resultados en los que se ha medido los parámetros relacionados con el liderazgo, dado que este ha obtenido como resultado 56.82% y este trabajo en el ítem relacionado al liderazgo en labores de los consultores de Ciudadpolis que conducen al logro de los objetivos obtuvo un 57.58%.

En el ítem relacionado con la negociación se obtuvo un 45.45%, lo que resulta un nivel un poco menor en relación con lo obtenido en el trabajo de Castillo (2019) en el que obtuvo un 54.55%, dato que puede vincularse con el hecho de que en el ítem relacionado con saber escuchar se obtuvo un 44.69%, que también resulta por debajo de la mitad al igual que la negociación en este caso. Esto mismo ocurre con Carranza (2022) que apenas alcanza un 20% en sus resultados relacionados a la comunicación.

En el ítem relacionado con las competencias profesionales, se obtuvo un 98.48% mientras que en el trabajo de Contreras y Chaca (2021) obtuvieron un 57%, siendo este último considerablemente inferior en relación a de este trabajo.

Respecto a los resultados del ítem 1, relacionado con existencia de parámetros en base a características de liderazgo en labores de los consultores de Ciudadpolis que conducen al logro de los objetivos, el 57.58% de los encuestados respondieron que siempre existen estos parámetros, esto corresponde con lo afirmado por Gamelearn Team (2014) en su trabajo, cuando asegura que se obtienen mejores resultados con habilidades transversales más desarrolladas como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, el liderazgo y la responsabilidad.

De igual modo ocurre en relación al ítem 2, relacionado con la afirmación acerca del alcance de los objetivos en Ciudadpolis gracias al liderazgo presente Chiavenato (2003) sostiene un interesante enfoque,

presentado en el trabajo de (García & Huamán, 2020) donde sostiene que el liderazgo representa una influencia interpersonal que se ejerce en determinada situación, siendo dirigida mediante el proceso de comunicación humana orientada al logro de objetivos, siendo que en este trabajo se tuvo que el 54.55% de los encuestados respondió que siempre.

Respecto al ítem 3, relacionado con la consulta sobre el rol del liderazgo en la optimización del tiempo, el 46.21% respondió que siempre y al ítem 4, relacionado con la consulta sobre existencia de plan de liderazgo para optimización de tiempo, el 47.73% respondió que siempre, el ítem 5 relacionado con la consulta sobre la influencia del liderazgo para optimización de recursos el 47.73% respondió que siempre, y el ítem 6 relacionado con la consulta sobre existencia de plan de liderazgo para optimización de recursos, el 48.49% es análogo con el trabajo que indica que . Entonces, la optimización del tiempo viene a ser el mayor aprovechamiento de este en actividades eficaces en relación al logro de los objetivos, esto se logra mediante una planificación acertada ejecutada por el personal idóneo para esta, presentado por (Cervantes, 2020).

Respecto al ítem 7 relacionado con la consulta sobre existencia de inteligencia emocional como facilitador de la capacidad de escuchar. El 46.97% respondió que siempre. Respecto al ítem 8 relacionado con la consulta sobre existencia de buen desempeño laboral debido al nivel de inteligencia emocional, el 44.69% respondió que siempre. Respecto al ítem 9, relacionado con consulta sobre existencia de inteligencia emocional que facilita la capacidad de negociación. El 60% respondió que siempre, al igual que el 60% respondió que casi siempre. Estos resultados se avalan en lo que sostienen cuando Calle-Abril, D.; Erazo-Álvarez, J; Narváez-Zurita, C. (2020), afirman que La capacidad de escuchar es una de las habilidades interpersonales que le permite a los trabajadores y administradores de una organización llegar a los acuerdos y el entendimiento necesario para que la

organización funcione no solo en pro de los beneficios propios sino de los trabajadores también.

Respecto al ítem 10, relacionado con la consulta sobre existencia de buen desempeño laboral gracias a la capacidad de negociación adquirida por la inteligencia emocional, el 53.78% de los encuestados respondió que siempre, con un porcentaje muy de cerca de 43.18% que respondió que casi siempre. Respecto al ítem 11 relacionado con la consulta sobre relación de la inteligencia emocional en la actitud positiva. El 62.12% respondió que siempre. Respecto al ítem 12, relacionado con la consulta sobre relación del nivel de inteligencia emocional en la actitud positiva, el 62.12% de los encuestados respondió que siempre. En pocas palabras expresados por Ferrando (2020), cuando afirma que La actitud positiva es una característica de aquellos que tienen alto índice de inteligencia emocional, se apoyan los resultados obtenidos.

Respecto al ítem 13, consulta sobre influencia de capacidad de resolución de conflictos en capacidad de toma de decisiones, el 61.36% respondió que siempre. Respecto al ítem 14, consulta sobre la acertada toma de decisiones y resolución de conflictos, el 49.24% respondió que siempre. Respecto al ítem 15, consulta sobre la capacidad de adaptabilidad y la resolución de conflictos, el 37.12% respondió que siempre. En este punto, de nuevo Gamelearn Team (2014) apoya los resultados, basado en sus palabras: aquellas que presentaban habilidades transversales más desarrolladas como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, el liderazgo y la responsabilidad.

Respecto al ítem 16, consulta sobre beneficio de la capacidad de adaptabilidad sobre las condiciones laborales, el 38.64% respondió que siempre. Respecto al ítem 17, consulta sobre efectividad en resolución de conflictos y mayor experiencia laboral, el 68.94% respondió que siempre. Respecto al ítem 18, consulta sobre experiencia laboral y su influencia en resolución de conflictos, el 68.94% respondió que siempre.

En este punto, Urbano (2018) afirma que La experiencia laboral resulta de vital importancia para una gestión eficiente de la organización pues es esta la que le permitirá a los empleados en general, dentro del puesto de trabajo que se desempeñen, realizar una labor que permita los resultados esperados y el logro de objetivos, Siendo todos los anteriores parte implícita de las habilidades blandas y de todo lo que ello engloba. Concluyendo así la discusión de resultados en base a la variable habilidades blandas y los indicadores de las dimensiones de la variable desempeño laboral, los cuales dieron como resultado el nivel de relación tan significativo encontrado.

5.2. Conclusiones

Se concluye que existe un alto nivel relación entre las habilidades blandas presentes en los consultores de Ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022 y su desempeño laboral al haber, evidenciado esto al obtener resultados de la Correlación de Pearson dentro de un intervalo de confianza del 99% y un nivel de significancia $p < 0.01$, con un valor resultante de 0.963, lo cual indica una correlación positiva alta.

Se concluye que existe una correlación alta positiva entre las habilidades blandas y la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022, esto se sustenta en el hecho de haber obtenido una correlación de Pearson de 0.960**, lo cual representa un valor significativamente positivo.

Se concluye: las habilidades blandas se relacionan significativamente con las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022. La correlación de Pearson arrojó un valor de 0.988**, indicando una correlación positiva alta. Esto implica que existe una conexión significativa entre la variable de habilidades blandas y las competencias profesionales.

Se concluye que: las habilidades blandas se relacionan significativamente con las habilidades interpersonales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022., resultados obtenidos de la prueba de correlación de Pearson mostraron un valor de 0.952**, lo que refleja una correlación positiva alta. Esto sugiere que la relación entre las dos variables es significativa y relevante. Es importante mencionar que el símbolo ** indica que la correlación es significativa a un nivel de 0.01 (bilateral).

5.3. Recomendaciones

Dado que se obtuvo una correlación muy alta positiva entre habilidades blandas y desempeño laboral en los consultores de Ciudadpolis, se recomienda mantener los altos estándares de las habilidades blandas dentro de la organización, para así mantener un alto índice de desempeño laboral. Se recomienda llevar a cabo mediante testeos periódicos de dichas habilidades, para lo que se sugiere la implementación en la empresa de una escala de habilidades blandas para mayor efectividad de dicho testeo.

Dado que se obtuvo una correlación muy alta entre habilidades blandas y eficiencia en los consultores de Ciudadpolis, se recomienda realizar periódicamente una evaluación de desempeño laboral, de manera que pueda abordarse a tiempo cualquier declive que sufra la organización en ese sentido. Pero debe realizarse desde la perspectiva de la eficiencia; estableciendo para ello indicadores de eficiencia, estandarizando así el nivel de eficiencia óptimo requerido por la empresa. Del mismo modo se sugiere la implementación de testeo y escala de eficiencia en función del rendimiento y logro de objetivos.

Dado que se obtuvo una correlación de Pearson muy alta, entre habilidades blandas y competencias profesionales en los consultores de Ciudadpolis, se recomienda un estricto estándar de calidad de los consultores a la hora de contratarlos, de manera que se mantenga este índice. Este estándar de calidad no solo debe ser evaluado a la hora de contratar consultores, también debe incrementarse en los ya contratados, implementando una programación de capacitación continua para el mejoramiento profesional y por ende, el mejoramiento de los resultados en la empresa.

Dado que se obtuvo una correlación de Pearson alta, entre habilidades blandas y habilidades interpersonales en los consultores de Ciudadpolis, se recomienda la realización periódica de actividades que consoliden este aspecto de la empresa, por cuanto representa uno de los más importantes en el trato con los clientes. Entre las posibles actividades se podrían considerar las charlas motivacionales, así como entrenamiento de programación neurolingüística y otros recursos que fomenten y consoliden el estándar de las habilidades interpersonales, tales como cursos de oratoria, pérdida del miedo escénico y reuniones que permitan la integración del grupo de consultores y el compartir entre estos.

Llevando a cabo las anteriores recomendaciones, la empresa podrá mantener una base de datos en relación a los aspectos testeados y mejorados mediante las capacitaciones; lo cual le permitirá establecer el alcance y limitaciones de los consultores; pudiendo así, abordar y corregir de manera oportuna, las fallas o aspectos que requieran mejorar; logrando entonces, óptimos resultados en su administración.

REFERENCIAS

- Aliaga, L. (2022). *Gestión Administrativa y habilidades blandas en el personal de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77636/Aliaga_DLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- APEC. (2016). *Perú plantea desarrollar habilidades blandas para mejorar empleabilidad en economías de APEC*. <https://www2.trabajo.gob.pe/prensa/notas-de-prensa/peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-para-mejorar-empleabilidad-en-economias-de-apec/>.
- Arias, V. (2018). *Desarrollo de habilidades de empatía, como estrategia para facilitar la integración de inmigrantes en una organización*. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7791/1/140784.pdf>.
- Asún, S. R. (2019). *Percepciones de Estudiantes Universitarios sobre una Evaluación Formativa en el Trabajo en Equipo*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6908769>.
- Bernuy J., y. D. (2020). *Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64882/Bernuy_MJA_Daza_IFR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Buxarrais, M. (2013). *Nuevos valores para una nueva sociedad. Un cambio de paradigma en educación*. <http://www.mariarosabuxarrais.com/wp-content/uploads/Pub/Art/2013%20Edetania.pdf>.
- Calle-Abril, D., Erazo-Álvarez, J., & Narváez-Zurita, C. (2020). *Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas*. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215019/576869215019.pdf>.
- Calle-Abril, D., Erazo-Álvarez, J., & y Narváez-Zurita, C. (2020). *Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas*. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215019/576869215019.pdf>.

- Carranza, J. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021.*
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2756/Carranza%20Delgado%20Jeimy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Cáseres, F. P. (2018). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú.*
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1.
- Castillo, D. C. (2019). *Habilidades blandas, el complemento de un gerente de proyectos integral.*
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9505/RojasIvan2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Castillo, L. (2019). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46170/Castillo_LLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cervantes, G. M. (2020). *El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes.* Vol. 41 (Nº 14) Año 2020. Pág. 27.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>.
- Chaca, A. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral.*
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UGgRTDHpeZgJ:https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe.
- Chiarella, R. M. (2019). *Percepción sobre las habilidades blandas en representantes de dirección académica, estudiantes de último año y uno de los grupos de interés de la Facultad de Gestión de una universidad privada de Lima, en el período 2019-I.*
<https://1library.co/document/zkw50vez-percepcion-habilidades-representantes-direccion-academica-estudiantes-interes-universidad.html>.

- CNDH. (2018). *Los derechos humanos y la tolerancia*.
<https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/32-DH-tolerancia.pdf>.
- Contreras, L., & Chaca, A. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3079907>.
- Corral, Y. (2017). *Algunos topicos y normas generales aplicables a la elaboracion de proyectos y trabajos de grado y de ascenso*. (2a. ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Covey, S. (2003). *Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas*.
<https://www.franklincovey.com.ar/wp-content/uploads/7-Habitos.pdf>.
- Espinoza, M. G. (2020). *Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador*.
<http://www.ifac.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>.
- Ferrando, A. y. (2020). *Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7546804>.
- Fuentes, K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Galindo, A. (2014). *Estudio diferencial del nivel de estrés percibido, liderazgo, cohesión y autoconfianza en Unidades de Élite de la Armada Española, en la Operación Active Endeavour de la OTAN*.
<https://scielo.isciii.es/pdf/sm/v70n3/original3.pdf>.
- Gamelearn Team. (2014). *El origen de las soft skills, las habilidades que determinan el éxito*. <https://www.gamelearn.com/en/resources/blog/el-origen-de-las-soft-skills-las-habilidades-que-determinan-el-exito/#:~:text=El%20nacimiento%20de%20este%20t%C3%A9rmino,C omunicaci%C3%B3n>.

- Ganga, F. y. (2013). *Enfoques asociados al liderazgo eficaz para la organización*. Vol. 19, No. 1 (2013): 52 - 77.
<https://www.redalyc.org/pdf/336/33626721007.pdf>.
- García, M., & Huamán, D. (2020). *Liderazgo transformacional y su relación con el trabajo en Equipo en los colaboradores de la red educativa Adventista AEAMOP - Pucallpa 2019*.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3006/Mavet_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- García, R. (2020). *La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá, Panamá*.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10106/GarciaReinaldo2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gómez, L. (2021). *Habilidades blandas, el desafío para el rendimiento laboral de los empleados*. Nueva Granada:
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39156/G%C3%B3mezWagnerLeidyTatiana2021_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gómez, M. (2010). *calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de Aburrá-Colombia*.
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zVC_nD418q8J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3437740.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe.
- Gómez-Gamero, M. (2019). *Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio*. México:
<https://repositorio.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/divulgare/article/view/3760/5951>.
- Gontero, S. y. (2021). *El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47651/1/S2100683_es.pdf.
- González, A. (2020). *El Conflicto y la Negociación desde la Complejidad en las Organizaciones Pública*.
<http://www.metropolis.metrouni.us/index.php/metropolis/article/view/25/18>.

- Gracia, F. (2018). *El Cuestionario*. Mexico, España, Venezuela y Colombia: Limusa S. A.
- Gutierrez, A. (2021). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de una institución educativa de Lambayeque*. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4213/1/TL_GutierrezSernaqueAdriana.pdf.
- Herrero, P. e. (2019). *Inteligencia emocional y liderazgo auténtico en los cargos públicos locales españoles*. <https://www.redalyc.org/journal/3498/349861666002/349861666002.pdf>.
- indeed. (2021). *Cómo mejorar las habilidades para la resolución de conflictos*. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/mejorar-habilidades-resolucion-conflictos>.
- Muntane, J. (MAYO - JUNIO de 2010). Revisiones temáticas: INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN BÁSICA. *RAPD ONLINE*, 33(3), 221-227.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2da. ed.). Mexico: Pearson.
- Palella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigacion cuantitativa* (2da. ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Pérez, E. y.-O. (2021). *Habilidades blandas como herramienta competitiva de la gestión inteligente en tiempos de COVID-19. Caso de estudio*. <http://revistas.unachi.ac.pa/index.php/pluseconomia/article/view/500/432>.
- Pérez, M. (2021). *¿Cuales son las nuevas competencias blandas que las empresas de América Latina dben desarrollar en sus colaboradores para responder a la nueva realidad causada por la pandemia COVID-19?* <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8729/1/58580-2021-2-GTH.pdf>.
- Pradas, C. (2018). *Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman: resumen y test*. <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-inteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html>.

- Quesada, D. (2019). *Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes generacionales en su recurso humano en la E.S.E. Hospital Santa Matilde de Madrid*.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9772/QuesadaDeisy2019?sequence=1&isAllowed=y>.
- RAE. (2021). *Compromiso*. <https://dle.rae.es/compromiso>.
- RAE. (2021). *Tesoro de los diccionarios históricos de la lengua española*.
<https://www.rae.es/tdhle/adaptabilidad>.
- Ramos, A. (2019). *Estrategia de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del Call Center de Arequipa*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6148/Ramos%20D%C3%ADaz%20Anal%C3%AD%20Milagros.pdf?sequence=1>.
- Rivera, A. (2020). *Las virtudes cardinales como fundamento del despliegue de las competencias blandas en el ámbito laboral*.
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16231/1/RIVERA_CHOCANO_ANA_VIR.pdf.
- Rodríguez, A. y. (2019). *Formación para la tolerancia. Autorregulación de las emociones*. <https://www.redalyc.org/journal/440/44058158035/html/>.
- Ruiz, C. (2016). *Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su diseño y validación* (2a. ed ed.). Barquisimeto, Venezuela: CIDEG.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación. 8ta edición*. McGraw Hill.
- Silva, E. S. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, región San Martín*. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>.
- Siu, J. (2020). *Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475508>.
- Torres, D., & Atencio, M. (2020). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima-Perú 2020*.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26404/Atencio%20Calder%c3%b3n%20Mar%c3%ada%20Lizbeth%20-%20Torres%20Solano%20Deyse%20Raquel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Urbano, S. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz*.
http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465/552.

Valdez, L. (2019). *Inteligencia emocional y comunicación asertiva en los estudiantes del CETPRO 3RA Brigada Blindada Moquegua 2018*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8986/EDCvavals.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Yagil, D. &. (2021). *Servant Leadership, Engagement, and Employee Outcomes: The Moderating Roles of Proactivity and Job Autonomy*.
<https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v37n1/1576-5962-rpto-37-1-0058.pdf>.

Zanabria, G. y. (2019). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de Amarilis-Huánuco, 2019*.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5428/TPS00290Z32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXOS

Anexo N° 1. Consentimiento informado

Yo, _____ identificado con el número de DNI _____ índico que se me ha explicado que formaré parte del proyecto de tesis: "HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CONSULTORES INMOBILIARIOS DE CIUDAPOLIS 2022". Nuestros resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto acepto formar parte de la investigación.

Firma

Anexo N° 2. Instrumento

“Habilidades blandas y el desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de Ciudadpolis 2022

Instrucciones:

Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de Ciudadpolis 2022.

- Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

Género: Femenino () Masculino ()

Edad: años

Estado Civil: Soltero (). Casado (). Viudo (). Divorciado ()

Grado de instrucción: Secundaria (). Técnico (). Superior ()

Tiempo de Servicios: Años (). Meses ()

Lugar de Procedencia:

Condición Laboral:

Agradeciendo su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

Cuestionario N° 1. Variable habilidades blandas.

Entrevistado: Grado Académico: DNI: Lugar – fecha: Experiencia alcanzada:		Opciones de respuestas				
Título de la investigación: Habilidades blandas y desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de Ciudadpolis 2022						
Variable 01: habilidades blandas						
Dimensión: Liderazgo. Indicador: Logro de objetivos		Siem pre	casi siem pre	a vec es	nunc a	casi nunc a
1	¿Considera usted que entre los consultores de Ciudadpolis existen parámetros en base a las características de liderazgo en sus labores que conducen al logro de los objetivos?					
2	Puede afirmar usted que los consultores de Ciudadpolis logran sus objetivos gracias al liderazgo presente?					
Dimensión: Liderazgo. Indicador: Optimización del tiempo		Siem pre	casi siem pre	a vec es	nunc a	casi nunc a
3	Puede afirmar usted que gracias al liderazgo se logra optimizar el tiempo en las labores de los consultores de Ciudadpolis?					
4	Existe un plan de liderazgo entre los consultores de Ciudadpolis que permite la optimización del tiempo en sus labores?					
Dimensión: Liderazgo. Indicador: Optimización de recursos		Siem pre	casi siem pre	a vec es	nunc a	casi nunc a
5	Puede afirmar usted que gracias al liderazgo se logra optimizar los recursos en las labores de los consultores de Ciudadpolis?					
6						

	Existe un plan de liderazgo entre los consultores de Ciudadpolis que permite la optimización los recursos en sus labores?					
Dimensión: Inteligencia emocional. Indicador: Capacidad de escuchar		Siempre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
7	Puede afirmar usted que entre los consultores de Ciudadpolis existe inteligencia emocional que facilita la capacidad de escuchar a la hora de efectuar sus labores?					
8	Afirma usted que entre los consultores de Ciudadpolis existe un buen desempeño laboral gracias a la capacidad de escuchar debido a su nivel de inteligencia emocional?					
Dimensión: Inteligencia emocional. Indicador: capacidad de negociación		Siempre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
9	Puede afirmar usted que entre los consultores de Ciudadpolis existe inteligencia emocional que facilita la capacidad de negociación a la hora de efectuar sus labores?					
10	Afirma usted que entre los consultores de Ciudadpolis existe un buen desempeño laboral gracias a la capacidad de negociación debido a su nivel de inteligencia emocional?					
Dimensión: Inteligencia emocional. Indicador: Actitud positiva		Siempre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
11	Considera usted que la actitud positiva de los consultores de Ciudadpolis se debe a la inteligencia emocional que presentan durante la ejecución de sus labores?					
12	Considera usted que el nivel de inteligencia emocional influye en la actitud positiva de los consultores de					

	Ciudadpolis durante sus labores?					
Dimensión: Resolución de conflictos. Indicador: Toma de decisiones		Siem pre	casi siem pre	a vec es	nunc a	casi nunc a
13	Considera usted que la capacidad de resolución de conflicto de los consultores de Ciudadpolis influye en su capacidad de toma de decisiones?					
14	Sostiene usted que entre los consultores de Ciudadpolis la acertada toma de decisiones es determinante para la resolución de conflictos?					
Dimensión: Resolución de conflictos. Indicador: Adaptabilidad		Siem pre	casi siem pre	a vec es	nunc a	casi nunc a
15	Considera usted que la capacidad de adaptabilidad de los consultores de Ciudadpolis ayuda a la resolución de conflictos?					
16	Afirma usted que la resolución de conflictos se beneficia de la capacidad de adaptabilidad en relación a las condiciones laborales de los consultores de Ciudadpolis?					
Dimensión: Resolución de conflictos. Indicador: Experiencia laboral		Siem pre	casi siem pre	a vec es	nunc a	casi nunc a
17	Considera usted que la resolución de conflictos se produce de manera más efectiva entre consultores de Ciudadpolis con mayor experiencia laboral?					
18	Considera usted que la experiencia laboral de los consultores de Ciudadpolis influye en la capacidad de resolución de conflictos?					

Gracias por su participación.

Cuestionario N°2. Variable desempeño laboral

“Habilidades blandas y el desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de Ciudadapólis 2022”

Instrucciones:

Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de Ciudadapólis 2022.

• Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

Género: Femenino () Masculino ()

Edad: años

Estado Civil: Soltero (). Casado (). Viudo (). Divorciado ()

Grado de instrucción: Secundaria (). Técnico (). Superior ()

Tiempo de Servicios: Años (). Meses ()

Lugar de Procedencia:

Condición Laboral:

Agradeciendo su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

Entrevistado: Grado Académico: DNI: Lugar – fecha: Experiencia alcanzada:		Opciones de respuestas				
Título de la investigación: Habilidades blandas y desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de Ciudadpolis 2022						
Variable 02: desempeño laboral						
Dimensión: Eficiencia. Indicador: Proactividad		Siem pre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
19	Puede usted asegurar que la proactividad de los consultores de Ciudadpolis conduce a la eficiencia laboral?					
20	Podría usted sostener que la eficiencia de los consultores de Ciudadpolis se ve reflejada en su proactividad?					
Dimensión: Eficiencia. Indicador: Autoconfianza		Siem pre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
21	Puede usted asegurar que la autoconfianza de los consultores de Ciudadpolis conduce a la eficiencia laboral?					
22	Podría usted sostener que la eficiencia de los consultores de Ciudadpolis se ve reflejada en su autoconfianza?					
Dimensión: Eficiencia. Indicador: Trabajo en equipo		Siem pre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
23	Puede usted afirmar que el trabajo en equipo conduce a la eficiencia entre los consultores de Ciudadpolis?					
24	Afirmaría usted que cuando existe mejor trabajo en equipo entre los consultores de Ciudadpolis se alcanza un mayor índice de eficiencia en sus labores?					
Dimensión: Competencias profesionales, Indicador: Negociación		Siem pre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
25	Considera usted que mientras más competencias laborales poseen los consultores de Ciudadpolis mayor capacidad de negociación poseen?					
26	Afirma usted que la capacidad de negociación influye en el nivel de competencias profesionales que poseen los consultores de Ciudadpolis?					
Dimensión: Competencias profesionales, Indicador: Mediación		Siem pre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
27						

	Considera usted que mientras más competencias laborales poseen los consultores de Ciudadapoli mayor capacidad de mediación poseen?					
28	Afirma usted que la capacidad de mediación influye en el nivel de competencias profesionales que poseen los consultores de Ciudadapoli?					
Dimensión: Competencias profesionales, Indicador: Conciliación		Siempre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
29	Considera usted que mientras más competencias laborales poseen los consultores de Ciudadapoli mayor capacidad de conciliación poseen?					
30	Afirma usted que la capacidad de conciliación influye en el nivel de competencias profesionales que poseen los consultores de Ciudadapoli?					
Dimensión: Habilidades interpersonales. Indicador: Empatía		Siempre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
31	Considera usted que mientras mejores habilidades interpersonales posean los consultores de ciudadapoli alcanzan mayor nivel de empatía en la ejecución de sus labores?					
32	Considera usted que el poder ser empático mejora las habilidades interpersonales entre los consultores de Ciudadapoli?					
Dimensión: Habilidades interpersonales. Indicador: Comunicación asertiva		Siempre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
33	Considera usted que mientras mejor comunicación asertiva posea los consultores de ciudadapoli alcanzan mayor nivel de empatía en la ejecución de sus labores?					
34	Considera usted que el poder tener comunicación asertiva mejora las habilidades interpersonales entre los consultores de Ciudadapoli?					
Dimensión: Habilidades interpersonales. Indicador: Tolerancia		Siempre	casi siempre	a veces	nunca	casi nunca
35	Considera usted que mientras mayor grado de tolerancia posean los consultores de ciudadapoli alcanzan mayor nivel de empatía en la ejecución de sus labores?					
36	Considera usted que el poder ser tolerante mejora las habilidades interpersonales entre los consultores de Ciudadapoli?					

Gracias por su participación.

Anexo N°3. Matriz de consistencia

Título:								
Habilidades blandas y el desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de Ciudadpolis 2022								
Autores: Karolyn Doris Morales Mayta Walter Irwin Bryson Egusquiza			VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable habilidades blandas					
General	General	General	Liderazgo	Proactividad	Del ítem 1 al 2	Escala de medición	Niveles y rangos	
¿Cómo se relacionan las habilidades blandas y el desempeño laboral en los consultores inmobiliarios de ciudadpolis 2022?	Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el 2022.	Las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con el desempeño de los consultores inmobiliarios ciudadpolis año 2022.		Autoconfianza	Del ítem 3 al 4			Malo (0-8) Regular (9-17) Bueno (18-24)
				Trabajo en equipo	Del ítem 5 al 6			
	Específicos		Inteligencia emocional	Comunicación asertiva	Del ítem 7 al 8	Niveles y rangos		
¿Cómo se relacionan las habilidades blandas con la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022.?	Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022.	Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la eficiencia de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022.		Tolerancia	Del ítem 9 al 10	Malo (0-8) Regular (9-17) Bueno (18-24)		
				Empatía	Del ítem 11 al 12			
¿Cómo se relacionan las habilidades blandas con las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022?	Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022	Las habilidades blandas se relacionan significativamente con las competencias profesionales de los consultores inmobiliarios de ciudadpolis en el trabajo de campo durante el 2022.	Resolución de conflictos	Negociación	Del ítem 13 al 14	Niveles y rangos		
				Mediación	Del ítem 15 al 16	Malo (0-8) Regular (9-17) Bueno (18-24)		
			Conciliación	Del ítem 17 al 18				
			Variable desempeño laboral					
¿Cómo se relacionan las habilidades blandas y las habilidades interpersonales de los consultores inmobiliarios de	Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y las habilidades interpersonales de los	Las habilidades blandas se relacionan significativamente con las habilidades interpersonales de los	Eficiencia	Logro de objetivos	Del ítem 19 al 20	Escala de medición	Niveles y rangos	
				Optimización de tiempo	Del ítem 21 al 22	Ordinal		Malo (0-8) Regular (9-17) Bueno (18-24)

ciudadopolis en el trabajo de campo durante el 2022?	consultores inmobiliarios de ciudadopolis en el trabajo de campo durante el 2022	consultores inmobiliarios de ciudadopolis en el trabajo de campo durante el 2022.		Optimización de recursos	Del ítem 23 al 24	
Nivel y diseño de investigación	Técnicas e instrumentos	Estadística a emplear		Toma de decisiones	Del ítem 25 al 26	Niveles y rangos
Tipo: descriptivo, no experimental de corte transversal,	Variable 1: Habilidades blandas Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert Autor: Karolyn Doris Morales Mayta Walter Irwin Bryson Egusquiza Año: 2022 Monitoreo: Si Ámbito de Aplicación: Lima Forma de Administración: Individual	Descriptiva: Se aplicó a través del software Microsoft Excel para construir tablas y figuras estadísticas, Para la presentación de resultados por dimensiones. • Presentación de tablas y gráficos • Distribución de Frecuencias Inferencial: Se usará para trabajar con los datos de la muestra y poder emitir conclusiones de acuerdo con los objetivos planteados. Contrastación de hipótesis Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de Pearson De prueba Se utilizó el software estadístico SPSS 25, por medio de la cual se realizó la tasación de la hipótesis y determinar las conclusiones.	Competencias profesionales	Adaptabilidad	Del ítem 27 al 28	Malo (0-8) Regular (9-17) Bueno (18-24)
Diseño: diseño no experimental de corte transversal				Experiencia laboral	Del ítem 29 al 30	
Método: Cuantitativo Hipotético-Deductivo				Capacidad de escuchar	Del ítem 31 al 32	Niveles y rangos
Población y muestra:					Habilidades interpersonales	capacidad de negociar
				Actitud positiva	Del ítem 35 al 36	
Población: los 200 consultores de Ciudadopolis. Muestra: 132 consultores. Muestreo: probabilístico aleatorio						

Anexo N° 4. Validación del instrumento por juicio de tres expertos

- Primera validación: Dra. Bazán
- Parte I del instrumento

ANEXO N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS:

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI /	No	SI /	No	SI /	No	
1	DIMENSION 1 / Liderazgo Logro de objetivos Optimización del tiempo Optimización de recursos	SI /		SI /		SI /		
2	DIMENSION 2 / Inteligencia Emocional Capacidad de escuchar capacidad de negociación Actitud positiva	SI /		SI /		SI /		
3	DIMENSION 3 / Resolución de Conflictos Toma de decisiones Adaptabilidad Experiencia laboral	SI /		SI /		SI /		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Se observa suficiencia en el instrumento.*
 Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg. Eli, Bazán Rodríguez de Toralillo* DNI: *19209583*
 Especialidad del validador: *Estadístico, M. la Gestión de Servicios de Salud.*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Julio del 2012
 Eli Bazán Rodríguez
 C.O.E.S.P.E N° 444
 Firma del Experto Informante.

- Dra. Bazán
- Parte II del instrumento.

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1 / Eficiencia	SI	No	SI	No	SI	No	
	Proactividad							
	Autoconfianza							
2	DIMENSIÓN 2 / Competencias profesionales	SI	No	SI	No	SI	No	
	Negociación							
	Mediación							
3	DIMENSIÓN 3 / Habilidades interpersonales	SI	No	SI	No	SI	No	
	Empatía							
	Comunicación asertiva							
	Tolerancia							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Elva Regina Collings de Torrealba DNI: 19229983

Especialidad del validador: Estadístico en la Gestión de Servicios de Salud

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

.....de.....del 2022

Elva Regina Collings de Torrealba
 COESPEN N° 444
 Firma del Experto Informante.

Segunda validación

- RAUL CANTARO
- Primera parte del instrumento

ANEXO N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS:

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 / Liderazgo							
	Logro de objetivos	✓		✓		✓		
	Optimización del tiempo	✓		✓		✓		
2	Optimización de recursos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 / Inteligencia Emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacidad de escuchar	✓		✓		✓		
3	capacidad de negociación	✓		✓		✓		
	Actitud positiva	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 / Resolución de Conflictos	Si	No	Si	No	Si	No	
	Toma de decisiones	✓		✓		✓		
	Adaptabilidad	✓		✓		✓		
	Experiencia laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ Si existe suficiencia en el instrumento a emplear en el presente estudio.

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Raúl Cántaro Alanya

DNI: 47720299

Especialidad del validador:... Magister en Gestión estratégica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de Julio del 2022

Firma del Experto Informante.

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 /Eficiencia	✓		✓		✓		
	Proactividad	✓		✓		✓		
	Autoconfianza	✓		✓		✓		
2	Trabajo en equipo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 /Competencias profesionales	Si	No	Si	No	Si	No	
	Negociación	✓		✓		✓		
3	Mediación	✓		✓		✓		
	Conciliación	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 /habilidades interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
	Empatía	✓		✓		✓		
	Comunicación asertiva	✓		✓		✓		
	Tolerancia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ Si existe suficiencia en el instrumento a emplear en el presente estudio.

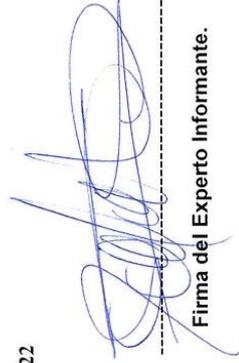
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Raúl Cántaro Alanya DNI: 47720299

Especialidad del validador:... Magister en Gestión estratégica

15 de Julio del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

Tercera validación

- LUIS USQUIANO
- Primera I del instrumento

ANEXO N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1 / Liderazgo	✓		✓		✓		
	Logro de objetivos							
	Optimización del tiempo	✓		✓		✓		
	Optimización de recursos	✓		✓		✓		
2	DIMENSIÓN 2 / Inteligencia Emocional	SI	No	SI	No	SI	No	
	Capacidad de escuchar	✓		✓		✓		
	capacidad de negociación	✓		✓		✓		
	Actitud positiva	✓		✓		✓		
3	DIMENSIÓN 3 / Resolución de Conflictos	SI	No	SI	No	SI	No	
	Toma de decisiones	✓		✓		✓		
	Adaptabilidad	✓		✓		✓		
	Experiencia laboral	✓		✓		✓		

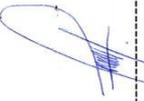
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el instrumento a emplear en el presente estudio.

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Usquiano Cárdenas DNI: 45531224

Especialidad del validador: Magister en Gestión estratégica

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

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



 Firma del Experto Informante.

15 de Julio del 2022

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

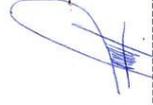
N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 /Eficiencia	✓		✓		✓		
	Proactividad	✓		✓		✓		
	Autoconfianza	✓		✓		✓		
2	Trabajo en equipo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 /Competencias profesionales	Si	No	Si	No	Si	No	
	Negociación	✓		✓		✓		
3	Mediación	✓		✓		✓		
	Conciliación	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 /habilidades interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
	Empatía	✓		✓		✓		
	Comunicación asertiva	✓		✓		✓		
	Tolerancia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __ Si existe suficiencia en el instrumento a emplear en el presente estudio.

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Usquiano Cárdenas DNI: 45531224

Especialidad del validador: ...Magister en Gestión estratégica

15 de Julio del 2022



Firma del Experto Informante.

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

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