



UNIVERSIDAD CENTRAL.
VICERRECTORÍA ACADÉMICA.
ESCUELA DE PSICOLOGÍA.

**HABILIDADES BLANDAS DE UN GRUPO DE
COLABORADORES, DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS
DE LA EMPRESA COOPEPURISCAL R.L, UBICADA EN
SANTIAGO DE PURISCAL, DURANTE EL PRIMER
CUATRIMESTRE DEL 2022.**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.**

**SUSTENTANTE
JOCELYN GAMBOA OBANDO.**

**TUTORA
LICDA. CAROLINA ASTÚA JIMÉNEZ.**

SEDE ARANJUEZ.

Abril, 2022.

Contenido

| | |
|--|----|
| Capítulo I: Problema de investigación | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2 Objetivos | 2 |
| 1.2.1 Objetivo General..... | 2 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos..... | 2 |
| 1.3 Justificación | 3 |
| 1.4. Antecedentes | 3 |
| 1.5 Proyecciones | 11 |
| 1.6 Limitaciones..... | 11 |
| Capítulo II: Marco Teórico..... | 12 |
| 2.1 Habilidades para la vida | 12 |
| 2.1.1 Habilidades para la vida más importantes | 12 |
| 2.2 Importancia de bienestar emocional..... | 13 |
| 2.3 Habilidades Blandas | 13 |
| 2.4 Definición de habilidad | 15 |
| 2.5 Importancia de las habilidades blandas | 15 |
| 2.6 Tipos de habilidades blandas | 16 |
| 2.6.1 Empatía | 16 |
| 2.6.2 Trabajo en equipo..... | 17 |
| 2.6.2.1 Principios básicos del trabajo en equipo | 19 |
| 2.6.3 Tolerancia a la frustración | 19 |
| 2.6.4 Comunicación | 20 |
| 2.6.5 Sentido de pertenencia | 20 |
| 2.6.6 Asertividad | 21 |
| 2.6.6.1 Componentes de la asertividad | 21 |
| 2.6.7 Confianza..... | 22 |
| 2.6.8 Motivación..... | 22 |
| 2.6.9 Liderazgo | 23 |
| 2.6.10 Clima laboral | 24 |

| | |
|--|----|
| 2.6.11 Toma de decisiones | 24 |
| 2.6.12 Servicio al cliente | 25 |
| 2.6.13 Autocontrol..... | 26 |
| 2.6.14 Valores | 26 |
| 2.6.15 Creatividad | 27 |
| 2.6.16 Intereses | 27 |
| 2.7 Etapas del desarrollo | 27 |
| 2.7.1 Edad adulta | 27 |
| 2.7.2 Etapa 6, intimidad versus aislamiento (20 a los 40 años) | 28 |
| 2.7.3 Etapa 7, generatividad versus estancamiento (40 a los 60 años) | 28 |
| 2.8 Contextualización | 29 |
| 2.8.1 Reseña histórica Coopepuriscal R.L | 29 |
| 2.8.2 Misión Coopepuriscal R.L..... | 30 |
| 2.8.3 Visión Coopepuriscal R.L | 31 |
| 2.8.4 Valores Coopepuriscal R.L | 31 |
| 2.8.5 Organigrama Coopepuriscal R.L | 31 |
| Capítulo III: Marco Metodológico..... | 32 |
| 3.1 Enfoque de la investigación | 32 |
| 3.2 Diseño de la investigación | 32 |
| 3.3 Tipo de investigación..... | 32 |
| 3.4 Fuentes de información | 33 |
| 3.4.1 Fuentes Primarias..... | 33 |
| 3.4.2 Fuentes Secundarias..... | 33 |
| 3.4.3 Fuentes Terciarias | 33 |
| 3.5 Población..... | 34 |
| 3.6 Muestra..... | 34 |
| 3.7 Criterio de inclusión y exclusión..... | 34 |
| 3.7.1 Criterios de inclusión..... | 34 |
| 3.7.2 Criterios de exclusión..... | 34 |
| 3.8 Tipo de muestreo | 35 |

| | |
|--|-----|
| 3.9 Variables..... | 35 |
| 3.10 Instrumentos..... | 39 |
| 3.11 Proceso para la recolección y análisis de datos..... | 40 |
| Capítulo IV: Presentación de resultados | 41 |
| Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones | 98 |
| 5.1 Conclusiones | 98 |
| 5.2 Recomendaciones | 99 |
| 5.2.1 Recomendaciones para los colaboradores..... | 99 |
| 5.2.2 Recomendaciones para la empresa | 100 |
| 5.2.3 Recomendaciones para el encargado | 100 |
| 5.2.4 Recomendaciones para los profesionales en Psicología | 102 |
| 5.2.5 Recomendaciones para la Universidad Central..... | 102 |
| Referencias | 104 |
| Apéndice..... | 118 |

Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla n.º 1 Población estudiada, según el indicador: “Edad” | 42 |
| Tabla n.º 2 Población estudiada, según el indicador: “Sexo” | 44 |
| Tabla n.º 3 Población estudiada, según el indicador: “Años laborados en la empresa?..... | 46 |
| Tabla n.º 4 Población estudiada, según la pregunta nº 1: ¿Reconoce sus propias emociones?..... | 48 |
| Tabla n.º 5 Población estudiada, según la pregunta nº 2: ¿Es claro en expresar sus ideas?..... | 50 |
| Tabla n.º 6 Población estudiada, según la pregunta nº 3: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo?..... | 52 |
| Tabla n.º 7 Población estudiada, según la pregunta nº 4: ¿Recibe buen trato de sus compañeros?..... | 54 |
| Tabla n.º 8 Población estudiada, según la pregunta nº 5: ¿Reconocen su esfuerzo y dedicación?..... | 56 |
| Tabla n.º 9 Población estudiada, según la pregunta nº 6: ¿Expresa sus propias emociones?..... | 58 |
| Tabla n.º 10 Población estudiada, según la pregunta nº 7: ¿La empresa brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo?..... | 61 |
| Tabla n.º 11 Población estudiada, según la pregunta nº 8: ¿Es un buen observador de las emociones de otros?..... | 63 |
| Tabla n.º 12 Población estudiada, según la pregunta nº 9: ¿Se fija metas y hace todo lo posible por obtenerlas?..... | 65 |
| Tabla n.º 13 Población estudiada, según la pregunta nº 10: ¿Puede con facilidad relacionarse con los demás? | 67 |

| | |
|---|----|
| Tabla n.º 14 Población estudiada, según la pregunta n.º 11: ¿Demuestra amabilidad y cordialidad con otras personas? | 69 |
| Tabla n.º 15 Población estudiada, según la pregunta n.º 12: ¿Busca hacer un mejor esfuerzo?..... | 71 |
| Tabla n.º 16 Población estudiada, según la pregunta n.º 13: ¿Respeto las ideas de los demás, aunque no las comparta? | 73 |
| Tabla n.º 17 Población estudiada, según la pregunta n.º 14: ¿Controla su temperamento y maneja las dificultades de manera racional? | 75 |
| Tabla n.º 18 Población estudiada, según la pregunta n.º 15: ¿Tiene buen control de sus propias emociones?..... | 77 |
| Tabla n.º 19 Población estudiada, según la pregunta n.º 16: ¿En la empresa se generan alternativas de solución ante problemas? | 80 |
| Tabla n.º 20 Población estudiada, según la pregunta n.º 17: ¿Se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo? | 83 |
| Tabla n.º 21 Población estudiada, según la pregunta n.º 18: ¿Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores? | 85 |
| Tabla n.º 22 Población estudiada, según la pregunta n.º 19: ¿La empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo? | 88 |
| Tabla n.º 23 Población estudiada, según la pregunta n.º 20: ¿La empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados?..... | 91 |

Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Población estudiada, según el indicador: “Edad” | 43 |
| Figura 2 Población estudiada, según el indicador: “Sexo” | 45 |
| Figura 3 Población estudiada, según el indicador: “Años laborados en la empresa?..... | 47 |
| Figura 4 Población estudiada, según la pregunta n° 1: ¿Reconoce sus propias emociones?..... | 49 |
| Figura 5 Población estudiada, según la pregunta n° 2: ¿Es claro en expresar sus ideas?..... | 51 |
| Figura 6 Población estudiada, según la pregunta n° 3: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo? | 53 |
| Figura 7 Población estudiada, según la pregunta n° 4: ¿Recibe buen trato de sus compañeros? | 55 |
| Figura 8 Población estudiada, según la pregunta n° 5: ¿Reconocen su esfuerzo y dedicación?..... | 57 |
| Figura 9 Población estudiada, según la pregunta n° 6: ¿Expresa sus propias emocióne? | 59 |
| Figura 10 Población estudiada, según la pregunta n° 7: ¿La empresa brindas las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo?..... | 62 |
| Figura 11 Población estudiada, según la pregunta n° 8: ¿Es un buen observador de las emociones de otros?..... | 64 |
| Figura 12 Población estudiada, según la pregunta n° 9: ¿Se fija metas y hace todo lo posible por obtenerlas?..... | 66 |
| Figura 13 Población estudiada, según la pregunta n° 10: ¿Puede con facilidad relacionarse con los demás?..... | 68 |

| | |
|---|----|
| Figura 14 Población estudiada, según la pregunta n° 11: ¿Demuestra amabilidad y cordialidad con otras personas? | 70 |
| Figura 15 Población estudiada, según la pregunta n° 12: ¿Busca hacer un mejor esfuerzo? | 72 |
| Figura 16 Población estudiada, según la pregunta n° 13: ¿Respeto las ideas de los demás, aunque no las comparte? | 74 |
| Figura 17 Población estudiada, según la pregunta n° 14: ¿Controla su temperamento y maneja las dificultades de manera racional? | 76 |
| Figura 18 Población estudiada, según la pregunta n° 15: ¿Tiene buen control de sus propias emociones? | 78 |
| Figura 19 Población estudiada, según la pregunta n° 16: ¿En la empresa se generan alternativas de solución ante problemas? | 81 |
| Figura 20 Población estudiada, según la pregunta n° 17: ¿Se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo? | 84 |
| Figura 21 Población estudiada, según la pregunta n° 18: ¿Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores? | 86 |
| Figura 22 Población estudiada, según la pregunta n° 19: ¿La empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo? | 89 |
| Figura 23 Población estudiada, según la pregunta n° 20: ¿La empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados?..... | 92 |

Dedicatoria

A Dios, por darme la sabiduría, las fuerzas y el entendimiento para culminar este proceso de la mejor manera.

A mis padres, por su apoyo, perseverancia, por sus palabras y oraciones, por los buenos deseos para mi vida y proceso de formación. Por enseñarme valores, que me permiten ser hoy una persona de bien.

A mi hermano, por su ayuda, apoyo, por sus palabras y por nunca dejarme sola y estar en cada momento.

A mi abuela, por sus oraciones y sus buenos deseos para mi futuro, por su apoyo incondicional y por estar a mi lado en cada momento.

Josefyn Gamboa Obando

Agradecimientos

A Dios por ser mi ayuda, por darme sabiduría y las fuerzas necesarias para concluir el proceso

A mis padres, por su apoyo y por siempre incitarme a luchar por mis sueños hasta poder cumplirlos, gracias por motivarme a seguir adelante siempre, a pesar de las adversidades.

A todas aquellas personas quienes me han acompañado durante este proceso y me motivaron alcanzar este sueño, hoy solo queda agradecerles por su tiempo y por no dejarme sola.

Joselyn Gamboa Obando

Resumen

En la siguiente investigación se plantea el tema: Habilidades blandas de un grupo de colaboradores del Departamento de Ventas de la Empresa Coopepuriscal R.L, ubicada en Santiago de Puriscal, proyecto realizado durante el mes de febrero del año 2022.

La presente, tiene como objetivo general evaluar las habilidades blandas en un grupo de colaboradores del Departamento de Ventas de la empresa Coopepuriscal R.L, ubicada en Santiago de Puriscal, proyecto realizado durante el mes de febrero del año 2022.

Por lo siguiente, el estudio tiene como propósito identificar qué tipo de relaciones blandas que se presentan entre los empleados de la empresa Coopepuriscal R.L. Con base en esto se utilizará un enfoque cuantitativo, el cual se basa en la recolección de datos para así poder demostrar la veracidad de lo planteado en el trabajo de investigación

Además, la población a estudiar está compuesta por doce colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, los cuales pertenecen al área de ventas, tomando así una muestra total de dicha área.

A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que en la empresa Coopepuriscal R.L, resaltan el buen desarrollo de habilidades blandas por parte de los colaboradores, sin embargo sería importante poder fortalecer algunas de estas.

Como principales recomendaciones se plantean el proporcionar la información necesaria sobre habilidades blandas a los empleados y la importancia de estas, proporcionar el conocimiento necesario para el desarrollo y fortalecer las relaciones para que se generen siempre buen clima laboral.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se describen diferentes puntos, que forman parte de dicha investigación y los cuales demuestran el contexto y estructura de la idea del presente trabajo de investigación.

1.1. Planteamiento del problema

Como método de investigación, es necesario verificar si el objeto en estudio es viable y eficaz, por tanto, se pretende corroborar y justificar dichos resultados durante la investigación realizada.

Esta investigación, pretende obtener las habilidades blandas de un grupo de colaboradores del Departamento de Ventas de la empresa Coopepuriscal R.L, ubicada en Santiago de Puriscal, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, los cuales mostrarán las habilidades blandas más sobresalientes en cada uno de los colaboradores.

También se realizará la aplicación de una entrevista semiestructurada al encargado de la empresa, lo cual proporcionará información sobre el desarrollo de los colaboradores y el manejo que se realiza dentro del ámbito laboral.

De acuerdo con Chiavenato (2015):

Las habilidades blandas se definen como un conjunto de habilidades de carácter socio afectivo necesarias para la interacción con otros y que permiten hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes cotidianas; es decir, que estas le permiten a la persona tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva, reconocer las emociones de otros y construir relaciones saludables a nivel físico y emocional”. (World Health Organization, 2003, ¿Que son las habilidades blandas?, párr.1).

De tal modo, las habilidades blandas forman parte de todo individuo, pues son características que poseen las personas las cuales les permiten relacionarse o comunicarse de manera efectiva con los demás, generalmente, enfocado en el ámbito laboral; sin embargo, no dejan de ser parte de la vida diaria.

Muchas veces las jefaturas restan importancia a esas características de sus trabajadores, sin tener claro que estas habilidades blandas son una base importante en el desarrollo de la empresa.

Para recompensar lo mencionado anteriormente, una solución sería acceder a cursos o capacitaciones que fortalezcan las competencias que exige el mercado laboral.

Es de gran importancia para la empresa que los colaboradores pongan en práctica las habilidades blandas, puesto que ello permitirá que se dé un mejor desenvolvimiento y desarrollo laboral.

Por todo lo anterior, se pretende analizar con este trabajo de investigación:

¿Cuáles habilidades blandas se presentan en un grupo de colaboradores del Departamento de Ventas de la empresa Coopepuriscal RL, ubicada en Santiago de Puriscal?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Evaluar las habilidades blandas en un grupo de colaboradores del Departamento de Ventas de la empresa Coopepuriscal R.L ubicada en Santiago de Puriscal, durante el primer cuatrimestre del 2022.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las habilidades blandas presentes en un grupo de colaboradores del área de ventas de la empresa Coopepuriscal R.L ubicada en Santiago de Puriscal, durante el primer cuatrimestre del 2022.
- Designar recomendaciones que favorezcan un adecuado desarrollo laboral en un grupo de colaboradores del área de ventas de la empresa Coopepuriscal R.L ubicada en Santiago de Puriscal, durante el primer cuatrimestre del 2022.
- Aportar estrategias para el mejoramiento de las áreas débiles que se detectaran durante la investigación en un grupo de colaboradores del área de ventas de la empresa Coopepuriscal R.L ubicada en Santiago de Puriscal, durante el primer cuatrimestre del 2022.

1.3. Justificación

La investigación realizada se plantea como objetivo obtener las habilidades blandas presentes en una empresa de índole privado de nuestro país, en este caso particular, Coopepuriscal R.L, las cuales hoy, en gran medida, son sobresalientes en dicha entidad y su personal.

Las habilidades blandas son todas aquellas capacidades que les permite a las personas desempeñarse en las labores que realizan de manera efectiva. Dichas habilidades se relacionan al lado emocional e interpersonal y como son capaces de desenvolverse en sus labores.

Es por eso que las habilidades blandas son de gran importancia, ya que mediante estas es posible la interacción con otras personas y permite que se realice de una manera clara y efectiva, en todas las situaciones se presentan o se desarrolla habilidades, pero en el siguiente caso el objetivo es relacionado al ambiente laboral.

Las habilidades se relacionan en gran parte con la inteligencia emocional, ya que permite entender que las personas tienen responsabilidad consigo mismas y el cómo manejar de forma adecuada todas las emociones a las que se está sometido el ser humano; por ende, también entender lo que ocurre en los otros.

Es importante recalcar y el reconocer al empleado no solo como un ser productivo, sino como un ser integral, el cual cuenta con grandes habilidades blandas y el cual para gozar de un rendimiento bueno y eficaz requiere un estado físico y emocional que funcionen adecuadamente.

De este modo, se puede resaltar como seres humanos la importancia de un buen equilibrio de las habilidades blandas, ya que esto permitirá un mejor desempeño y una mejor calidad de vida, por tanto, una mejor salud mental; puesto que, si ocurre un desorden en el desarrollo de sus habilidades blandas, se dificulta poder interactuar con los demás.

1.4. Antecedentes

Las habilidades blandas se crean el ejército estadounidense en 1972, cuando reconocieron que los mejores soldados eran los que tenían buenas habilidades blandas, pues en comparación de los otros eran más capaces de reconocer objetivos y aun así poder determinar el mejor lugar y momento.

Se han realizado una serie de investigaciones, tanto nacionales como internacionales, que ayudan a reconocer la importancia de este tema; además, determinar cómo ha sido estudiado por diferentes profesionales desde diversas disciplinas, las cuales se presentan a continuación.

A continuación, se presentan los estudios nacionales que se han realizado y posteriormente los que se han realizado a nivel internacional. A nivel nacional podemos encontrar los siguientes estudios:

Araya-Fernández, E., & Garita-González, G (2020):

Esta investigación analizó el aumento de la importancia de las habilidades blandas en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Costa Rica, que se consideraron relevantes en el proceso de formación académico y en la contratación de nuevos profesionales en la industria de las tecnologías de la información y la comunicación, TIC”. (Resumen, párr. 1).

Se realizaron cincuenta (50) entrevistas a líderes del sector. Los resultados de la investigación incluyen un planteamiento holístico para el fortalecimiento de habilidades blandas en programas de formación en la industria de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, cuyo referente es la contratación laboral.

Primero, se identificaron factores que pudieran incidir para robustecer el desarrollo de estas habilidades y se agruparon en ejes operativos propios de la actividad académica. Simultáneamente, como resultado del proceso de investigación, se establecieron directrices para una nueva visión de la formación universitaria de los nuevos profesionales de la industria de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, en la que las aptitudes técnicas son un componente clave del proceso de formación, al tiempo que se supone que es necesaria la incorporación y evaluación de las aptitudes generales y su repercusión en la demanda de nuevas competencias en el mercado laboral.

Esto último con el objetivo de ajustar, de manera permanente, la formación universitaria a las peticiones modernas y cambiantes de un perfil profesional con las capacidades adecuadas para enfrentar los retos ocupacionales y profesionales en la economía digital.

También, podemos hablar del estudio realizado por el Ministerio de Educación Pública, el cual se define a continuación.

Programa Nacional de Tecnologías Móviles, Tecno aprender, Ministerio de Educación Pública (2018), el Ministerio de Educación Pública (MEP) promovió una ponencia en el tema

“Competencias para un mundo conectado”. Dicho evento estuvo relacionado con el tema de habilidades de aprendizaje, el cual se planteó como objetivo “promover por medio de las habilidades, herramientas para integrarse al mundo, en la forma de relacionarse, de pensar y de vivir, todo esto fusionado con la inclusión de las tecnologías digitales y su importancia como un requerimiento básico que exige la nueva ciudadanía digital” (Antecedentes nacionales, párr. 11).

Este programa establece una relación fundamental con la Política Educativa que se encuentra en vigencia para el desarrollo del constructivismo, el humanismo y el racionalismo, siendo todos estos elementos importantes de las habilidades blandas y técnicas.

El Ministerio de Educación Pública (MEP), busca con la nueva transformación curricular, introducir el trabajo de las habilidades como un eje transversal para fomentar procesos de enseñanza y aprendizaje integrales, que estimule el desarrollo de las competencias, habilidades y destrezas de la mano de cualquier tecnología digital en los diferentes espacios educativos.

Desde el Ministerio de Educación Pública (MEP), el concepto de capacidades fue sustituido por el concepto de habilidades, señalando tres puntos clave para la puesta en marcha de las habilidades: promover desde los espacios educativos, formas asertivas de pensar, promoviendo un pensamiento crítico, la resolución de problemas, la creatividad e innovación.

Asimismo, una postura integral para las diferentes formas de vivir, y finalmente, un importante elemento como lo es, las diferentes formas de relacionarse, haciendo hincapié en la colaboración y comunicación, como herramientas para integrarse al mundo, especialmente en la fluidez del uso de las tecnologías digitales, manejo y tratamiento de la información.

Este programa del Ministerio de Educación Pública (MEP), define con lo anteriormente mencionado, que las habilidades blandas “son capacidades socio cognitivas, indispensables para desarrollarse en la sociedad para aprender a comunicarse, a colaborar y a aprender a participar”.

El Ministerio de Educación Pública (MEP), ha enfatizado mucho que todos los programas, deben llevar como eje transversal el tema de las habilidades, pues es desde el compromiso del docente, que se puede hacer una fusión basada y fortalecida en habilidades blandas. Éstas, permitirán ver al estudiante como un todo, como un ser integral, capaz de aprender desde su realidad y su contexto personal, social y educativo, incrementando de esa forma, el trabajo en equipo, la estimulación de la creatividad y la motivación por hacer y ser una mejor persona.

Finalmente, esa propuesta fortalece el trabajo e importancia en las dimensiones de productividad y resolución de problemas e investigación, todas ellas obteniendo como resultado, un mejor desempeño académico en la inserción de las tecnologías para la creación de nuevos escenarios de enseñanza y aprendizaje que motiven el desarrollo de las habilidades blandas y técnicas.

Así también, cabe resaltar el estudio realizado por la Universidad Nacional de Costa Rica el cual se describe a continuación.

Universidad Nacional de Costa Rica (2015):

Esta universidad realizó un estudio sectorial de demanda en formación y capacitación sobre habilidades blandas. El estudio mostró que solo la mitad de las personas consultadas en dicho estudio supo que eran habilidades blandas, y lo más importante, hicieron énfasis en que resultan necesarias en un ambiente laboral o para aspirar a un puesto profesional. (Antecedentes nacionales, párr. 19).

Por otra parte, el estudio mostró que en un 43% de las empresas multinacionales, consideran la falta de destrezas en habilidades blandas, una de las principales razones por lo que la mano de obra nacional no satisface las necesidades productivas y de desarrollo comercial.

La mayoría de las empresas multinacionales detectaron necesidades de formación en habilidades blandas en una gran mayoría de su personal, señalando que el Liderazgo es la cualidad más ausente donde deben de formarse quienes trabajan para las empresas extranjeras radicadas en el país, seguido, del trabajo en equipo.

Por otra parte, las habilidades blandas que más deben mejorar los y las costarricenses, es en la atención al cliente, consideró el 20,5% de los entrevistados, así como las relaciones humanas que están en segundo lugar con un 18,9%.

Resulta necesario tomar en cuenta dentro de cada empresa, que la capacitación para los empleados debe ser continua y asertiva, pues de ahí depende la motivación para trabajar desde las habilidades blandas, fomentando un óptimo desarrollo personal y profesional; al, de esa forma, garantizarle a la empresa resultados productivos y una calidad de vida emocional, mental, social y familiar a cada empleado.

Finalmente, el estudio fue claro, en la determinación que hace para instar a los futuros profesionales a capacitarse e investigar sobre cuáles características de actitud y profesionales

busca un empleador, lo cual hará la diferencia en la contratación de un servicio profesional exitoso.

Igualmente se puede traer a acotación, programas de estudio, tal como el de “Fundación Acción Joven”, junto con diferentes instituciones, el cual se describe a continuación.

Fundación Acción Joven (2013):

La Fundación Acción Joven sede Santa Cruz, de la mano con dos Colegios Técnicos del mismo cantón (CTP de Santa Bárbara y CTP de Santa Cruz); fomentaron por medio de un programa sobre Habilidades Técnicas y Blandas, un proceso acerca de la importancia que tiene la formación profesional en ambas habilidades (blandas y técnicas), para la resolución de problemas y puesta en marcha de un perfil profesional asertivo, que incluyera más allá de una formación profesional; un desarrollo personal en actitudes y aptitudes propias que podrían ser de mucho beneficio para el día a día de todo profesional joven que recién se inserta en un ámbito laboral profesional”. (Antecedentes nacionales, párr. 1).

Dicho proceso estuvo dirigido a los estudiantes de duodécimo año, los cuales fueron parte de alguna especialidad técnica en la que desarrollaron alguna habilidad afín a ella, principalmente, habilidades técnicas.

Los padrinos de este proyecto fueron Florida Bebidas, como patrocinador principal de la Fundación Acción Joven. Gracias a esto, se incluyó en dicho proyecto al departamento de recursos humanos del hotel Westing. Aquí los estudiantes identificaron la necesidad de desarrollar características personales de actitud y aptitud a la hora de estar en una entrevista de trabajo.

Los estudiantes conocieron e identificaron la importancia de hacer parte de sí mismos las habilidades blandas, como una herramienta valiosa muy funcional y necesaria pues les permitió fortalecer conceptos claves que pudieron hacer la diferencia inicialmente en una entrevista de trabajo, y posteriormente, una vez colocados en un espacio laboral.

Los conceptos claves trabajados en ellos desde las habilidades blandas fueron: trabajo en equipo, actitud positiva, comunicación, empatía y ética. Todos ellos son un complemento muy equilibrado, los cuales pueden significar una gran diferencia si se incluyen de por vida en cualquier cosa que se realice en el día a día.

El supracitado programa le permitió a la Fundación Acción Joven ser una iniciativa plan piloto, donde se obtuvieron resultados importantes en las personas beneficiarias, siendo necesario que, desde cada centro educativo, se trabaje de forma continua el concepto de habilidades blandas como un eje transversal en todos los programas de estudio del Ministerio de Educación Pública (MEP), lo cual posibilitará desarrollar calidad personal y a futuro profesional en cada estudiante participante del programa.

Por otra parte, la Fundación Acción Joven, extendió la iniciativa y la trabajó en otros colegios a nivel nacional, principalmente, donde la fundación tenía incidencia de trabajo y acción. Todos los colegios beneficiarios tuvieron una característica en común, fueron colegios técnicos profesionales, pues éstos por su modalidad, trabajan mucho el tema de las habilidades técnicas, siendo un excelente complemento incorporar de la mano de éstas, el concepto de las habilidades blandas.

Con esta propuesta, cada estudiante participante, pudo introyectar no solo importancia de poner en marcha una buena técnica a la hora de una entrevista y desarrollo profesional, si no que más allá, pudieron trabajar en lo esencial que resulta, fomentar el trabajo en las habilidades blandas, pues es un complemento clave para que como futuros profesionales desarrollen actitudes y aptitudes de calidad como lo exige actualmente el mercado laboral nacional.

Finalmente, ese proyecto, trajo grandes lecciones y aprendizajes; los jóvenes necesitan una formación integral que vele por un mejor desarrollo personal y profesional, donde se apueste por una educación de calidad y preparación para cualquier ámbito o carrera laboral, donde estén intrínsecas las habilidades blandas y técnicas, las cuales deben ser instaladas desde cualquier espacio educativo; por lo tanto, de la misma forma, resulta necesaria una preparación integral del docente a cargo, el cual dirigirá su aprendizaje con una óptica asertiva de calidad.

Asimismo, es preciso mencionar dentro del plano internacional, los siguientes estudios realizados en relación con las habilidades blandas, las cuales forman parte fundamental para el desarrollo del conocimiento.

Según Ngang (2018):

En su investigación cuyo objetivo fue explorar la adquisición de habilidades blandas de los trabajadores y así determinar la importancia de las habilidades blandas en la profesión. Se empleó un método mixto utilizando un cuestionario y un protocolo de entrevista como instrumentos de investigación. En total, se seleccionaron ocho

profesores y 163 estudiantes de cuatro programas de una universidad internacional en Khon Kaen, Tailandia, utilizando un método de muestreo intencional. (Antecedentes, párr.7).

De tal modo, fueron las habilidades blandas más importantes adquiridas por los profesores de los cuatro programas, excepto la Gestión del Turismo. Además, los hallazgos cualitativos revelaron que los aspectos importantes de la adquisición de habilidades sociales son: la entrega de una enseñanza efectiva y de calidad; desarrollo y enriquecimiento profesional, y gestión de las habilidades de los estudiantes. En resumen, los hallazgos contribuyen a la capacitación y la sustituyen, y ofrecen pronunciamientos significativos hacia el desarrollo informado y diestro del país como un total.

De igual modo, se plantea el estudio llevado por Ibrahim (2017), quien en su investigación expone lo siguiente.

Asimismo, es preciso mencionar desde el plano internacional, el estudio llevado a cabo por Ibrahim (2017):

Quien investigó el efecto de la adquisición de habilidades blandas sobre el desempeño laboral de los empleados, concluyendo que “al desarrollar las habilidades blandas en los empleados se podría mejorar el rendimiento en su desempeño laboral, para ello debería incidirse en la formación y capacitación del personal con el propósito de contribuir en la formación de habilidades blandas” (Vallejos, 2019, p.12, Estudios previos internacionales, nacionales y locales, párr.4).

También, se puede resaltar el estudio realizado por Silva sobre habilidades blandas, el cual se describe continuación.

Silva (2016), en su trabajo “brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Vanahuara– Arequipa, 2016, pone en evidencia la necesidad de las empresas de profesionales con habilidades blandas las cuales se requiere se formen en las instituciones académicas además de formar las habilidades cognitivas”. (Antecedentes, párr., 3)

Todo esto se confirma con el estudio hecho por Davidson (2016), quien en su investigación, después de hacer un análisis de millones de perfiles en LinkedIn, encuentra que “las empresas enfrentan una escasez de 'habilidades blandas' en el personal contratado; considerando que la comunicación, el trabajo en equipo, la puntualidad y el pensamiento crítico

son habilidades con una alta demanda actualmente que no son tomadas en cuenta al efectuar la solicitud de personal” (Antecedentes, párr.3).

Es importante considerar el estudio realizado por Matus y Gutiérrez, donde se resalta lo siguiente.

Cabe mencionar los estudios realizados a nivel internacional, como el de Matus y Gutiérrez (2012), en su investigación titulada: Habilidades Blandas: Una ventaja competitiva en la formación tecnológica, quienes concluyen que:

Existen características individuales o rasgos de personalidad que podrían incidir en la medición de las habilidades blandas, tanto en el proceso de formación académica y de inserción laboral en estudiantes de carreras de formación tecnológica”, también concluyen que “se podría señalar que en la formación tecnológica, existiría un reconocimiento desde las habilidades técnicas por la Empresa, no obstante, los desafíos en el futuro, estarían en las áreas de trabajo en equipo y socioemocionales de sus estudiantes (p.39).

En cuanto al estudio realizado por Chigó y Olgún sobre habilidades blandas, se puede resaltar lo siguiente:

Chigó y Olgún (2006), en su tesis: “Competencias y habilidades blandas claves para ingenieros comerciales de la Universidad de Chile”, esta investigación tuvo como finalidad “determinar las fortalezas y puntos menos desarrollados en las habilidades y competencias claves para el éxito profesional de los estudiantes”. (Antecedentes internacionales, párr.1).

La metodología, utilizada en este trabajo de investigación el autor recopiló información y datos relacionados al tema de investigación como por ejemplo información proveniente gerentes de recursos humanos, entre otros. La investigación presenta un enfoque cualitativo; el nivel de estudio es descriptivo, asimismo el estudio a los estudiantes y también a empresarios gerentes de recursos humanos.

El investigador llegó a la siguiente conclusión: “La capacidad de insertarse en un equipo de trabajo es la habilidad más destacada y urgente que los estudiantes deben practicar”. Al ser, de este modo, percibida por los empleadores y egresados, la perseverancia y persuasión son bien percibidas por los empleadores, estas son importantes variables al momento de determinar el logro y obtención de objetivos.

1.5. Proyecciones

En esta investigación, se pretende obtener las habilidades blandas presentes en un grupo de colaboradores del área de ventas de la empresa Coopepuriscal R.L, ubicada en Santiago de Puriscal, por lo que se enumeraran las siguientes proyecciones continuación:

- Conocer los criterios que tienen cada uno de los colaboradores, para obtener sus opiniones con respecto a sus habilidades blandas presentes día a día y que resultan de gran interés analizar.
- Visualizar la realidad de los colaboradores en su cotidianidad, lo cual conlleva diferentes situaciones, que hacen que sus habilidades pueden cambiar y además de cómo esto puede afectar su desenvolvimiento.
- Proporcionar al personal el conocimiento sobre las habilidades blandas mediante recomendaciones, las cuales permitirán mejorar su desarrollo laboral, así como sensibilizar sobre la importancia de un buen manejo de dichas habilidades dentro de la empresa.

1.6. Limitaciones

Como parte de las limitaciones, se pueden encontrar presencia del virus del Covid-19 y las medidas tomadas para mitigar el nivel de contagio y la situación tan grave que trasciende, lo cual imposibilita realizar trabajos extensos o a mayor profundidad, ya que se imposibilita la socialización; asimismo, tener que trabajar en grupos pequeños, además se da el poco acceso de personas externas a la burbuja. Por lo siguiente, se procederá a realizar la aplicación de dos instrumentos, cumpliendo con un protocolo asignado por parte del encargado de la empresa, para poder obtener los resultados necesarios para el trabajo de investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

El ser humano es un ente social, dicha socialización es el proceso por el cual las personas aprenden a interiorizar a lo largo de toda su vida los elementos socioculturales del medio, los integra a la estructura de su personalidad bajo las influencias de las experiencias, en donde deben vivir, es por eso que seguidamente se determinaran algunos conceptos relacionados con habilidades blandas.

2.1. Habilidades para la vida

Organización Mundial de la Salud (1993), propone una primera definición de las Habilidades para la Vida (HpV): “Life skills are abilities for adaptive and positive behavior, that enable individuals to deal effectively with the demands and challenges of everyday life” (WHO, 1994, p. 5) (Habilidades para la vida son habilidades para el comportamiento positivo y adaptable, que permiten a los individuos lidiar eficazmente con las demandas y los retos de la vida cotidiana).

Es decir, son aquellas habilidades que permiten a las personas actuar de manera correcta en diferentes situaciones que se dan cotidianamente, favoreciendo así que se den comportamientos adecuados ante diversas situaciones, permitiendo así a las personas un adecuado control y les brinda el rumbo adecuado por el cual desarrollarse.

Posteriormente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) trabaja en conjunto con Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), y el Banco Mundial en la iniciativa FRESH (Focusing Resources on Effective School Health), y transforma la comprensión de Habilidades para la Vida (HpV) como un “Grupo de competencias psicosociales y destrezas interpersonales (...) que pueden orientarse hacia acciones personales, interpersonales y aquellas necesarias para transformar el entorno de manera que sea propicio para la salud, (WHO, 2003, p. 3).

2.1.1. Habilidades para la vida más Importantes

Entre todas las listas de habilidades para la vida que podríamos mencionar la más importante es la propuesta por la Organización Mundial de la Salud (1999), organización que

concreta en diez las Habilidades para la Vida o HpV más importantes, definiéndolas como: “Aquellas aptitudes necesarias para poder comportarse de forma adecuada y positiva, permitiéndonos enfrentar eficazmente las exigencias y retos de la vida diaria” (¿Qué son las habilidades para la vida?, párr.3).

Estas son: Autoconocimiento, Empatía, Comunicación asertiva, Relaciones interpersonales, Toma de decisiones, Manejo de problemas y conflictos, Pensamiento creativo, Pensamiento crítico, Manejo de las emociones y sentimientos, Manejo de las tensiones y el estrés

Por consiguiente, el conocimiento de las habilidades en la vida de cada persona resulta necesarias para poder desenvolverse y comportarse ante la sociedad, ya que se podrá enfrentar los retos y situaciones que esta exige, siempre desde una manera adecuada y correcta.

2.2. Importancia del bienestar emocional

Con el aporte de Martínez (2010,.) quien destaca que “el bienestar emocional es un elemento nuclear en la calidad de vida de la persona ya que es la precisión subjetiva de cómo alguien se siente en relación consigo mismo y con su entorno y como esta influyen favorable o negativamente en su estado de ánimo y los aspectos de su vida” (p.175).

Ahora bien, el bienestar emocional resulta importante para las personas, ya en este se percibe el sentimiento de cada una de ellas, lo cual permite dominar las emociones que sobresalen, así como lograr sobrellevar las diferentes situaciones, permitiendo un mejoramiento a nivel personal y desarrollando el alcance de una vida más feliz.

Según Sánchez (2013), “el bienestar emocional es el objetivo del desarrollo de competencias emocionales. Es el objetivo personal, psicológico, y procurar transmitirlo a las personas con las que se interactúa. Aprender a fluir es un aspecto importante en el planteamiento, el bienestar emocional tiene consecuencias altamente positivas” (p. 12).

2.3. Habilidades blandas

Asimismo, Mujica (2005), define que: “son aquellos atributos o características de una persona que le permite interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, y a ciertos aspectos de este o incluso a la vida diaria” (p. 23).

Las habilidades blandas son características de los seres humanos y tales son necesarias para poder relacionarse de manera adecuada, estas forman parte del diario vivir, ya que conforman la manera en que se comunican y relacionan la personas.

De tal manera, que forman parte esencial de las personas y determinan la manera en que puede desarrollarse en la vida, esto con el fin de permitir realizar actividades y manejar situaciones con mayor facilidad y agilidad, siempre adecuadamente.

De este modo, resultan de suma importancia para que las personas puedan desarrollarse en distintos ambientes, puesto que estas formaran parte al momento de indiferencias o dificultades en las áreas donde la persona se encuentre. Todas las personas deberían de formarse íntegramente no solo a nivel académico sino en el área personal, emocional y que puedan manejar sus emociones en cualquier situación o momento que se vaya a presentar.

Como expresa Yturralde (2016):

Las habilidades blandas son parte indiscutible de responder ante las exigencias tanto a nivel educativo, personal como laboral, comprenden aspectos que van más allá de recordar una fecha histórica, personajes, describen conocimientos adquiridos, pasos para lograr obtener un resultado. Afirma que los puestos y el aseguramiento al éxito dependen de las habilidades sociales o habilidades blandas desarrolladas por las personas, insumos de investigaciones que concluyen e investigaciones en la Universidad de Harvard.

(Habilidades blandas, párr.1).

A nivel laboral los empleados que poseen grandes habilidades sociales harán mejor sus labores, ya que los harán adquirir mayor confianza y harán que resulte un empleado apto con grandes capacidades a la hora de desarrollar sus actividades; por ende, resulta necesario poner en práctica y como personas permita un adecuado manejo en el ámbito que se encuentren, esto sin ningún inconveniente.

Así, las habilidades blandas les permiten a las personas poder desarrollarse socialmente y no tener inconvenientes al momento de tener que convivir con demás personas, sin importan el lugar donde se llegue a encontrar, demostrando así seguridad y el que pueda manejar situaciones sin ningún inconveniente.

2.4. Definición de Habilidad.

Álvarez (1999) define la habilidad como: “(...) la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad. Es, desde el punto de vista psicológico, el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo” (p. 71).

Es decir, la habilidad se relaciona en la manera que tiene cada persona para desarrollarse y la forma en como este logra realizarla, mediante esta se determina cómo actuar y cómo responder ante situaciones o procesos en los que se encuentre, siempre realizando las acciones correctas, puesto que facilitará cada actividad.

2.5. Importancia de las habilidades blandas

Goleman (2007), en su libro: “La inteligencia emocional en la empresa”, alertaba que “la forma de contratación estaba cambiando, no bastaba con tener atestados sobre los títulos que se hayan obtenido a lo largo de la vida, sino en que si se tiene “ciertas cualidades personales, tales como la iniciativa y la empatía, la adaptabilidad y la persuasión” (Importancia de las habilidades blandas, párr.1).

De este modo, las empresas a la hora de contratar no solo deben tomar en cuenta los estudios, títulos o conocimientos para poder laborar, sino también las cualidades personales de cada persona para poder desarrollarse y desenvolverse laboralmente.

Tal es así que Barrón (2018), cuando se refiere a la importancia de estas habilidades manifiesta: “Cuando se habla de habilidades blandas, se está haciendo mención o relacionándola con la inteligencia emocional, ya que las actitudes que describen este tipo de habilidades tienen relación con habilidades personales y sociales; es decir, el conocerse a sí mismo y conocimiento de los demás integrantes del entorno en que se desenvuelve” (p.12).

Es decir, resulta de suma importancia poder definir que las habilidades blandas forman parte de cada una de las personas, ya que dichas habilidades tienen que ver con la personalidad y que al poseerlas y poder conocerlo de uno mismo también será posible reconocerlo en los demás.

Al respecto, Alex (2016) expresa: “Las habilidades blandas están siendo buscadas cada vez más por los empleadores como una adición al estándar de calificaciones. Habilidades blandas no pueden ser enseñadas. Sin embargo, esto puede ser mejorado a través de un entrenamiento propio” (como se citó en Silva, 2016, p.27).

Por lo tanto, las habilidades blandas son las más buscadas a la hora de contratar personas, pero, aunque cada uno de estos ya cuenta con estas bien establecidas, no se descarta poder mejorarlo mediante diferentes actividades.

2.6. Tipos de Habilidades Blandas

Para Cáceres (2016), existen cinco tipos de habilidades blandas fundamentales:

Es decir, tener la clara convicción que mientras más grandes seamos, tenemos más obligación de servir; de eso se trata, de aprender a servir y reconocer nuestras fortalezas y debilidades para aprender de ellas, más que todo estar abiertos al cambio. La escucha activa es importante para poder entablar un diálogo asertivo, reconociendo y valorando las ideas de los demás. Ponerse en el lugar del otro, en los zapatos de otro, comprender lo que otro siente y las causas de sus actitudes. Comunicarse con asertividad, con prudencia y sinceridad. Recibir y brindar retroalimentación de las personas de nuestro contexto, se refiere al feedback, (Lo que caracteriza a las habilidades blandas, párr. 2).

De esta manera, las habilidades blandas bien definidas proporcionan a las personas una mejor convivencia, crean personas capaces de poder entender y comprender a los demás siempre entendiendo y respetando a cada uno de ellos.

Olivas (2016) expresa: “La principal característica relacionada con las habilidades blandas es el trabajo en equipo, ya que el grupo establece un conjunto de estrategias para alcanzar las metas trazadas, estrategias como responsabilidades compartidas, actividades coordinadas, confianza, comunicación y compromiso” (como se citó en Barrón, 2018, p.14).

Las habilidades resultan de gran importancia en cuanto el trabajo en equipo, ya que esto favorece a la comunicación y a la elaboración de estrategias que beneficien a la institución y creciendo así, grandemente el compañerismo y el apoyo.

2.6.1 Empatía

Barón-Cohen y Wheelwright, (2004) citado en López (2008) indican:

La empatía es un aspecto muy importante de la inteligencia emocional que tiene múltiples aplicaciones en distintos ámbitos: organizacional, clínico y social. Se trata de una importante habilidad que nos permite saber cómo se sienten las otras personas o que es lo que están pensando, comprender las intenciones de los otros, predecir sus

comportamientos y entender sus emociones. En definitiva, la empatía nos permite interactuar eficazmente con el mundo social”. (Empatía, párr.6).

En efecto, la empatía es una de las características más importantes de toda persona, ya que esto permitirá también identificarnos con personas o situaciones que se encuentren en situaciones complicadas y como lo menciona el autor al poder establecer ese contacto con los demás, se podrá tener con uno mismo, lo que hará una persona más abierta comprensiva que puede adaptarse a las situaciones y poder manejar todo de buena manera.

López, Filippetti y Richaud (2013) expresan que:

La empatía va más allá de lo que comúnmente se le conoce como “ponerse en el lugar del otro”. Este constructo como tal aún se encuentra en vías de elaboración a nivel conceptual; sin embargo, un concepto que se podría manejar en base a lo mencionado, es que es una destreza imprescindible de toda persona y se desarrolla acorde a la complejidad de las situaciones que se le presente a lo largo de la vida, respondiendo de manera positiva a la situación sin desvalorar los sentimientos y emociones ajenas. (La empatía, párr., 2).

Es así, como la empatía forma parte fundamental de toda persona y cada persona la desarrollara dependiendo de la situación que viva o se encuentre, esto realizando de manera personal y no enfocándose en los demás, según el autor esto va más allá de ponerse en la situaciones en los demás sino preocupándose más por sí mismo.

En ocasiones puede resultar algo complicada para algunas personas, ya que en muchas ocasiones para poder relacionarse con otras personas de tal manera, se necesita establecer las actitudes de esas personas y mediante eso poder empatizar y de alguna manera ayudar a estas personas en situaciones que le generen dificultades.

2.6.2. Trabajo en equipo

De acuerdo con Gil (1994):

Desde mediados del siglo XX en el mundo empresarial se empieza a tomar conciencia de que las organizaciones no están compuestas de individuos aislados y que las personas participan en la organización a través de diferentes grupos formales e informales que se entrelazan entre sí. Surgen multitud de trabajos que ponen de manifiesto que el trabajo en grupos y con grupos es fundamental para el funcionamiento de las organizaciones y

que muchas de las actividades que se realizan en estas deben abordarse en condiciones de colaboración trabajando en equipo (Trabajo en equipo, párr.1).

De este modo, el trabajo en equipo desde tiempo atrás viene hacer parte fundamental de toda organización, ya que las personas participan y trabajan de forma unida para el bien de dicha organización y cumplir metas en conjunto. Por siguiente, el trabajo en equipo es cuando las personas trabajan y se esfuerzan conjuntamente por objetivos en común, aportando ideas para beneficio de la organización y conocimiento personal de las personas.

Robbins y Coulter (2007), indican que:

El desarrollo de los equipos es un proceso dinámico y la mayoría se encuentran en un estado continuo de cambio, aunque los grupos quizá nunca alcancen una estabilidad completa, existe un patrón general que describe cómo evoluciona la mayoría de ellos. Esta evolución se divide en formación, tormenta, establecimiento de normas, desempeño y suspensión, las cuales son descritas a continuación (Trabajo en equipo, párr. 3).

- La primera etapa, formación, tiene dos aspectos. En primer lugar, los colaboradores se interrelacionan con otros individuos debido a la asignación de trabajo, como en el caso de un grupo formal o por un objetivo común. Una vez que el grupo está conformado, inicia la segunda parte de la etapa de la formación, la cual involucra la definición y establecimiento de ocho objetivos y dar una estructura al equipo de trabajo, durante esta etapa existe una gran cantidad de incertidumbre y cada miembro comienza a verse y sentirse como parte de un equipo.
- La etapa de tormenta, se caracteriza por discrepancias dentro del equipo de trabajo. Cuando esta etapa finaliza se establece una jerarquía de liderazgo el cual permite crear una dirección para el grupo.
- La tercera etapa es aquella en la que se desarrollan las relaciones y el equipo comienza a unirse, ya que en este punto existe un fuerte sentido de identidad grupal y camaradería. En esta etapa se establecen normas de acuerdo con la estructura de grupo y se asimila una expectativa de lo que es el comportamiento correcto entre cada uno de los miembros.
- La cuarta etapa se refiere al desarrollo de un equipo funcional y aceptable, el grupo tiene un enfoque de cada uno tener una tarea asignada y poderla desempeñar.

- Los grupos temporales tienen otra etapa la cual es la separación del equipo, en donde el enfoque principal es la conclusión y cierre de actividades y tareas.

2.6.2.1 Principios básicos del trabajo en equipo

Como expresara Andrew Carnegie (2001), “todo el equipo debe conocer y aceptar los objetivos; Cito (...) “El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común, es el combustible que le permite a la gente común obtener resultados poco comunes” (p.11).

En la actualidad, los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido. (Gilmore & Moraes, 2002).

2.6.3. Tolerancia a la frustración

“Capacidad intrínseca que manifiestan las personas para afrontar la realidad de frustración, haciendo uso del autocontrol emocional. Sin embargo, cuando se genera baja tolerancia a la frustración, las personas muestran emociones negativas como la soledad, tristeza, sentimientos de culpabilidad o reacciones fisiológicas adversas como la agresividad” (Orientapeques, 2012). (Tolerancia a la frustración, párr. 1).

En decir, se refiere a la manera o la actitud con que las personas logran sobrellevar diferentes acciones, sin embargo cuando estas personas no son capaces de manejar situaciones genera en ellos sentimientos negativos produciendo pensamientos de culpabilidad y rechazo.

En este sentido, se puede reconocer la tolerancia a la frustración, en palabras de Moreno et al. (2001), como una “manera de comportarse relativamente consistente ante situaciones que se caracterizan por un bajo número de refuerzos”. (Sentido de pertenencia, párr. 5).

Por lo tanto, es una manera de reconocer diferentes adversidades, sabiendo así como manejarlos y cómo comportarse, generando de esta manera que para sobrellevarlo no realizar tanto esfuerzo y obteniendo resultados positivos.

2.6.4. Comunicación

El proceso de la comunicación es algo importante para los seres humanos, ya que mediante esta podemos establecer intercambios de información que resulta esencial para toda persona poder generar interacción esto para bien personal o para otros.

“La comunicación es el fenómeno social que engloba todos los actos a través de los cuales el hombre, como ser vivo, se relaciona con el mundo exterior”. Ballina, Amanda (2002). (Comunicación, párr. 3).

Por lo tanto, la comunicación resulta como un fenómeno social, ya que constante y frecuentemente las personas establecen comunicación entre sí, al efectuarse diariamente y del que las personas necesitan.

2.6.5. Sentido de Pertenencia

Chiavenato (1994), manifiesta que “el sentido de pertenencia puede entenderse como la aptitud que posee un individuo al sentirse parte integrante de un grupo. Dentro de las empresas u organizaciones, el sentido de pertenencia puede ser identificado como la relación empresa-empleado” (Sentido de pertenencia, párr. 2).

Lo supracitado se refiere a cuando las personas se identifican con la organización en la que laboran, la persona se identifica con cada aspecto de la organización, por lo tanto, la labor resulta ser más positiva, ya que los empleados realizan las cosas de una mejor y más efectiva manera, ya que la empresa también le da la oportunidad de integrarse y apoyar el proceso.

Es decir, los empleados se identifican con cada parte de la empresa y lo implementa en su labor, así genera motivación e interés por parte de los colaboradores a realizar trabajos de la manera, al igual en el caso de la empresa done toman en cuenta opiniones y aspectos de sus trabajadores con el fin de mejorar y crecer profesional y laboralmente para beneficio de ambas partes.

Según García (2008), la pertenencia a un grupo conlleva normas, las cuales incluyen:

- Participar activamente en los procesos de su institución o grupo.
- Asumir con responsabilidad los compromisos que adquiere al ingresar.
- Respetar a todos los miembros de su institución o grupo
- Respetar filosofía, políticas y normas de la Institución
- Respetar los símbolos de la Institución: bandera, escudo, uniforme.

- Actuar teniendo en cuenta las normas que contribuyen a su institución
- Querer, valorar y reconocer la importancia de la institución en la sociedad.
- No afectar a la institución. (Sentido de pertenencia párr. 16).

2.6.6. Asertividad

Es así, como el asertividad hace referencia aquella capacidad de las personas de poder decir lo que cree y piensa con toda libertad sin ofender o dejarse opacar, por lo que los demás puedan decir. Asimismo, siempre es importante que toda reacción que se vaya a expresar sea de la manera más correcta y respetuosa posible.

Pick y Vargas (1990), “quienes afirman que para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones, comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o se necesita decir” (Asertividad, párr. 12).

Por lo tanto, en primera instancia, es necesario expresar lo que se siente; asimismo, analizar y reconocer lo que posee cada reconocer una de las personas y siempre tener la seguridad de lo que se vaya a exponer, ya que esto demostrará que lo que se manifieste tendrá firmeza y respeto a la hora de externarlo.

2.6.6.1. Componentes de la Asertividad

Con base en Sosa (2011), la asertividad presenta tres componentes:

- No verbal: se considera señales no verbales a los gestos, miradas, posturas; las personas que no han desarrollado su asertividad carecen de este tipo de lenguaje, pues este tipo de comunicación va a reemplazar palabras por emociones inclusive llegando a contradecir lo que se emite de forma verbal.
- Paralingüísticos: se refiere a las señales vocales que varían el sentido de los que se quiere expresar, por ejemplo, el tono de voz puede producir mensajes diferentes. Entre las señales tenemos el tono de voz, el volumen, la claridad, la velocidad, entre otras. Las personas asertivas pueden enfrentar conversaciones aversivas e intercambiar opiniones.
- Verbal: es la capacidad de la persona al transmitir un mensaje a través del uso de palabras, controlando sus emociones y emitiendo señales verbales congruentes con las

no verbales, esto garantizara una buena relación interpersonal. (Componentes de la asertividad, párr. 1).

2.6.7. Confianza

La confianza es parte de todos los seres humanos, ya que a lo largo de la vida establecemos confianza a nivel social por las relaciones que establecemos con los otros a nivel personal y también en el ámbito laboral, donde se halla otro tipo de personas con las que se tiene que convivir, muchas veces también se da la oportunidad de desconfiar, debido a ciertas acciones que hacen dudar, sin embargo es importante reconocer que la confianza permite realizar un mejor trabajo siempre en todo lo que se realice.

Giddens (1991), define la confianza como “la adquisición de derechos de la confianza en las personas o los sistemas abstractos, hecha sobre la base de un "acto de fe" (Confianza, párr. 2).

Por lo tanto, resulta de suma importancia establecer lazos de confianza, ya que ello permitirá mejores relaciones y la cual dará eficacia de que las cosas que se realicen serán siempre de una manera correcta y en la cual sea de fiar.

2.6.8. Motivación

Por su parte, Pintrich y Schunk (2006), citados por Boza y Toscano (2012), “definen a la motivación como “el proceso que nos dirige hacia el objetivo o la meta de una actividad, que la instiga o la mantiene” (p.126).

Es decir, la motivación sirve a las personas para dirigir las hacia un objetivo claro y específico que la persona tenga en sí, siempre haciéndolo de la mejor manera y cumpliendo con cada una de los aspectos establecidos.

Por su parte Chiavenato (2015), aduce que “la motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno” (La motivación, párr. 1).

Aunado a lo anterior, Chiavenato (2015) señala que la motivación está compuesta por tres elementos interdependiente los cuales interactúan entre sí,

- Necesidades Aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico.

- Impulsos También se les llaman motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión.
- Incentivos Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso.
- Procesos de motivación Es una enorme variedad de factores motiva a los seres humanos. A una persona le puede gustar su trabajo por que satisface sus necesidades sociales y de seguridad. No obstante, las necesidades humanas siempre están cambiando. Lo que motiva a una persona hoy podría no estimular mañana. El concepto de necesidades o carencias es importante para abordar el comportamiento humano mano dentro de las organizaciones. (La Motivación, párr. 6).

2.6.9. Liderazgo

Evans y Lindsay (2008), afirman que “liderazgo es la habilidad de influir positivamente en la gente y los sistemas provocando una actitud determinada, bajo la autoridad de uno a fin de tener un impacto significativo y lograr resultados importantes” (Liderazgo, párr. 1).

De este modo, en la actualidad, el liderazgo forma parte fundamental de las personas, pues esta habilidad produce un impacto positivo y denota la facultad de sobrellevar las situaciones con seguridad y firmeza, al motivar a los demás; así se provoca positivismo en las personas y en el lugar donde se esté, y se generan mejores resultados.

Sumado a lo anterior, se define liderazgo como un “proceso de influir en los demás para entender y ponerse de acuerdo sobre lo que hay que hacer y cómo hacerlo, y el proceso de facilitar el esfuerzo individual y colectivo para el logro de objetivos compartidos” (Yukl, 2009, p. 8; cf. Adams y Yoder, 1985; Bryman, 1992; Hollander, 1978; Northouse, 2007, definiciones, párr. 12).

Así, es importante reconocer que la labor de todo gran líder es sobresalir y llevar a sus compañeros a la meta propuesta, esto trabajando de la mano de ellos y poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos. La principal función u objetivo del líder es poder generar

cambios y ser socialmente correctos en las labores realizadas, que buscan un bien común y que permitan cambios positivos de las personas relacionadas en el trabajo u proyecto por realizar.

2.6.10. Clima Laboral

Robbins y Coulter (2013), mencionaron que el clima laboral “significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90).

De esta forma, el clima organizacional es parte esencial de toda persona trabajadora, ya que el medio en que se este y la relación que se lleva hará que el personal se motive y por ende genere un ambiente de bienestar que lleve a que las personas cumplan con sus labores de la manera más grata y efectiva posible.

Para Chiavenato (2009):

El clima Laboral es el ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima Laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente Laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima Laboral influye en la salud emocional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero. (Clima Laboral párr. 1).

Por lo tanto, se puede decir que es el ambiente que se percibe dentro de la organización, es ese que motiva a sus empleados a realizar sus labores. Parte fundamental de toda organización es el mantener buenas relaciones con sus empleados y el brindarle las mejores condiciones para que este esté cómodo y se sienta conforme, así se beneficiaran amabas artes y se mantendrán empleados felices y que cumplan sus tareas.

2.6.11. Toma de Decisiones

Koontz, Harol (2000), afirma que:

La toma de decisión se consideró como parte importante de la planeación estratégica de las empresas, dada la percepción de las oportunidades y las metas, el proceso de toma

de decisiones es en realidad el centro de la planeación así, en este contexto el proceso que lleva a tomar una 11 decisión podría ser considerado como, hacer premisas, identificar alternativas, evaluarlas en términos de la meta que busca y de esta manera poder elegir una alternativa, se dice que a la hora de tomar las elecciones efectivas deben ser de una manera positiva, las personas que actúan o deciden con racionalidad intentan alcanzar una meta la cual debe lograrse por medio de una acción”. (Importancia de la toma de decisiones, párr. 1).

Se debe tener una clara comprensión de los cursos de acción, mediante los cuales se llegará a la meta establecida, bajo las circunstancias y limitaciones existentes, así como también reunir la información y la habilidad para analizar y evaluar alternativas que favorecerán el alcance de la finalidad propuesta de la forma más satisfactoria.

2.6.12. Servicio al cliente

Según Martínez (2007):

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado el cual satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa. Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su prestación no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico. (Definición servicio al cliente, párr.1).

Es así, como con el servicio al cliente se proporciona la ayuda necesaria ante cualquier duda, queja o sugerencia que tenga en este caso el cliente, con el fin de poder brindarle una buena calidad ante su compra o servicio por el que acudió.

Martínez, (2007, componentes básicos para brindar un buen servicio de atención al cliente, párr. 1). Los componentes para un buen servicio de atención al cliente, son:

- **Accesibilidad:** Los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa.
- **Capacidad de respuesta:** Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.

- Cortesía: Durante la prestación de servicio el personal debe ser atento, respetuoso y amable con los clientes.
- Credibilidad: El personal en contacto con el público debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los clientes.
- Fiabilidad: Capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.
- Seguridad: Brindar los conocimientos y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencia.
- Profesionalidad: La prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado.
- Empatía: Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente.

2.6.13. Autocontrol

Webb, Joseph, Yardley y Michie (2010) mencionan que “el autocontrol es la capacidad de una persona por medio de la cual controla sus conductas, con énfasis en las reacciones que pueda manifestar e impulsos” (Autocontrol, párr. 5).

Por lo tanto, el autocontrol consiste en una particularidad con la que cuentan las personas donde son capaces de afrontar las diferentes situaciones que se presenten, evitando así impulsos negativos que perjudiquen a los demás y a sí mismo.

2.6.14. Valores

De acuerdo con Peñarada (2004):

Los valores son una serie de actividades que se realizan y están estrechamente relacionadas con actitudes personales y sociales que llevan a la persona a alcanzar la comodidad y la realización según sus ideales. Estos valores se forman en la persona de acuerdo a las prácticas culturales, desde sus comunidades y su forma de expresión verbal como lo es la lengua materna, ideología ancestral, que se determina por sus creencias y prácticas que son antecedentes para determinar la conducta del individuo dentro de la comunidad. (Valores, párr. 4).

Por consiguiente, los valores son aquellos que aprendemos a lo largo de la vida y estos nos enseñan qué se debe hacer y qué no, así como también permite formarse como persona de

bien y capaz de convivir y respetar a los demás; así se genera respeto y una buena comunicación afectiva.

2.6.15. Creatividad

Según Martínez (2008): “La creatividad es la capacidad que le permite al hombre cambiar formas tradicionales de pensar y actuar ante contradicciones no conocidas, planteando soluciones oportunas. Ella exige sensibilidad ante los problemas, fluidez en todos los sentidos, flexibilidad, originalidad, actitud analítica y una tendencia marcada en el desarrollo del pensamiento” (p.5).

De este modo, se podría decir que la creatividad comprende una combinación entre flexibilidad, originalidad en aquellas ideas que hacen a las personas para romper con lo que habitualmente se conoce o se sabe, generando así resultados originales, diferentes y satisfactorios, tanto para el mismo como para las otras personas.

2.6.16. Intereses

Para Pereira (2007) “los intereses se relacionan entre sí; un interés nos lleva hacia otros y este empeño, se desarrollan nuevos intereses” (p. 18).

Es decir, que los intereses es aquel objetivo con los que las personas sueñan poder lograr, saber el sacrificio que conlleva poder alcanzar estas metas y lo constante que se debe ser y saber que el esfuerzo que se realiza es por uno mismo, y siendo constantes y teniendo claro que se quiere se podrá conseguir exitosamente.

2.7. Etapas del desarrollo

Las etapas del desarrollo vienen hacer todos aquellos cambios por los que pasan las personas, estos viene a ser cambios físicos sociales, psicológicos y emocionales, es así mediante estas etapas las personas adquieren el mejoramiento en las condiciones de vida y crea un entorno social en el que es capaz de respetar a los demás.

2.7.1. Edad adulta

Uriarte A. (2005), indica que “después de la adolescencia, las personas alcanzan los niveles de maduración biológica más altos y los procesos psicológicos ya no dependen tanto de

ella como de la historia particular del sujeto y la asimilación de sus experiencias” (La adultez emergente, párr. 5).

La edad adulta es una etapa muy condicionada por factores sociales, muy diferentes de una sociedad a otra, variables y cambiantes dentro de una misma sociedad. Se diría que la complejidad, la novedad y la variabilidad de los factores sociales son, en gran medida, responsables de que, tanto las características individuales como el curso del desarrollo vital, sean distintos en unos adultos y en otro.

A continuación, se mencionan las etapas de Erikson de acuerdo con la población en estudio.

2.7.2. Etapa 6, Intimidad versus Aislamiento (20 a los 40 años).

De acuerdo con Erikson, citado por Phillip (1997), “el adulto joven establece relaciones cercanas y de intimidad emocional con personas significativas de su medio. De no lograrlo, permanecen aislados y solitarios” (Teoría de la identidad, párr. 9).

El aislamiento, por lo contrario, se refiere a sentirse excluidos de las experiencias de la intimidad y las relaciones de mutuo amor. Esto se caracteriza por sentimientos de soledad, aislamiento social y no participación. Resulta preocupante en esta etapa que el aislamiento puede generar problemas de carácter y personalidad en las personas.

Según Papalia et al (2009), “cuando las personas que transitan por esta etapa, no pueden establecer compromisos personales profundos con los demás, corren el riesgo de aislarse y ensimismarse. Sin embargo, necesitan algún grado de aislamiento para reflexionar sobre su vida”.

Al tiempo que resuelven las exigencias contradictorias de intimidad, competitividad y distancia, desarrollan un sentido ético que Erikson consideraba la nota distintiva del adulto. Las relaciones íntimas exigen sacrificios y compromisos. Los adultos tempranos que desarrollaron un sentido sólido del yo, están listos para fundir su identidad con la de otra persona.

2.7.3. Etapa 7, Generatividad vs Estancamiento (40 a los 60 años)

Con base en Erikson, citado por Phillip (1997), “es una etapa de adquisición de responsabilidades y de roles adultos en la comunidad, el trabajo, así como la labor de guiar y enseñar a las generaciones que le siguen” (Teoría de identidad, párr. 10).

También podemos ver esto como un fin de interés personal. Tener hijos no es un requisito previo para la generatividad, al igual que ser padre no es ninguna garantía de que se logrará generatividad. El éxito en esta etapa depende en realidad de dar y cuidar, en la medida de las capacidades de cada uno.

El estancamiento es una extensión del aislamiento, que se vuelve hacia adentro en forma de autointerés y auto absorción. Representa los sentimientos de egoísmo, la codicia, la falta de interés en los jóvenes y las generaciones futuras.

2.8. Contextualización

2.8.1. Reseña histórica Coopepuriscal R.L

COOPEPURISCAL R.L se encuentra ubicada en el distrito primero del cantón cuarto, a 40 kilómetros al suroeste de la ciudad de San José. Se fundó el 18 de octubre de 1957, Puriscal, fue colonizado entre los años de 1920 a 1940 por pobladores que se fueron desplazando de la meseta central y con ellos los cultivos, entre los cuales se destacaba el tabaco, que se convirtió en la actividad económica principal durante muchos años.

El tabaco se vendía a las empresas productoras de cigarrillos, éstas imponían las condiciones, sin permitir que los productores intervinieran y simplemente debían aceptarlas, esto, y el auge que por aquel entonces mostraba el movimiento cooperativo en el país los llevó a organizarse para formar Coopetabaco RL, la cual quedó inscrita legalmente en el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en los libros de registro que al efecto lleva este departamento mediante resolución número: C- 0018 del día dieciocho de octubre de mil novecientos cincuenta y siete.

Transcurrieron varios años en los cuales la cooperativa jugó un papel muy importante. Pero fue necesario un nuevo planteamiento para cumplir con las nuevas exigencias. El 8 de mayo de 1982 se celebró una Asamblea General, donde se decidió dar nuevos servicios y también cambiarle al nombre de Cooperativa Agroindustrial y de Servicios Múltiples de Puriscal .RL. (Coopepuriscal RL.)

La cooperativa inició con 366 asociados fundadores, actualmente cuenta con asociados. En su inicio fue una cooperativa de productores (de tabaco) con la transformación se convirtió en lo que es hoy, “Cooperativa Agroindustrial y de Servicios Múltiples de Puriscal .RL”.

La Cooperativa desarrolla sus actividades en seis ejes principales:

Vivienda: esta área se ocupa del desarrollo habitacional de la zona con el trámite de bono de vivienda; bono crédito o crédito puro para vivienda, además de su programa de venta de materiales prefabricados y construcción.

Crédito: el área de crédito cuenta con una amplia serie de opciones de crédito en el campo de la producción, microempresa y la vivienda, el cual es acompañado por la asistencia técnica.

Comercial: Este es el brazo empresarial de la organización con su almacén principal y una sucursal donde se ofrece al asociado y público en general una amplia gama de opciones: veterinaria, insumos agrícolas, pinturas, concentrados, ferretería, materiales de construcción y cobro de servicios públicos.

Departamento Ambiental: Esta área trabaja el tema del pago por servicios ambientales y proyectos de impacto ambiental.

Servicios a los asociados: La preocupación por lograr el desarrollo socioeconómico de las familias de los asociados ha llevado a que la cooperativa ofrezca una serie de beneficios a los asociados como son: Servicio médico gratuito para el asociado y su familia, becas para los hijos de asociado, fondo de mutualidad que otorga un subsidio por fallecimiento de un miembro del núcleo familiar, convenio con una amplia gama de comercios y universidades para la aplicación de descuentos.

Producción: Se enfoca principalmente en el desarrollo de la planta procesadora de lácteos. Con asesoría individualizada a cada uno de los productores que integran dicho proyecto. Se encarga de buscar nuevas alternativas a los productores, como nuevas alternativas de alimentación, medicamentos, maquinarias o equipos que faciliten el desarrollo de sus fincas para el beneficio integral tanto del productor y sus familias como del cantón.

2.8.2. Misión Coopepuriscal R.L

La misión de Coopepuriscal RL consiste en facilitar el desarrollo integral del asociado, a través de los servicios y producción en áreas estratégicas con carácter social.

Luchando por ofrecer oportunidades para los asociados y la sociedad. Constituida por un grupo con una ideología basada en la persona.

2.8.3. Visión Coopepuriscal R.L

La visión de Coopepuriscal RL es ser la organización social más consolidada de la región, con una amplia membresía, líder en servicios para sus asociados y con un fuerte compromiso social.

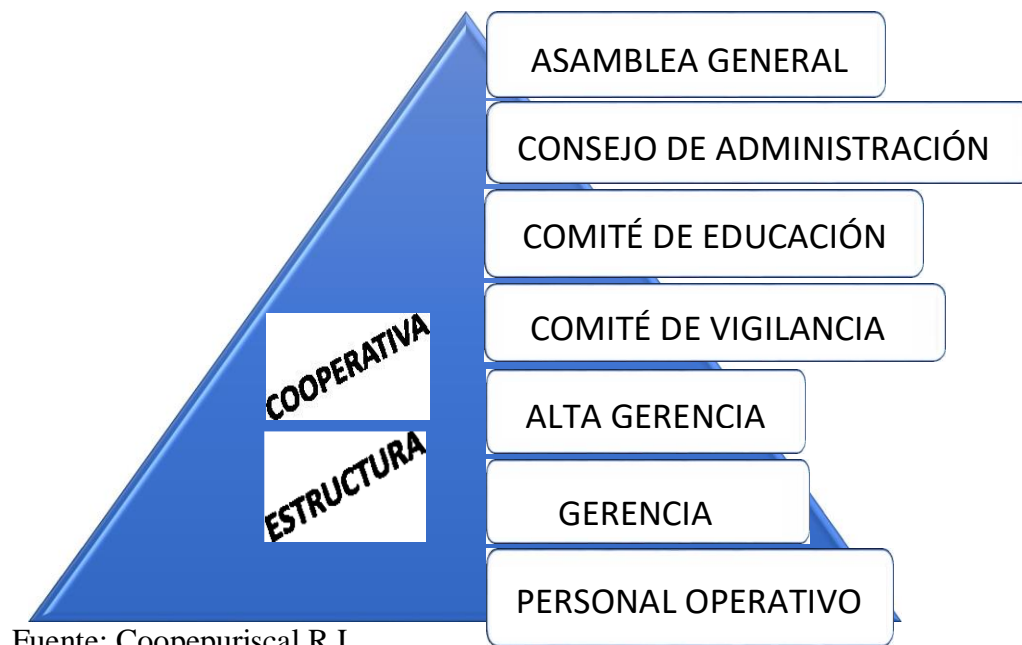
Mantiene una excelente imagen a nivel general sustentada en ser; éticos, sensitivos, rentables.

2.8.4. Valores Coopepuriscal R.L

- Ética.
- Honradez.
- Solidaridad.
- Disciplina.
- Eficiencia.
- Transparencia.
- Compromiso.

2.8.5. Organigrama Coopepuriscal R.L

El grupo con el que se realizará este trabajo de investigación, serán los pertenecientes al grupo de personal operativo, los cuales corresponden a los colaboradores del área de ventas de la empresa Coopepuriscal R.L.



Fuente: Coopepuriscal R.L.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo abarca el tipo de enfoque y el método utilizado para desarrollar el trabajo, por lo cual se expone todo lo relacionado al proceso de investigación a realizar.

3.1. Enfoque de investigación

De acuerdo con Hernández, R. et al. (2014), el enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Este proyecto se realizara desde un enfoque cuantitativo ya que lo que se pretende es llevar a cabo una recolección de información y un análisis de la misma, esto, basado en la aplicación de instrumentos, los cuales permiten obtener los datos necesarios para comprobar los diferentes planteamientos en la investigación a realizar.

3.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental pues como refieren Hernández, et al. (2006), “éstas se basan en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación”. (Diseño de investigación, párr. 1).

En este proyecto de investigación, se utilizara el diseño no experimental, cuyo objetivo es poder analizar lo propuesto, por lo que la evaluadora no podrá interferir en las respuestas de los participantes, ni manipular los resultados, por lo que este método se realiza mediante la interpretación de resultados, generando así plantear diferentes conclusiones de dicha investigación.

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo, en cuanto a esto según Tamayo y Tamayo (2007, p.35), “la investigación descriptiva comprende descripción, registro, análisis e importancia de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos, es decir, el enfoque que se hace sobre las conclusiones dominantes o sobre como una persona o grupo o cosa, se conduce o

funciona en el presente. Es por ello que la investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”.

En esta investigación, se pretende obtener las habilidades blandas que puedan surgir en la empresa Coopepuriscal R.L, con el propósito de plantear posibles recomendaciones a las personas a cargo con el fin de mejorar el ambiente laboral, así como las labores realizadas.

3.4. Fuentes de Información

Según Hernández, R et al (2005), “las fuentes de información son bases que contienen los datos existentes, ya sea por estadísticas u otro método, en poder de las organizaciones estatales, privadas o de profesionales, las cuales realizaron investigaciones de un tema en particular” (p. 28).

Por lo tanto la información será recolectada por medio de una escala Likert de opción múltiple así como una entrevista semiestructurada, las cuales permiten tener los resultados necesarios para dicha investigación.

3.4.1 Fuentes Primarias

Silvestrini, M, et al (2008), “Constituyen el objetivo de la búsqueda bibliográfica y proporciona datos de primera mano, directamente del autor”. (Fuentes de información primaria, secundaria y terciaria, párr. 1).

3.4.2. Fuentes Secundarias

Silvestrini, M, et al (2008), “son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias), donde se mencionan y comentan brevemente artículos, libros, tesis y otros documentos relevantes”. (Fuentes de información primaria, secundaria y terciaria, párr. 2).

3.4.3. Fuentes Terciarias

Silvestrini, M, et al (2008), “se trata de documentos que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como sitios web, empresas, asociaciones, catálogos de libros básicos y nombres de instituciones nacionales e internacionales, al servicio de la investigación” (Fuentes de información primaria, secundaria y terciaria, párr. 3).

Las fuentes que serán utilizadas para este trabajo de investigación corresponden a las fuentes primarias, los cuales se basan en los entrevistados, en este caso los colaboradores de la empresa, también las fuentes secundarias por las respuestas obtenidas en la entrevista por el encargado de la empresa, así también las y terciarias por los documentos revisados de la empresa.

3.5. Población

Según Tamayo y Tamayo (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

La población la componen doce colaboradores que trabajan a tiempo completo en la empresa Coopepuriscal R.L, específicamente en el área de ventas.

3.6. Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176).

En este caso, se trabajara con el total de la población, la cual la componen doce trabajadores del área de ventas de la empresa Coopepuriscal R.L.

3.7. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

3.7.1. Criterios de inclusión

- Trabajadores que laboren en la empresa.
- Trabajadores que laboren en el área de ventas.

3.7.2. Criterios de Exclusión

- Trabajadores que no laboren en la empresa.
- Trabajadores que no laboren en el área de ventas.

3.8. Tipo de muestreo

Según Cuesta (2009), “los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño no tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables”. (Muestreo no probabilístico, párr. 1)

La muestra con la que se realizara la investigación, no fue una muestra de elección al azar, esta tuvo que ver con la asignación que dio la empresa y a la cual se le aplicaran dos instrumentos el cual será una escala Likert para los colaboradores y una entrevista para el encargado, estos instrumentos, pretende recolectar la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

3.9. Variables

Arias (2006) señala que “una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (Definición conceptual, párr.3).

En la presente Investigación se plantean las siguientes variables:

- Habilidades blandas.
- Empatía.
- Trabajo en equipo.
- Motivación.
- Liderazgo.
- Clima Laboral.
- Autocontrol.

Variable n.º 1. Habilidades blandas.

Definición Conceptual

Para Segura (2015), “las habilidades blandas son las habilidades sociales, que le permiten a las personas establecer habilidades para desarrollarse en el entorno social. En el ámbito laboral

estas habilidades le permiten comunicarse, negociar, juzgar, motivar, auto motivarse, liderar equipos, entre otros” (p.18).

Definición Operacional

A efecto de esta investigación, la variable “habilidades blandas” se entiende como aquellas características personales o habilidades con las que cuenta el empleado que ayuden a desempeñar de manera correcta, diferentes actividades determinadas, así como que tanto están presentes en su entorno laboral.

Definición Instrumental

Este apartado se mide por medio de una escala Likert diseñada para dicha investigación.

Variable n.º 2. Empatía

Definición Conceptual

Para Moya (2014), es “una amplitud fundamental para aclarar de aspecto adecuado en la sociedad, permite comprender mejor a los demás y apoya a obtener tanto el éxito personal en las vinculaciones con familiares y los amigos, como el profesional, para beneficiar que sea más sensible a los menesteres y deseos con quienes se trabaja” (Empatía, párr. 1).

Definición Operacional

A efectos de esta investigación, la variable “Empatía” se entiende como aquella cualidad la cual permite poder comprender a las demás personas, con el objetivo que haya un beneficio personal y grupal.

Definición Instrumental

Este apartado se mide por medio de una escala Likert diseñada para dicha investigación, específicamente en los ítems: 1, 8, 11.

Variable n.º 3. Trabajo en equipo

Definición Conceptual

Robbins y Coulter (2007), indican que “se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias” (Trabajo en equipo, párr. 2).

Definición Operacional

A efectos de esta investigación, la variable “trabajo en equipo”, se entiende como aquella capacidad en la que las personas son capaces de trabajar conjuntamente, con el fin de poder alcanzar los objetivos propuestos, siempre aportando las ideas y positivismo necesario para poder lograrlo.

Definición Instrumental

Este apartado se mide por medio de una escala Likert diseñada para dicha investigación, específicamente en los ítems: 3, 4, 16.

Variable n.º 4. Motivación.

Definición conceptual

Tejedor (2014), indica que “la motivación, es el comportamiento que presenta una persona cuando quiere alcanzar una meta, es decir, los colaboradores que están motivados tendrán un nivel alto de desempeño y tratarán de lograr a toda costa sus objetivos, debido que las metas que tiene una organización, las toman como propias” (Motivación, párr. 2).

Definición Operacional

A efectos de esta investigación, la variable “Motivación” se entiende como aquella acción continua cuyo objetivo principal es cumplir una meta en específico. Lo anterior, permite crear hábitos e impulsar tareas que se considera importante y necesaria para satisfacer diversas necesidades.

Definición Instrumental

Este apartado se mide por medio de una escala Likert diseñada para dicha investigación, específicamente en los ítems: 5, 12, 17.

Variable n.º 5. Liderazgo.

Definición Conceptual

Según Chiavenato (2004), “El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, de uno o más objetivos específicos mediante el proceso de la comunicación humana (Liderazgo, párr. 1).

Definición Operacional

A efectos de esta investigación, la variable “liderazgo”, se entiende como la manera de sobrellevar diversas situaciones, así como acompañar a las otras personas siempre con el fin de motivar a dar siempre lo mejor de cada uno.

Definición instrumental

Este apartado se mide por medio de una escala Likert diseñada para dicha investigación, específicamente en los ítems: 9, 10, 14.

Variable n.º 6. Clima Laboral.

Definición Conceptual

Hodgetts y Altman (1985), afirman que “el clima laboral está comprendido por aquellas características que giran en torno a una organización, la cual puede estar determinada con el lugar de trabajo, el salario, las relaciones interpersonales entre los trabajadores y la estructura de la empresa” (Clima laboral, párr. 2).

Definición Operacional

A efectos de esta investigación, la variable “clima laboral”, se entiende como aquella acción cuyo objetivo es poder hacer sentir a los empleados en un ambiente apto y agradable en su puesto de trabajo, generando así satisfacción en su entorno laboral.

Definición instrumental

Este apartado se mide por medio de una escala Likert diseñada para dicha investigación, específicamente en los ítems: 7, 13, 18, 19, 20.

Variable n.º 7. Autocontrol.

Definición conceptual

Paula (2007), señala que “el autocontrol es un conjunto de estrategias que tienen por objetivo que la persona sea capaz controlar o modificar su propia conducta en diferentes situaciones, con el fin de alcanzar metas a largo plazo” (Autocontrol, párr. 3).

Definición operacional

A efectos de esta investigación, la variable “autocontrol”, se entiende como la capacidad de poder controlar y sobrellevar las diferentes conductas permitiendo así alcanzar un equilibrio adecuado, siendo capaz así de controlar sus emociones.

Definición instrumental

Este apartado se mide por medio de una escala Likert diseñada para dicha investigación, específicamente en los ítems: 2, 6, 15.

3.10. Instrumentos

Hernández, R. et al. (2014), explican que “Un instrumento es un recurso que se utiliza dentro de la investigación para registrar información o datos sobre las variables que el investigador tiene en mente” (p.199).

A partir de este instrumento se puede comprobar la validez, ya que se aplica a la totalidad de la población estudiada. Además, las preguntas se crean basándose en las variables que se encuentran dentro de la investigación y estas son revisadas y aprobadas por un profesional.

Dentro de los instrumentos a realizar se encuentra una escala Likert, la cual contiene 20 preguntas, con opciones de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, con el propósito de medir cuales habilidades están presentes o son más sobresalientes en los colaboradores.

Las llamadas escalas Likert “son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (Bertram, 2008, introducción, párr. 2).

También se aplicará una entrevista al encargado del departamento, la cual consta de 12 preguntas semiestructurada, esto con el fin de conocer un poco más sobre su situación y las funciones respectivas dentro de la empresa, recopilando así información que pueda comparar la relación de dicha muestra.

Para Dando (1975) “La entrevista, en sentido estricto, es una forma estructurada de comunicación interpersonal. Tiene por objeto obtener cierta información merced a la cual se toman ciertas disposiciones, contratación, evaluación o despido de un empleado” (definición de entrevista, párr. 3).

3.11. Proceso para la recolección y análisis de datos

Para Barrantes R. (2004), “en la investigación se dispone de diversos instrumentos para medir las variables y recolectar la información necesaria. Se pueden utilizar uno o varios instrumentos, pero según sea el enfoque en el que estemos trabajando, estos varían no sólo en su construcción, sino en su aplicación” (p.177).

En esta investigación, la información se recopila por medio de un instrumento de recolección de datos o cuestionario escala Likert y una entrevista de preguntas semiestructuradas al encargado de la empresa.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de la realización de la escala Likert para los colaboradores y la entrevista semiestructurada al encargado, instrumentos que fueron

Aplicados en el mes de febrero del año 2022. Estos son considerados los instrumentos de evaluación más idóneos para esta investigación, a la empresa Coopepuriscal R.L, específicamente en el área de ventas.

En primer lugar, el tamaño de la muestra es de 12 encuestados, de los cuales 10 son hombres y 2 son mujeres. Con respecto a la edad de los participantes, en la tabla n. °1 y gráfico n. °1 se observa que el rango de edad predominante en el grupo de colaboradores es de 30 a 40 años con un 50 %, seguido de 20 a 25 años con un 17%, de 40 a 50 años también con un 17% y de 60 a 70 años con 17 % respectivamente.

También, con respecto a los años laborados se determina que cuatro colaboradores tienen de 5 años a diez años de laborar, para un 33%; tres colaboradores, de un año a cinco años, lo cual representa un 25%; también tres colaboradores cuentan con diez a quince años de laborar en la empresa, para un equivalente a 25%; otro colaborador lleva un año o menos de laborar, lo cual equivale a un 8%; de igual forma, un colaborador cuenta con más de quince años de laborar para un 8%.

Tabla n.º 1

Población estudiada, según el indicador: "Edad"

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| 20 a 30 años | 2 | 17% |
| 30 a 40 años | 6 | 50% |
| 40 a 50 años | 2 | 17% |
| 50 a 60 años | 2 | 17% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 1

Población estudiada, según el indicador: "Edad"

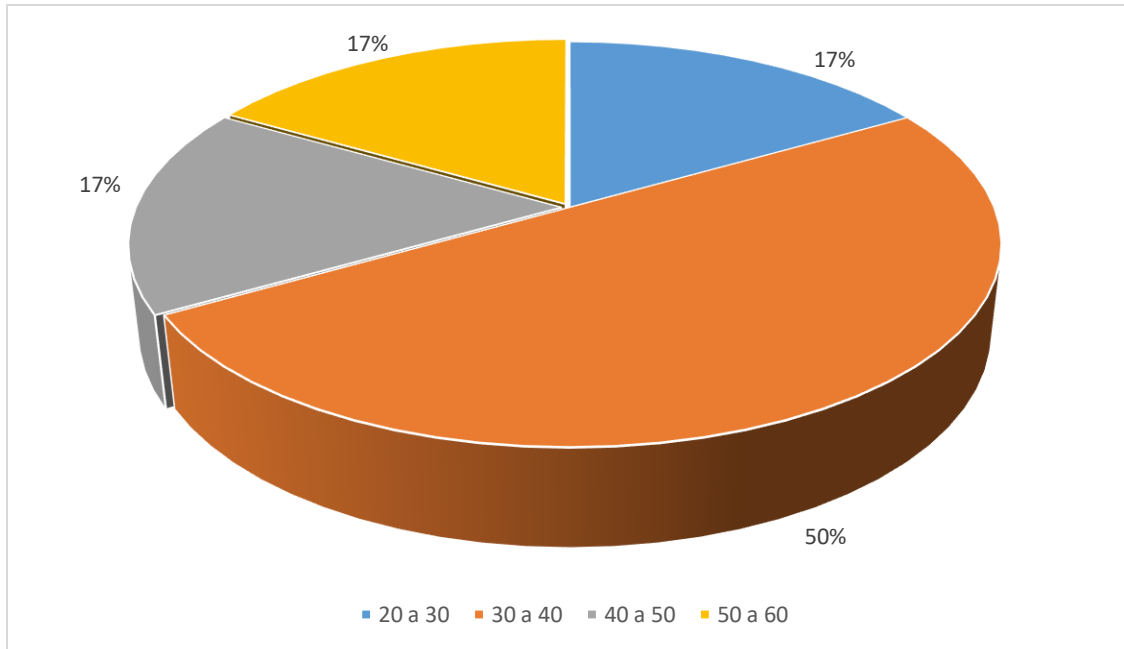


Tabla 2

Población estudiada, según el indicador: "Sexo"

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Masculino | 10 | 83% |
| Femenino | 2 | 17% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 2

Población estudiada, según el indicador: "Sexo"

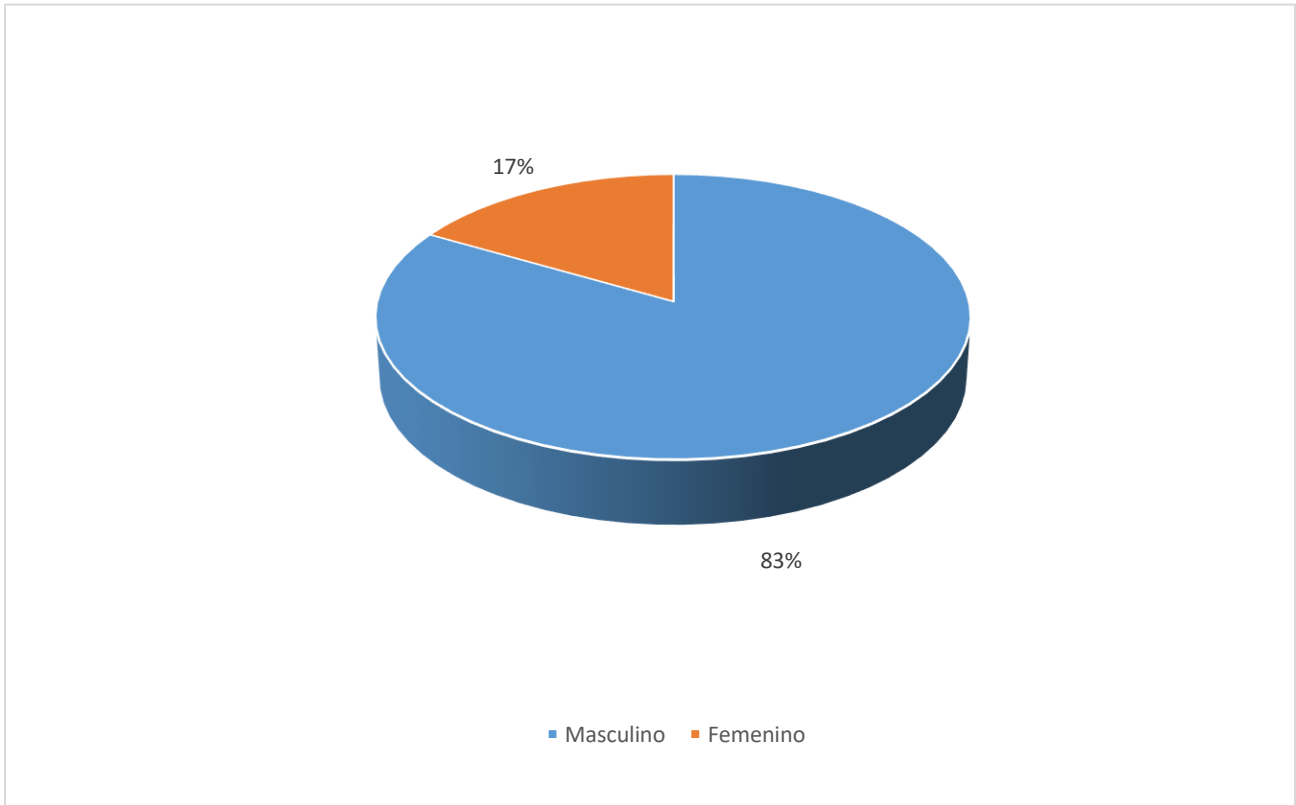


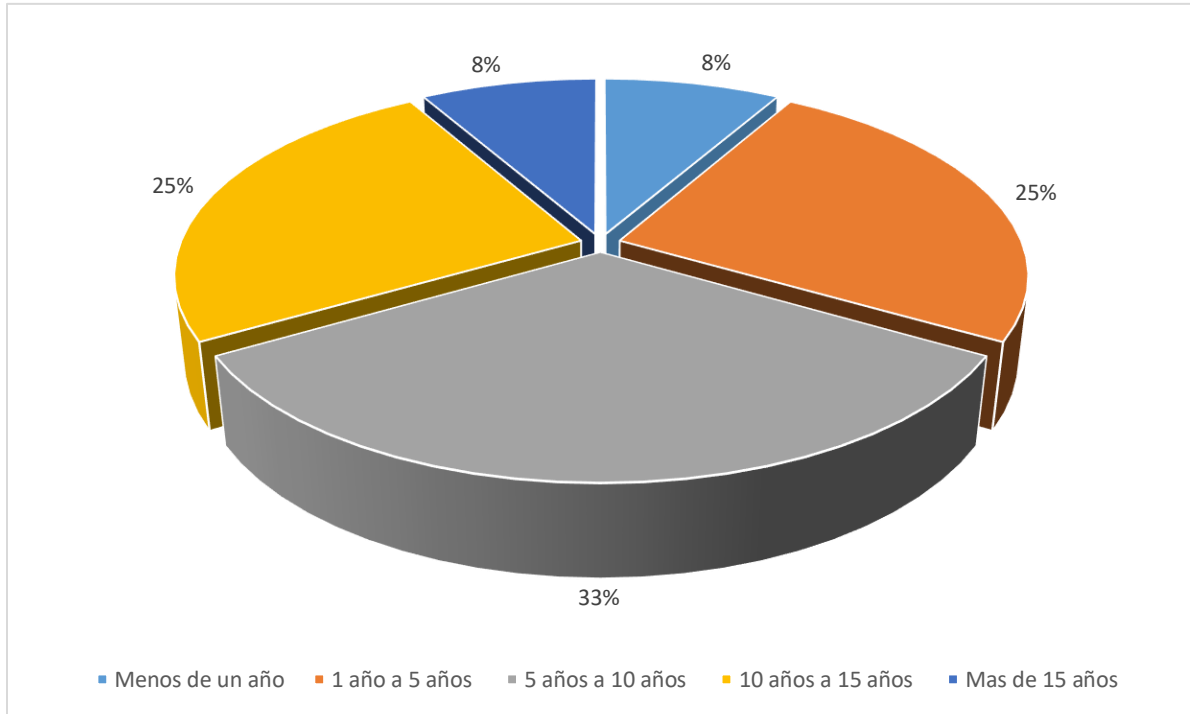
Tabla 3

Población estudiada, según el indicador: “Años laborados en la empresa”

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|----------------|------------------------|------------------------|
| 1 año o menos | 1 | 8% |
| 1 a 5 años | 3 | 25% |
| 5 a 10 años | 4 | 33% |
| 10 a 15 años | 3 | 25% |
| Más de 15 años | 1 | 8% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 3

Población estudiada, según el indicador: “Años laborados en la empresa”



En cuanto a la tabla n° 4 y a la figura n° 4 y relacionado con la pregunta: ¿Reconoce sus propias emociones?, se obtiene que cinco de los colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente al 42% de los valores relativos, mencionan que siempre reconocen sus emociones, cinco colaboradores, correspondiente al 42% señalan que casi siempre reconocen sus emociones, mientras dos colaboradores; es decir, el 17% indican solo a veces reconocer sus emociones.

De lo anterior, se deduce un buen reconocimiento de emociones por los colaboradores, lo cual demuestra la existencia de empatía en los resultados y las respuestas arrojadas durante el análisis, donde sobresalen los valores, tanto éticos como personales, para desarrollar una empatía general. Se considera que la empatía abarca la conducta usual de cada participante y ratifica que la conducta moral aceptada de cada individuo está relacionada a la empatía que tiene cada uno de los participantes de manera individual y grupal.

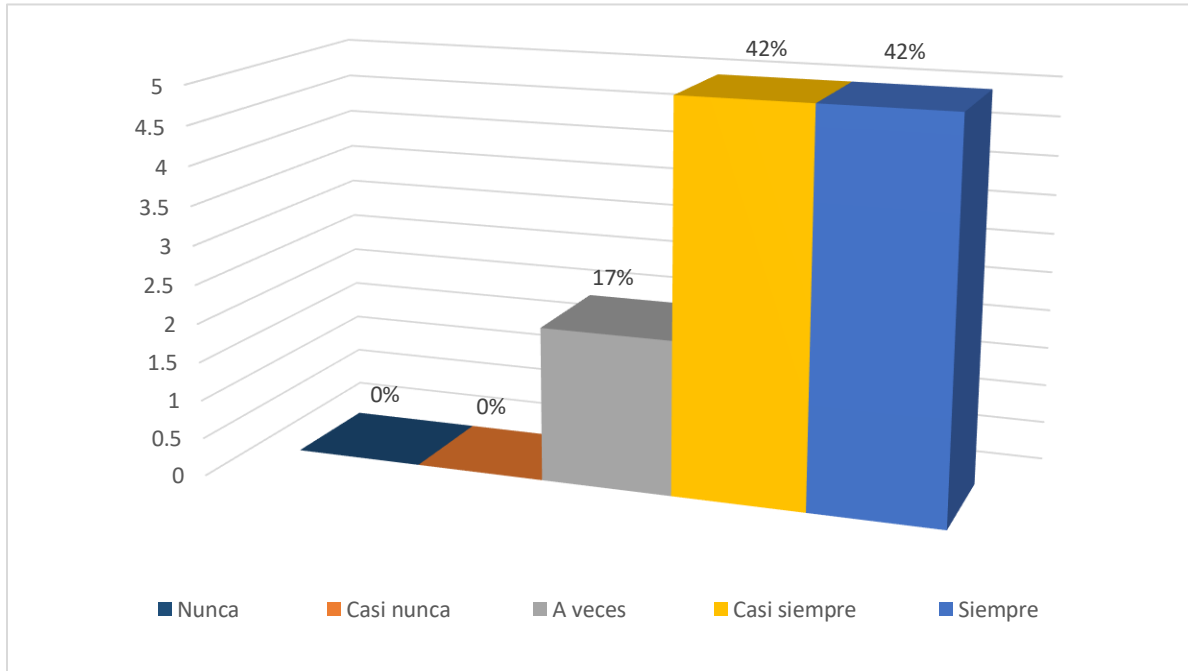
Tabla 4

Población estudiada, según la pregunta n° 1: ¿Reconoce sus propias emociones?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 5 | 42% |
| Siempre | 5 | 42% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 4

Población estudiada, según la pregunta n° 1: ¿Reconoce sus propias emociones?



En cuanto a la tabla n° 5 y a la figura n° 5 relacionados a la pregunta: ¿Es claro en expresar sus ideas?, se obtiene que cinco de los colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente al 42% de los valores relativos, mencionan que siempre son claros en expresar sus ideas; cuatro colaboradores, correspondiente al 33% señalan que casi siempre son claros en expresar sus ideas; mientras que tres colaboradores, es decir el 25%, manifestaron que a veces son claros en expresar sus ideas.

Por tanto, se puede notar la capacidad de los colaboradores al expresar sus ideas, lo que indica un buen autocontrol en general, siendo capaces de sentir y poder compartirlo sin dificultad y manejando y regulando sus impulsos y conducta, tienen la capacidad de incidir por ella misma, esto es importante, ya que una persona que no tenga autocontrol, podría ser alguien con problemas de control de impulsos. En concreto, son personas incapaces de limitar su conducta.

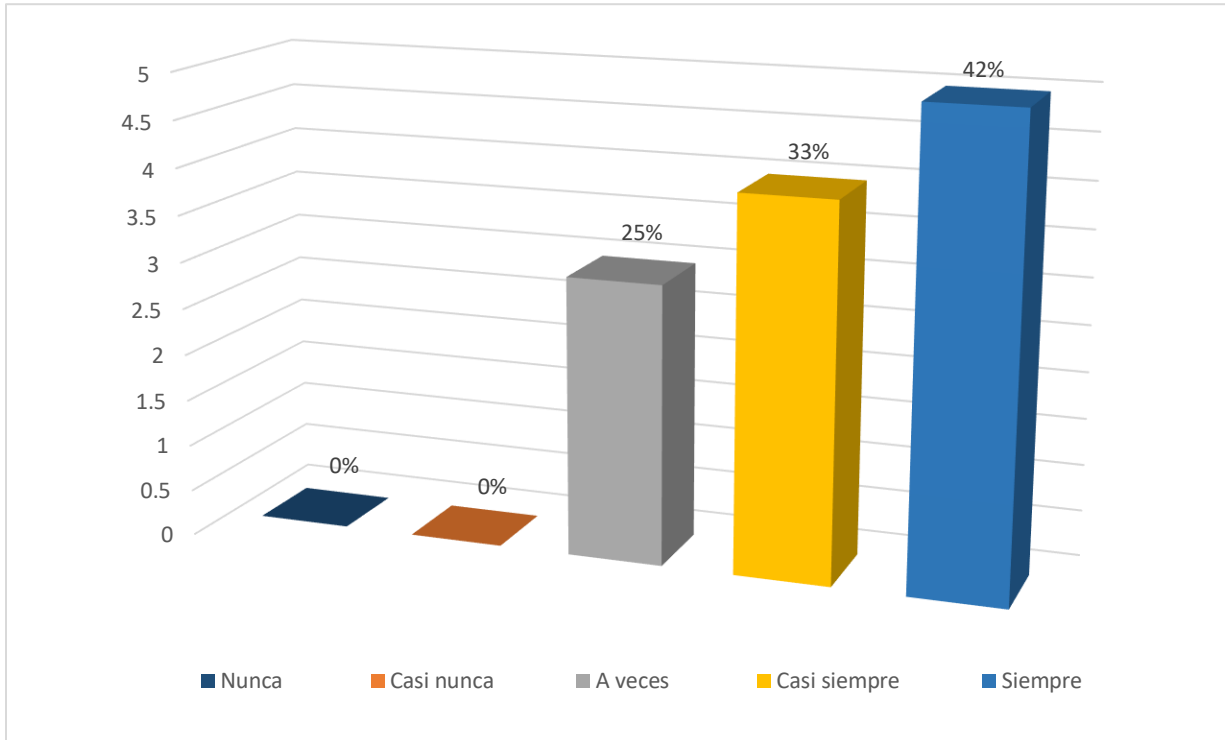
Tabla 5

Población estudiada, según la pregunta n° 2: ¿Es claro en expresar sus ideas?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 3 | 25% |
| Casi siempre | 4 | 33% |
| Siempre | 5 | 42% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 5

Población estudiada, según la pregunta n° 2: ¿Es claro en expresar sus ideas?



Respecto a la tabla n° 6 y a la figura n° 6, correspondiente a la pregunta: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo?, se obtiene que seis de los colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalentes al 50% de los valores relativos, lo cual refleja que siempre apoyan a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algún asunto; cuatro colaboradores, equivalente al 33%, refieren que a veces apoyan a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo; mientras que dos colaboradores, es decir 17% de los colaboradores indican casi siempre apoyar a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo.

Según lo indicado, se puede notar cómo el trabajo en equipo si se desarrolla, generando así una manera de poder lograr meta en común y desarrollando habilidades de convivencia y comunicación, las cuales permiten mantener un lugar de trabajo agradable para laborar, resulta importante, ya que logra que se desarrolle un mejor rendimiento y permite que se exista una mayor satisfacción laboral.

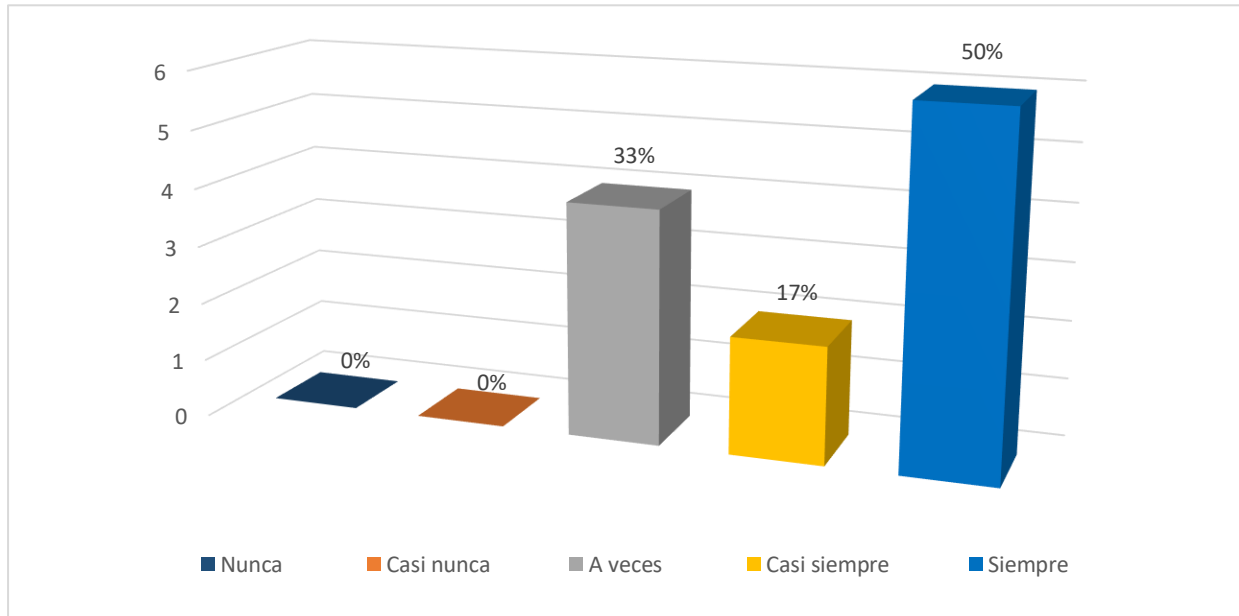
Tabla 6

Población estudiada, según la pregunta n° 3: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 4 | 33% |
| Casi siempre | 2 | 17% |
| Siempre | 6 | 50% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 6

Población estudiada, según la pregunta n° 3: ¿Apoya a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo?



De acuerdo con la tabla n° 7 y a la figura n° 7, correspondientes a la pregunta: ¿Recibe buen trato de sus compañeros?, cinco colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L., equivalentes al 42% de los valores relativos, señalan que siempre reciben buen trato de sus compañeros; cuatro de los colaboradores, es decir un 33%, refieren casi siempre recibir buen trato de sus compañeros; uno de los colaboradores, para un 8%, señala a veces recibir buen trato de sus compañeros, uno de los colaboradores, equivalente al 8% menciona casi nunca recibir buen trato de sus compañeros, mientras que un colaborador, un 8%, expresa nunca recibir buen trato de sus compañeros.

Se puede mencionar que la mayoría de los colaboradores recibe un buen trato de sus compañeros lo que indica las buenas relaciones que se dan fomentando; de esta manera, el autoestima y la seguridad de poder compartir con las demás personas, valorando su pertenecía y dando un mayor esfuerzo para para crear relaciones positivas en su trabajo, es importante ya que, fomenta el espíritu colaborativo, generando unión y esfuerzos en conjunto lo que leva alcanzar el éxito.

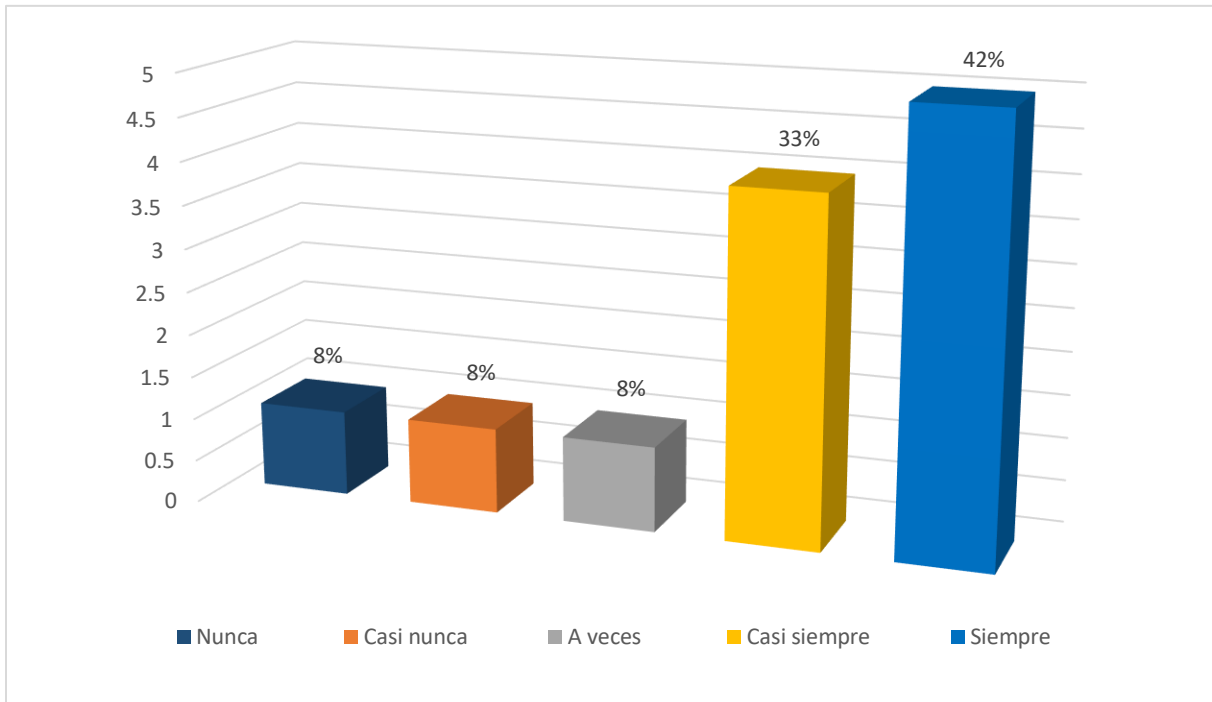
Tabla 7

Población estudiada, según la pregunta n° 4: ¿Recibe buen trato de sus compañeros

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 1 | 8% |
| Casi nunca | 1 | 8% |
| A veces | 1 | 8% |
| Casi siempre | 4 | 33% |
| Siempre | 5 | 42% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 7

Población estudiada, según la pregunta n° 4: ¿Recibe buen trato de sus compañeros?



En cuanto a la tabla n° 8 y la figura n° 8 correspondiente a la pregunta: ¿Reconocen su esfuerzo y dedicación?, se puede observar que las respuestas obtenidas por cinco colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalentes al 42% de los valores relativos, indican a veces reconocer su esfuerzo y dedicación; tres de ellos, es decir, un 25%, reflejan casi siempre reconocer su esfuerzo y dedicación; tres colaboradores, a saber un 25 %, expresan siempre reconocer su esfuerzo y dedicación; mientras un colaborador, igual al 8%, menciona casi nunca reconocer su esfuerzo y dedicación.

Cabe destacar que los colaboradores siempre buscan realizar su mejor esfuerzo, lo cual evidencia que trabajan para lograr sus objetivos y cumplir con sus metas, al continuar con las labores correspondientes a su puesto. Ello permite crear hábitos dentro del trabajo, así se genera una mayor motivación; sin embargo, es importante reconocer todos los esfuerzos realizados dentro de la empresa, ya que, de lo contrario, se podría generar desinterés y desmotivación en el desarrollo de las labores dentro de la entidad.

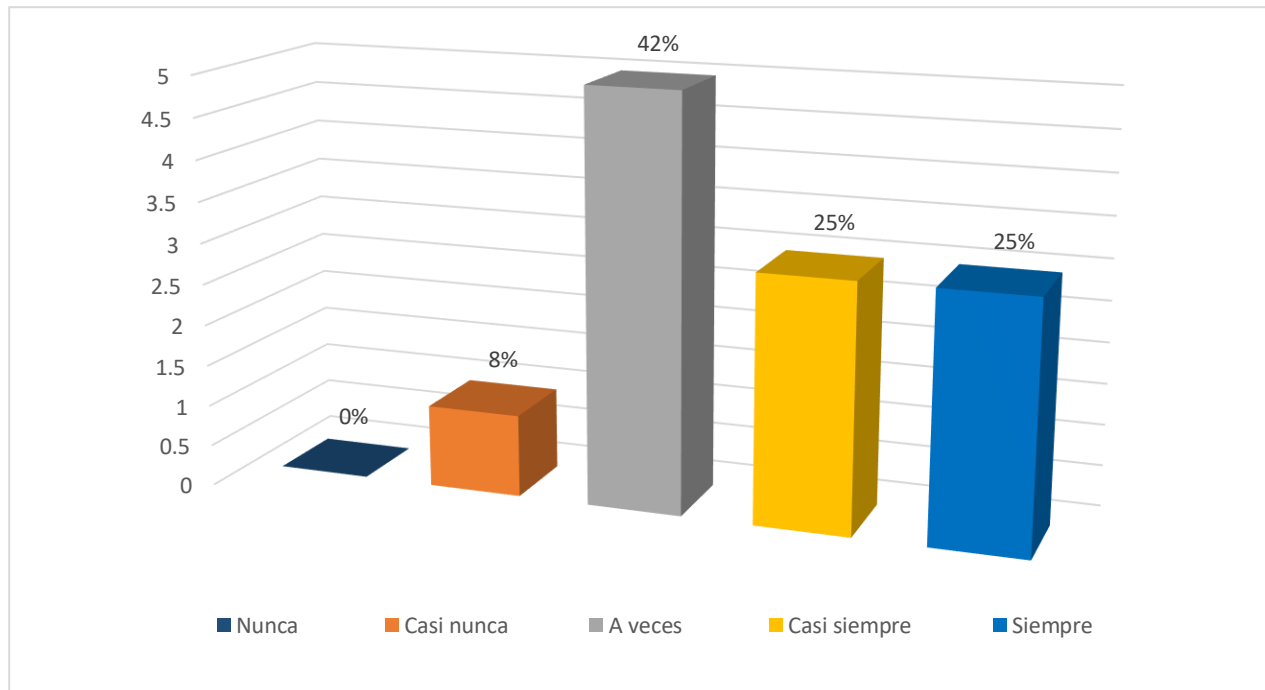
Tabla 8

Población estudiada, según la pregunta n° 5: ¿Reconocen su esfuerzo y dedicación?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 1 | 8% |
| A veces | 5 | 42% |
| Casi siempre | 3 | 25% |
| Siempre | 3 | 25% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 8

Población estudiada, según la pregunta n° 5: ¿Reconocen su esfuerzo y dedicación?



Respecto a la tabla n° 9 y a la figura n° 9, correspondientes a la pregunta: ¿Expresa sus propias emociones?, los resultados obtenidos indican que seis trabajadores de la empresa Coopepuriscal R.L., equivalente al 50% de los valores relativos, mencionan casi siempre expresar sus propias emociones; mientras tres de los colaboradores, es decir, el 25%, expresan siempre sus propias emociones; dos de los colaboradores, igual a un 17%, reflejan a veces expresar sus propias emociones; entre tanto, un colaborador, es decir, el 8% dice casi nunca, expresar sus propias emociones.

Se obtiene que gran parte de los colaboradores expresan sus emociones, demostrando así, la capacidad de controlar aspectos importantes de su vida, pensamientos, emociones y las acciones que se realicen; de este modo, evidenciarán la capacidad de autocontrol y la facilidad de expresarlo, esto es importante porque permite sobrellevar situaciones complejas, regular sus impulsos, manteniendo de esta manera un buen equilibrio personal.

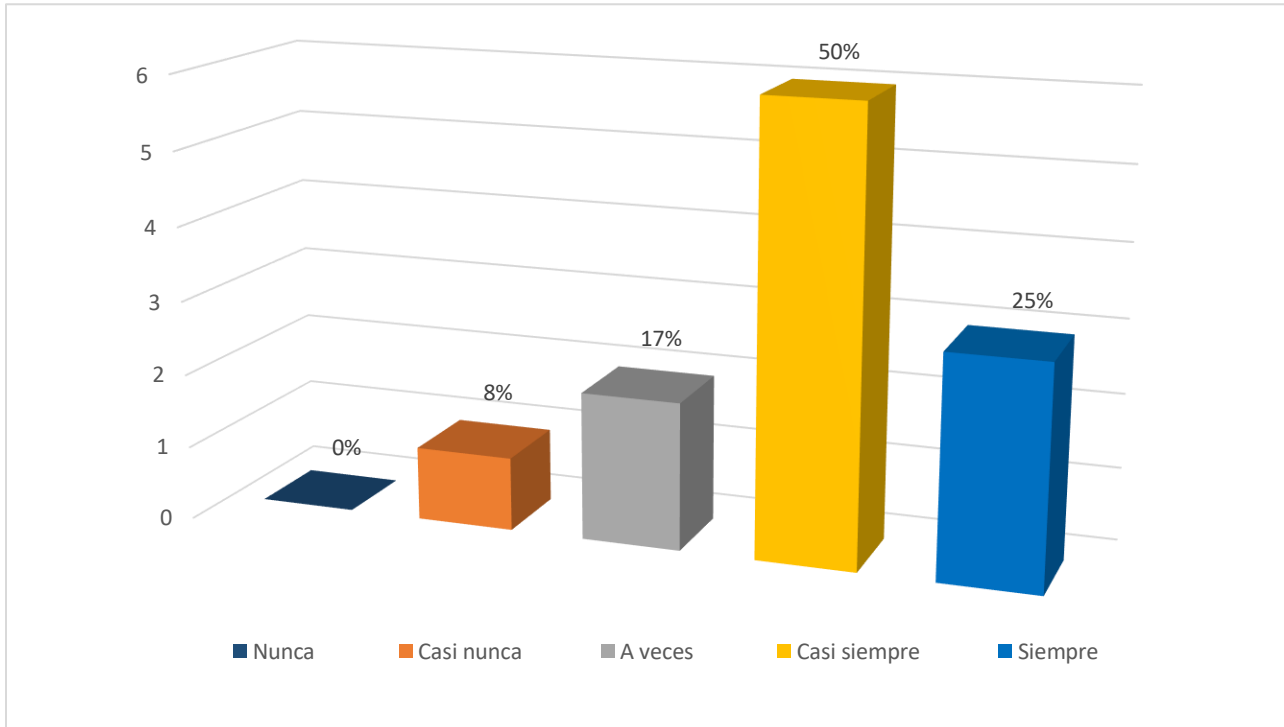
Tabla 9

Población estudiada, según la pregunta n° 6: ¿Expresa sus propias emociones?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 1 | 8% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 6 | 50% |
| Siempre | 3 | 25% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 9

Población estudiada, según la pregunta n° 6: ¿Expresa sus propias emociones?



En la tabla n° 10 y a la figura n° 10, correspondientes a la pregunta: ¿La empresa brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo?, se observa cómo siete de los colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente al 58% de los valores relativos, reflejan que casi siempre la empresa les brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo; por otra parte, dos colaboradores, es decir, el 17%, mencionan que casi nunca la empresa les brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo, las respuestas otorgadas por dos colaboradores, correspondiente al 17%, expresan que a veces la empresa les brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo; así como un colaborador, igual al 8%, resalta que siempre la empresa les brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo.

Se visualiza cómo la empresa brinda las herramientas adecuadas, con ello se busca cuidar el ambiente laboral de la entidad y proporcionar las herramientas necesarias para poder desarrollar las labores, ya que dichos recursos permiten el buen funcionamiento de las

necesidades que se requieran, lo cual es importante, pues mejora la productividad, genera un sentimiento de pertenencia y evita la fuga de talentos importantes dentro de la empresa.

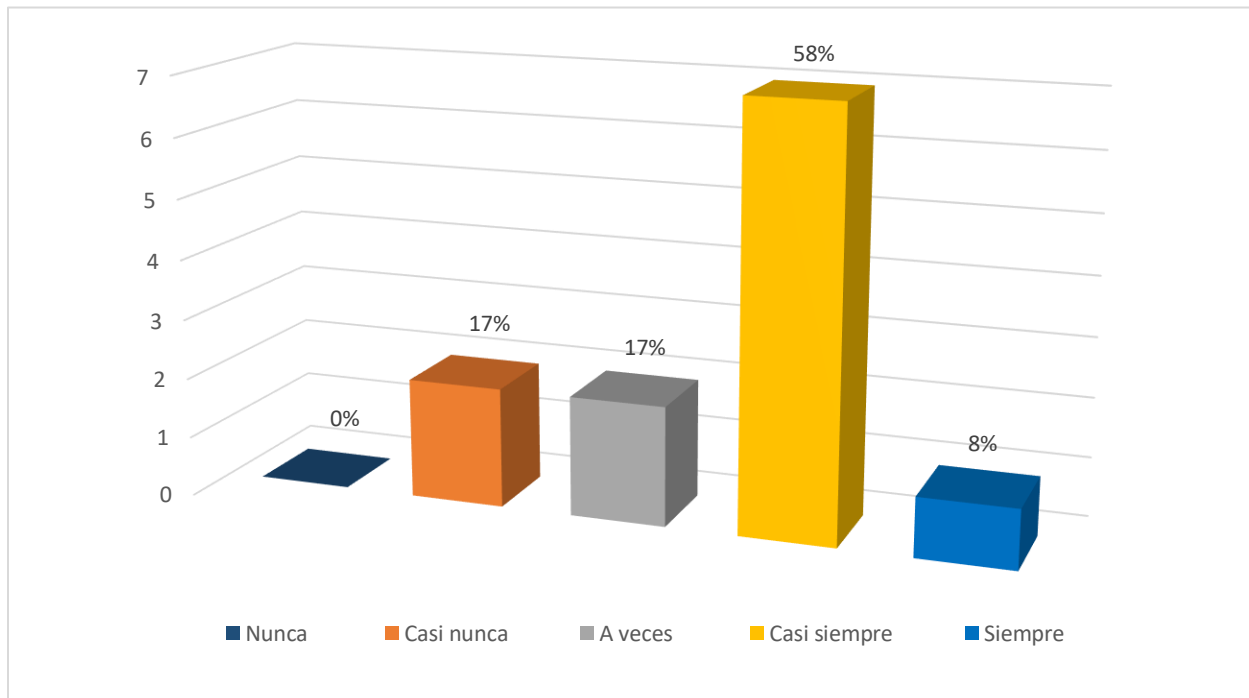
Tabla 10

Población estudiada, según la pregunta n° 7: ¿La empresa brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 2 | 17% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 7 | 58% |
| Siempre | 1 | 8% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 10

Población estudiada, según la pregunta n° 7: ¿La empresa brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo?



En relación con la tabla n° 11 y la figura n° 11 , correspondientes a la pregunta: ¿Es un buen observador de las emociones de otros?, en cuanto a las respuestas proporcionadas por cuatro de los colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 33%, del valor relativo, refiere ser a veces un buen observador de las emociones de otros; así como cuatro de ellos, esto es un 33%, mencionan casi siempre ser un buen observador de las emociones de otros; tres colaboradores, es decir un 25%, refieren siempre ser un buen observador de las emociones de otros; mientras solo un colaborador, correspondiente a un 8%, expresa nunca ser un buen observador de las emociones de otros.

A partir del análisis anterior, se evidencia una manera de tener interacción con las demás personas que los rodean, proporcionando un apoyo, información, un sentido de pertenencia, identidad social, ello influye, tanto de manera negativa, como positiva; también son utilizadas para interactuar y comunicarse, esto en gran parte debido a la necesidad de cada participante y la relación que exista con su compañero de trabajo y clientes en general

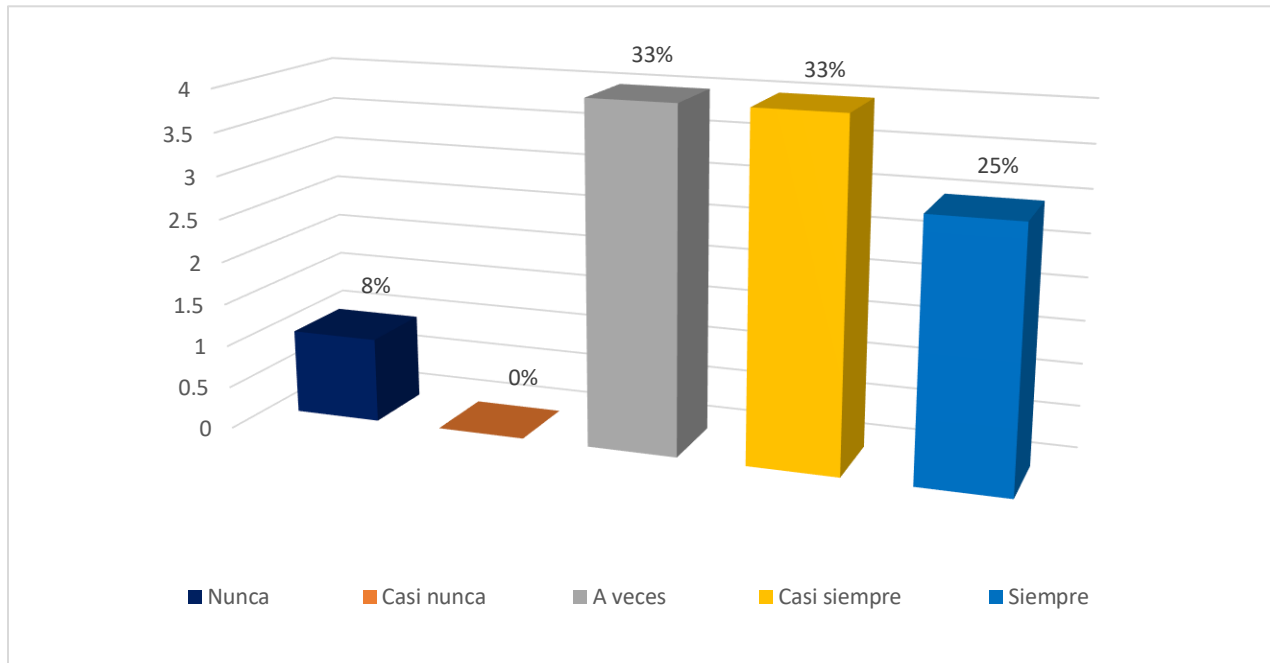
Tabla 11

Población estudiada, según la pregunta n° 8: ¿Es un buen observador de las emociones de otros?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 1 | 8% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 4 | 33% |
| Casi siempre | 4 | 33% |
| Siempre | 3 | 25% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 11

Población estudiada, según la pregunta n° 8: ¿Es un buen observador de las emociones de otros?



En relación con la tabla n° 12 y la figura n° 12, correspondiente a la pregunta: ¿Se fija metas y hace todo lo posible por obtenerlas?, en cuanto a las respuestas proporcionadas por seis de los colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalentes a un 50%, del valor relativo, indican siempre fijarse metas y hacer todo lo posible por obtenerlas; cuatro de ellos, es decir, un 33%, mencionan casi siempre fijarse metas y hacer todo lo posible por obtenerlas; mientras que dos colaboradores, igual al 17%, expresa a veces fijarse metas y hacer todo lo posible por obtenerlas.

Cabe recalcar la importancia de fijarse metas por parte de los colaboradores, ello fomenta el desarrollo personal y permitirá guiar a las demás personas y proponer ideas creativas de interés para todos, generando así, el diálogo con los demás y una comunicación fluida. Todo ello resulta importante, porque permitirá que se dé un trabajo de manera afectiva, tanto individual como de manera grupal, permite potenciar el talento e invita una mejor escucha activa.

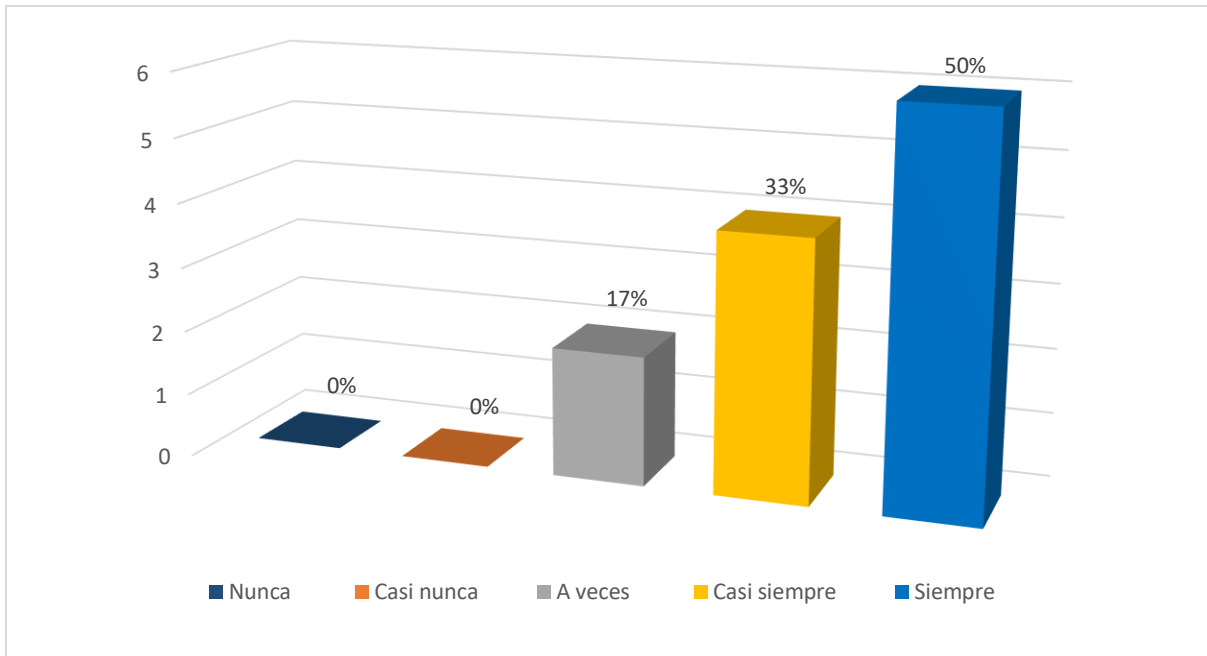
Tabla 12

Población estudiada, según la pregunta n° 9: ¿Se fija metas y hace todo lo posible por obtenerlas?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 4 | 33% |
| Siempre | 6 | 50% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 12

Población estudiada, según la pregunta n° 9: ¿Se fija metas y hace todo lo posible por obtenerlas?



En cuanto a la tabla n° 13 y a la figura n° 13, correspondientes a la pregunta: ¿Puede con facilidad relacionarse con los demás?, ocho de los colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 67% de los valores relativos, señalan que siempre pueden con facilidad relacionarse con los demás; entre tanto, dos de ellos, correspondiente a un 17%, mencionan que a veces pueden con facilidad relacionarse con los demás; así, como dos, igual al 17%, refieren casi siempre pueden con facilidad relacionarse con los demás.

Según lo indicado, es posible observar la capacidad de relacionarse con los demás de los colaboradores de la empresa, lo cual denota la capacidad de influir en las otras personas para orientar sus esfuerzos hacia tareas conjuntas e incitar a la unión y desarrollo y donde se establezca un proceso donde se guía y se supervisan las acciones a realizar, esto es importante, porque invita a generar un ambiente donde se valore, se respete y, de este modo, se generen alternativas de motivación.

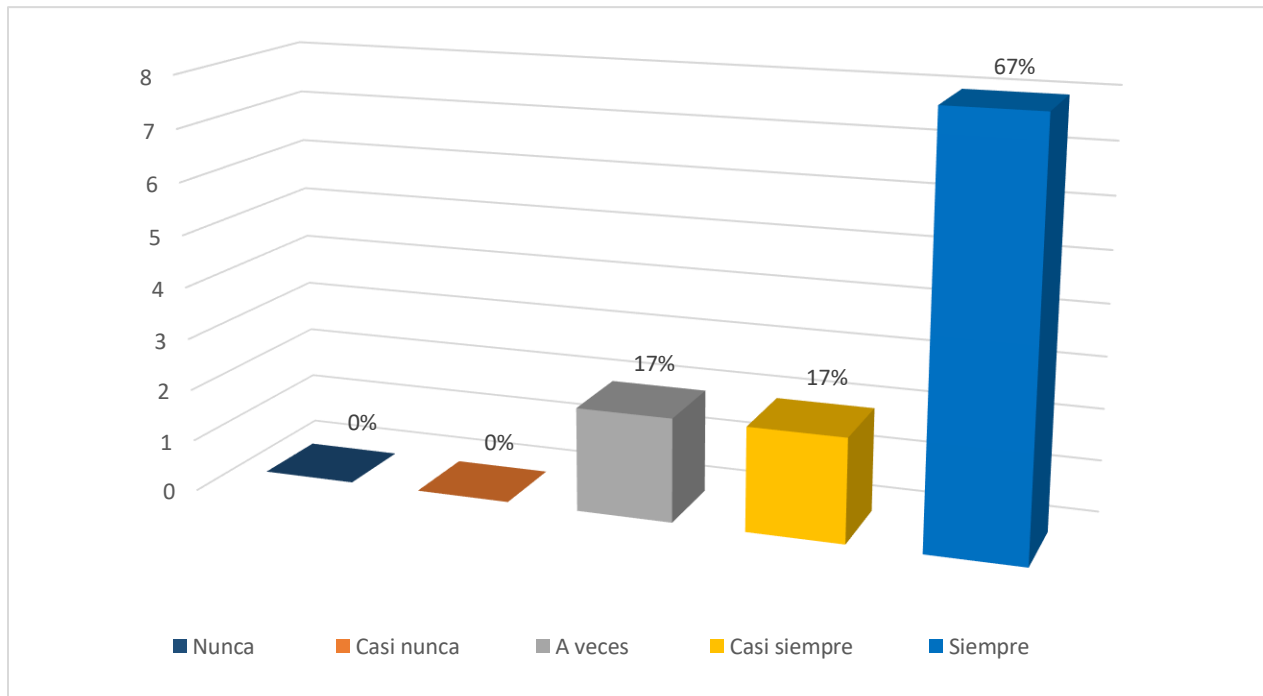
Tabla 13

Población estudiada, según la pregunta n° 10: ¿Puede con facilidad relacionarse con los demás?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 2 | 17% |
| Siempre | 8 | 67% |
| Total | 12 | 100% |

Gráfico 13

Población estudiada, según la pregunta n° 10: ¿Puede con facilidad relacionarse con los demás?



Respecto a la tabla n° 14 y la figura n° 14, relacionados a la pregunta: ¿Demuestra amabilidad y cordialidad con otras personas?, seis colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 50% de los valores relativos, consideran que siempre demuestran amabilidad y cordialidad con otras personas, cuatro personas, correspondientes 33%; mencionan que casi siempre demuestran amabilidad y cordialidad con otras personas, mientras dos personas, igual al 17%, reconocen que a veces demuestran amabilidad y cordialidad con otras personas.

En este sentido, se indica que los colaboradores buscan una relación mutua y de convivencia, donde se denote el objetivo de un apoyo mutuo a la toma de decisiones; de tal modo, se generan ideas en conjunto y una convivencia más radical, esto es importante para contemplar la necesidad de un plan dentro de un marco laboral, donde genere un marco de desarrollo, de competencias, estrategias y resultados favorables para la empresa.

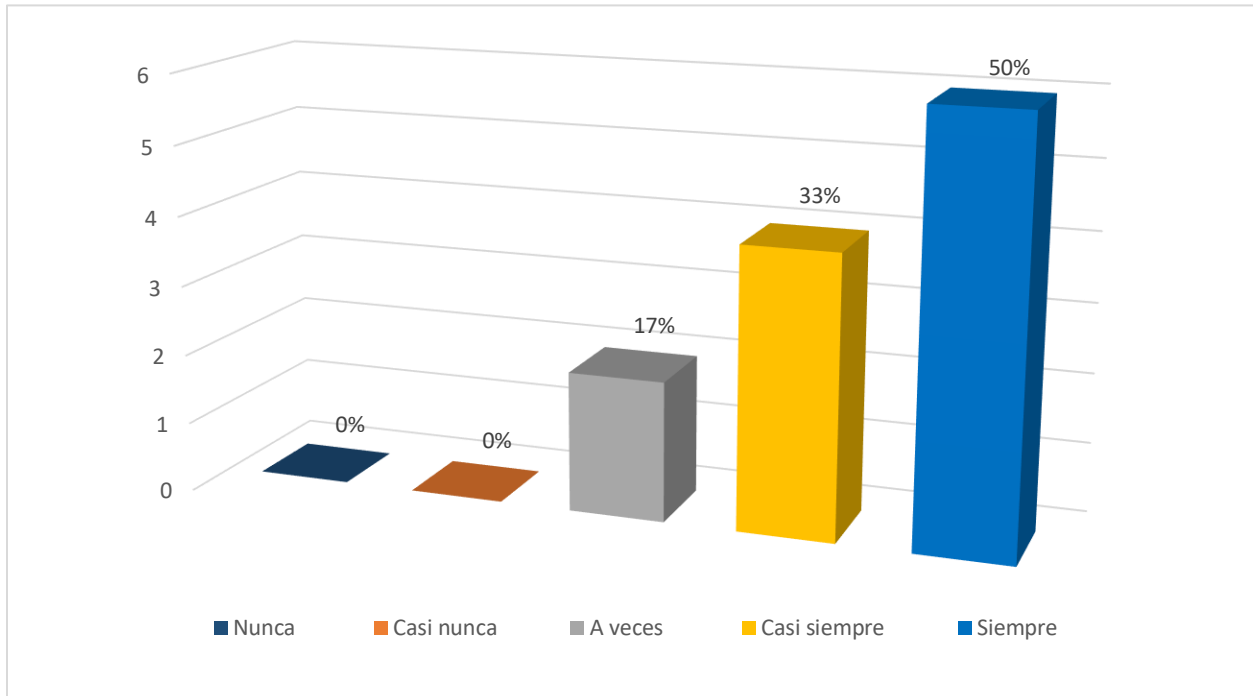
Tabla 14

Población estudiada, según la pregunta n° 11: ¿Demuestra amabilidad y cordialidad con otras personas?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 4 | 33% |
| Siempre | 6 | 50% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 14

Población estudiada, según la pregunta n° 11: ¿Demuestra amabilidad y cordialidad con otras personas?



En la tabla n° 15 y la figura n° 15, relacionados a la pregunta: ¿Busca hacer un mejor esfuerzo?, 7 colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 58% de los valores relativos, reflejan que siempre buscan hacer un mejor esfuerzo, cuatro colaboradores, igual al 33%, expresan que casi siempre buscan hacer un mejor esfuerzo; mientras que un colaborador, menciona que a veces busca realizar un mejor esfuerzo.

Se resalta la importancia de que siempre los colaboradores buscan realizar un mayor esfuerzo, denotando así, un buen nivel de compromiso, mejorando su rendimiento laboral y generar mejores resultados, ello es importante porque genera retroalimentación, aumenta la productividad y se abren espacios donde se beneficien de manera conjunta y equitativa dentro entidad.

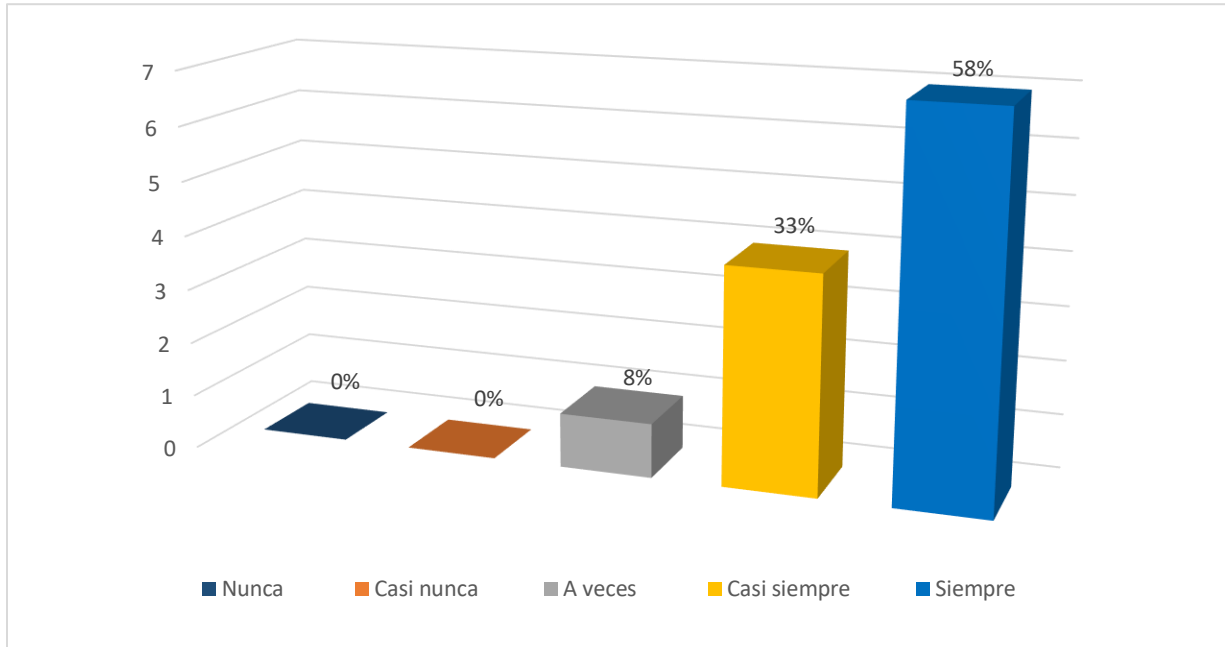
Tabla 15

Población estudiada, según la pregunta n° 12: ¿Busca hacer un mejor esfuerzo?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 1 | 8% |
| Casi siempre | 4 | 33% |
| Siempre | 7 | 58% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 15

Población estudiada, según la pregunta n° 12: ¿Busca hacer un mejor esfuerzo?



Con base en la tabla n° 16 y la figura n° 16, relacionadas con la pregunta: ¿Respetan las ideas de los demás, aunque no las comparta?, cinco colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 42% de los valores relativos, indican que siempre respetan las ideas de los demás, aunque no las compartan; cinco trabajadores, igual al 42%, manifiestan que casi siempre respeta las ideas de los demás, aunque no las compartan; así como dos de ellos, correspondientes a un 17%, mencionan a veces respetar las ideas de los demás, aunque no las comparta.

Se menciona que los colaboradores respetan las ideas de los otros, aunque no las compartan, esto indica el respeto y la virtud de con que se cuenta, permite promover ambientes de apoyo, establecer mejores relaciones y no generar ambientes conflictivos. Esto es importante, ya que forma equipos más fortalecidos, comprensivos y capaces de entender las situaciones dentro del ámbito laboral.

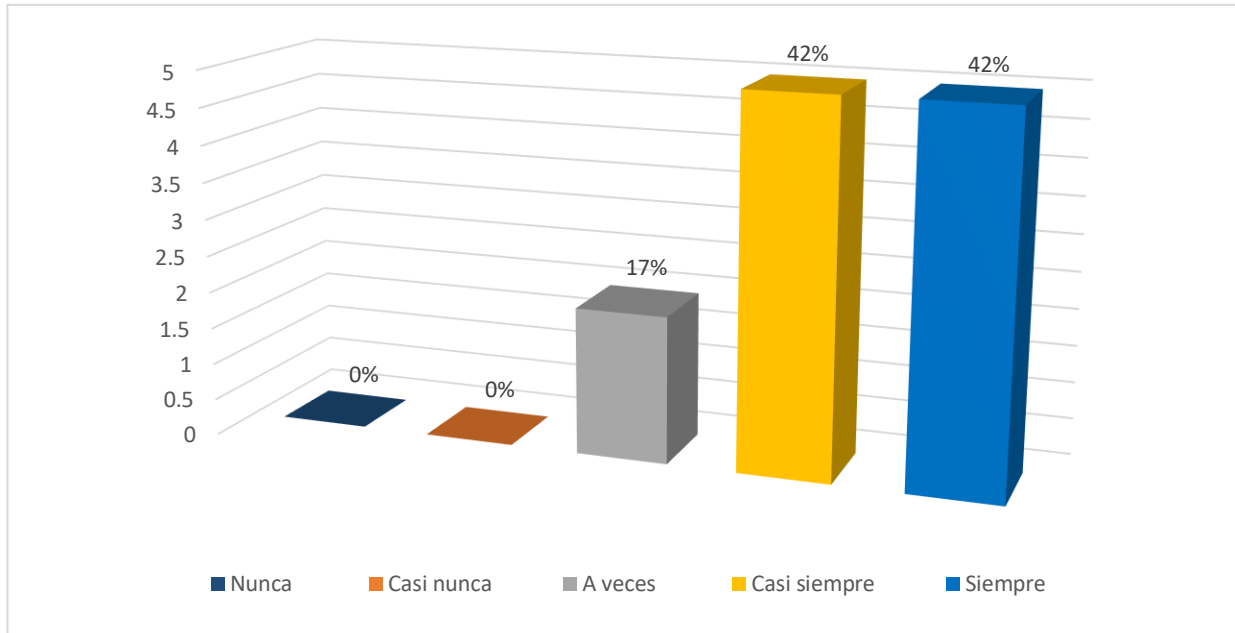
Tabla 16

Población estudiada, según la pregunta n° 13: ¿Respeto las ideas de los demás, aunque no las comparto?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 5 | 42% |
| Siempre | 5 | 42% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 16

Población estudiada, según la pregunta n° 13: ¿Respeto las ideas de los demás, aunque no las compartas?



Con respecto a la tabla n° 17 y la figura n° 17, relacionados a la pregunta: ¿Controla su temperamento y maneja las dificultades de manera racional?, 8 colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 67% del valor relativo, indican casi siempre controlar su temperamento y manejar las dificultades de manera racional, mientras 3 colaboradores, manifiestan a veces controlar su temperamento y manejar las dificultades de manera racional, así como 1 colaborador, reconoce siempre controlar su temperamento y manejar las dificultades de manera racional.

Se indica que los colaboradores manejan adecuadamente su temperamento y dificultades, lo que indica que se puede dar mayor entusiasmo, lo cual impulsa a los demás a promover un trabajo en común, potenciando así un desarrollo conjunto, dicho aspecto cobra relevancia, pues manifestarán un desarrollo pleno, cumplirán con las necesidades y buscarán mantener una gran armonía laboral.

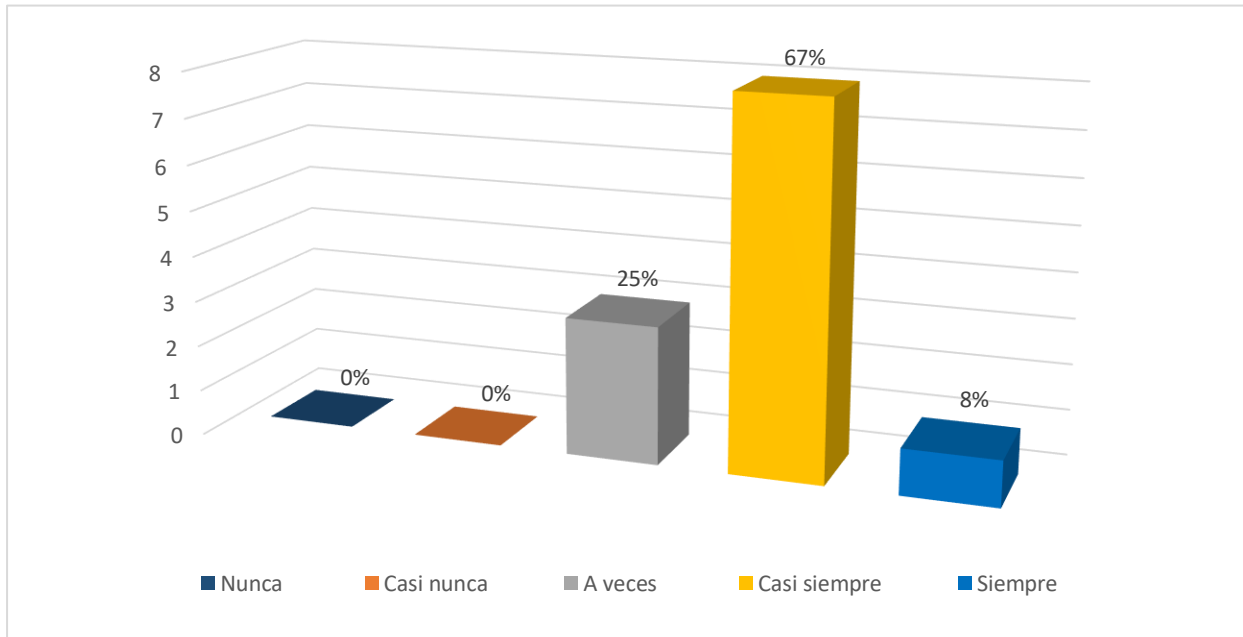
Tabla 17

Población estudiada, según la pregunta n° 14: ¿Controla su temperamento y maneja las dificultades de manera racional?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 3 | 25% |
| Casi siempre | 8 | 67% |
| Siempre | 1 | 8% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 17

Población estudiada, según la pregunta n° 14: ¿Controla su temperamento y maneja las dificultades de manera racional?



Con respecto a la tabla n° 18 y a la figura n° 18 , en relación con la pregunta: ¿Tiene buen control de sus propias emociones?, seis colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 50% del valor relativo, consideran que casi siempre tiene buen control de sus propias emociones; mientras cuatro, correspondiente al 33%, mencionan a veces tener buen control de sus propias emociones; así como dos de los colaboradores, igual al 17%, aducen siempre tener buen control de sus propias emociones.

Entonces, es posible afirmar que los colaboradores cuentan con la capacidad de controlar sus emociones. Por ende, un buen autocontrol para promover personas capaces de canalizar sus emociones y de controlar cada situación que se dé, de una manera eficiente y serena, resulta importante, ya que abre la posibilidad al diálogo y permite desarrollar con éxito la mayoría de actividades que realice en la cotidianeidad, manteniendo así un equilibrio emocional adecuado.

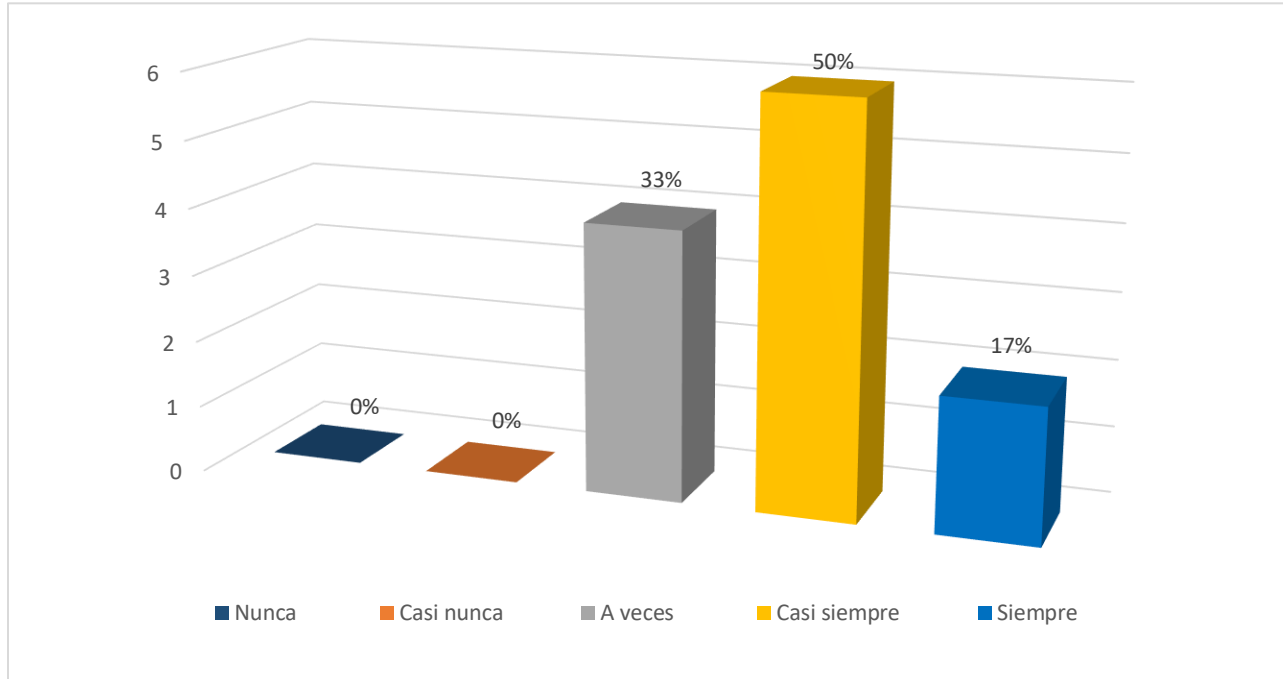
Tabla 18

Población estudiada, según la pregunta n° 15: ¿Tiene buen control de sus propias emociones?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 4 | 33% |
| Casi siempre | 6 | 50% |
| Siempre | 2 | 17% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 18

Población estudiada, según la pregunta n° 15: ¿Tiene buen control de sus propias emociones?



En relación con la tabla n° 19 y con la figura n° 19, relacionadas con la pregunta: ¿En la empresa se generan alternativas de solución ante problemas?, cinco colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, lo cual equivalente a un 42% del valor relativo, señalan que casi siempre en la empresa se generan alternativas de solución ante problemas; tres de ellos, igual a un 25%, considera que siempre en la empresa se generan alternativas de solución ante problemas; así como dos colaboradores, correspondiente a un 17%, aducen que a veces en la empresa se generan alternativas de solución ante problemas; un funcionario, igual al 8%, menciona que casi nunca en la empresa se generan alternativas de solución ante problemas; asimismo otro colaborador, correspondiente al 8% , resalta que nunca en la entidad se generan alternativas de solución ante los problemas.

Según lo observado, la empresa está anuente a resolver los problemas que se presenten, lo cual evidencia compromiso e interés y permite formar criterios dentro de la compañía, gracias a las tareas desarrolladas para intervenir dichas situaciones; ello permite unir esfuerzos y crear espacios de apoyo para seguir llevando de manera exitosa las labores desarrolladas.

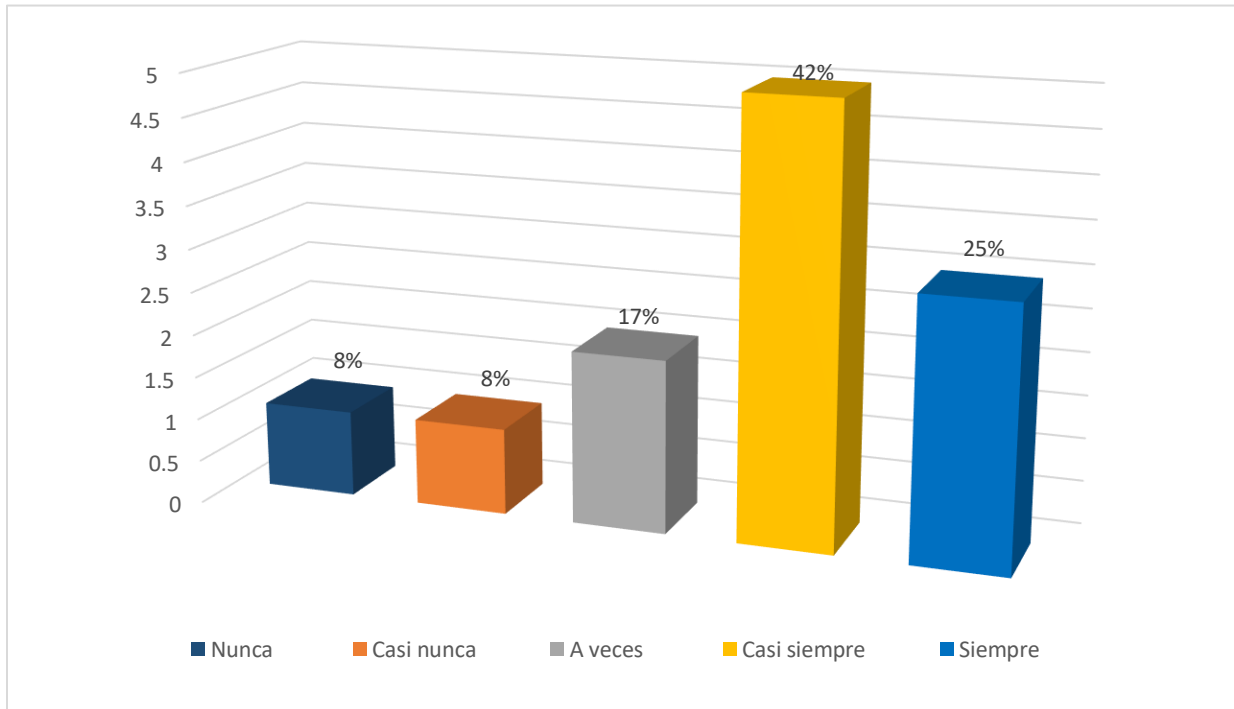
Tabla 19

Población estudiada, según la pregunta n° 16: ¿En la empresa se generan alternativas de solución ante problemas?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 1 | 8% |
| Casi nunca | 1 | 8% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 5 | 42% |
| Siempre | 3 | 25% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 19

Población estudiada, según la pregunta n° 16: ¿En la empresa se generan alternativas de solución ante problemas?



En relación con la tabla n° 20 y con la figura n° 20, correspondientes a la pregunta: ¿Se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo?, cuatro colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 33% del valor relativo, mencionan que siempre se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo; otros cuatro, esto igual al 33%, responde que a veces se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo; así como un colaborador, igual a un 8%, manifiesta que casi nunca se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo; un colaborador, perteneciente a un 8%; menciona que casi siempre se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo, dos de los colaboradores, igual al 17%, expresa que nunca se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo.

De acuerdo con los datos antes expuestos, se fomenta el trabajo en equipo, pero solo en algunas ocasiones. Es bien sabido que las empresas siempre buscan generar ingresos, por ende, resulta importante mantener a los colaboradores motivados, pues ello incentivará a los

funcionarios a mostrar un mayor compromiso y a dar un aporte mayor en la realización de sus tareas. Todo esto es muy importante, pues el colaborador adquiere un sentido de pertenecía, se fortalecen nuevas ideas, aumenta la productividad y se produce un mayor crecimiento personal.

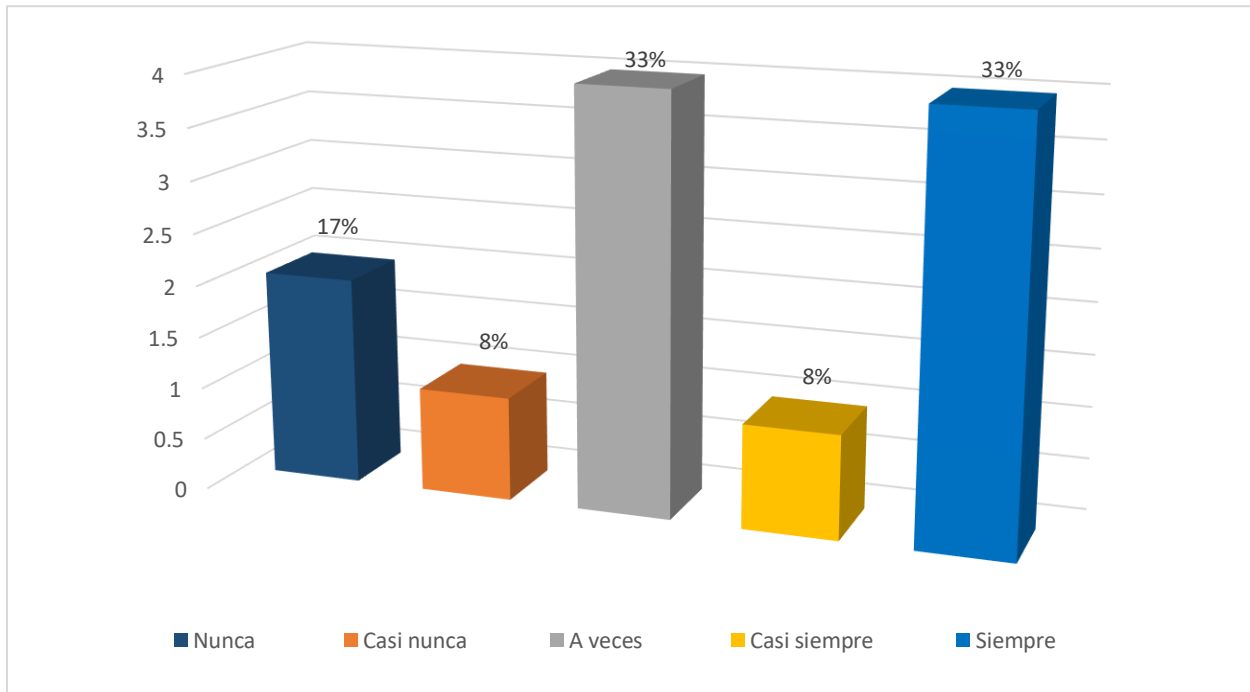
Tabla 20

Población estudiada, según la pregunta n° 17: ¿Se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 2 | 17% |
| Casi nunca | 1 | 8% |
| A veces | 4 | 33% |
| Casi siempre | 1 | 8% |
| Siempre | 4 | 33% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 20

Población estudiada, según la pregunta n° 17: ¿Se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo?



En la tabla n° 21 y la figura n° 21 , relacionadas a la pregunta: ¿Cuánto con el apoyo de mis compañeros y superiores?, cinco colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 42% del valor relativo, consideran que siempre cuenta con el apoyo de sus compañeros y superiores, mientras cinco colaboradores, igual al 42%, indicaron que casi siempre cuentan con el apoyo de sus compañeros y superiores, dos colaboradores perteneciente a un 17%, menciona a veces contar con el apoyo de sus compañeros y superiores.

Se evidencia que existe apoyo entre los compañeros y sus superiores, lo cual repercute en una buena relación laboral prevalece el apoyo y el trabajo en equipo, lo cual demuestra buenas actitudes y comportamientos que no afectan de manera negativa el desenvolvimiento personal ni grupal. Todo ello, resulta importante, ya que, se fomenta un ambiente sano donde se evitan conflictos, se reducen la ausencia a las labores, se mejora la productividad y los equipos de trabajo se desarrollan mejor.

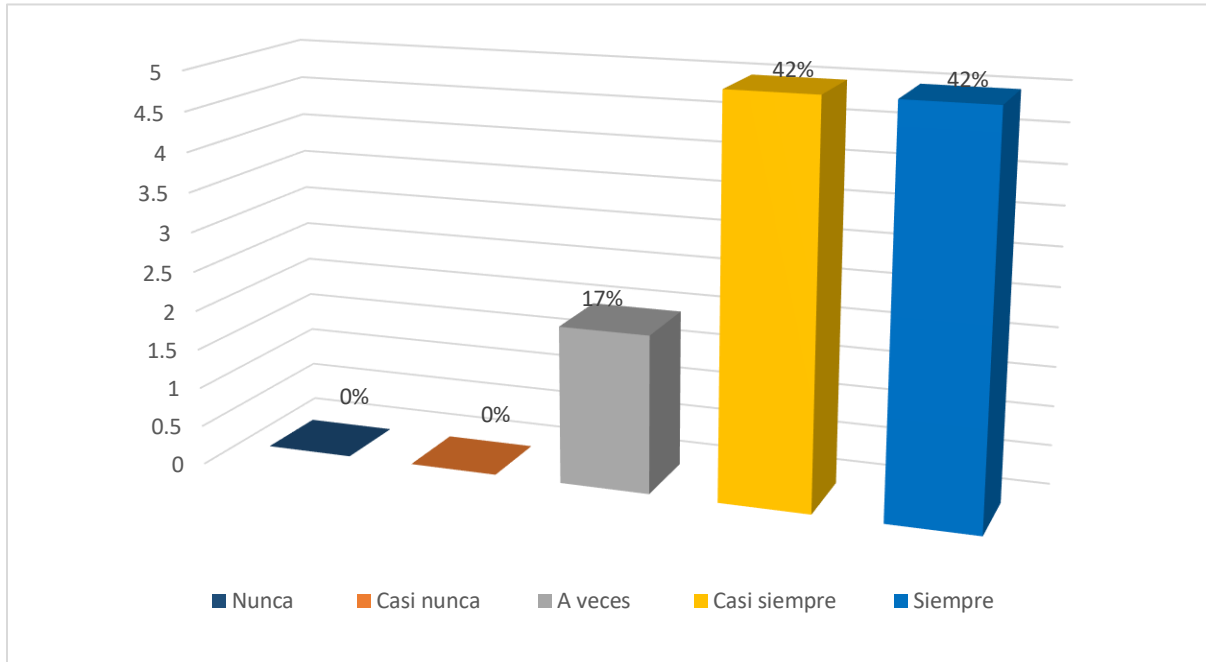
Tabla 21

Población estudiada, según la pregunta n° 18: ¿Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 5 | 42% |
| Siempre | 5 | 42% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 21

Población estudiada, según la pregunta n° 18: ¿Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores?



En cuanto a la tabla n° 22 y la figura n° 22, relacionadas con la pregunta: ¿La empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo?, cuatro colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 33% del valor relativo, manifiestan que siempre la empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo; tres de ellos, igual al 25%, indican que casi nunca la empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo; asimismo, dos colaboradores, es decir un 17%, expresa casi siempre empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo; dos colaboradores, correspondiente a un 17%, aducen que a veces la empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo; por último, un colaborador, correspondiente al 8%, manifiesta que nunca la empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo.

Se puede mencionar por lo obtenido en los resultados que la empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo, esto es importante porque los colaboradores van aprendiendo sobre algún tema que los beneficie y requieran para su desarrollo a nivel laboral y para su crecimiento profesional, dentro de lo que se puede destacar esta la importancia del acompañamiento por parte de la empresa, el interés que se demuestra y el apoyo para crecer y adquirir nuevos conocimientos. Todo ello proporcionará a los clientes un mayor conocimiento y una mejor atención

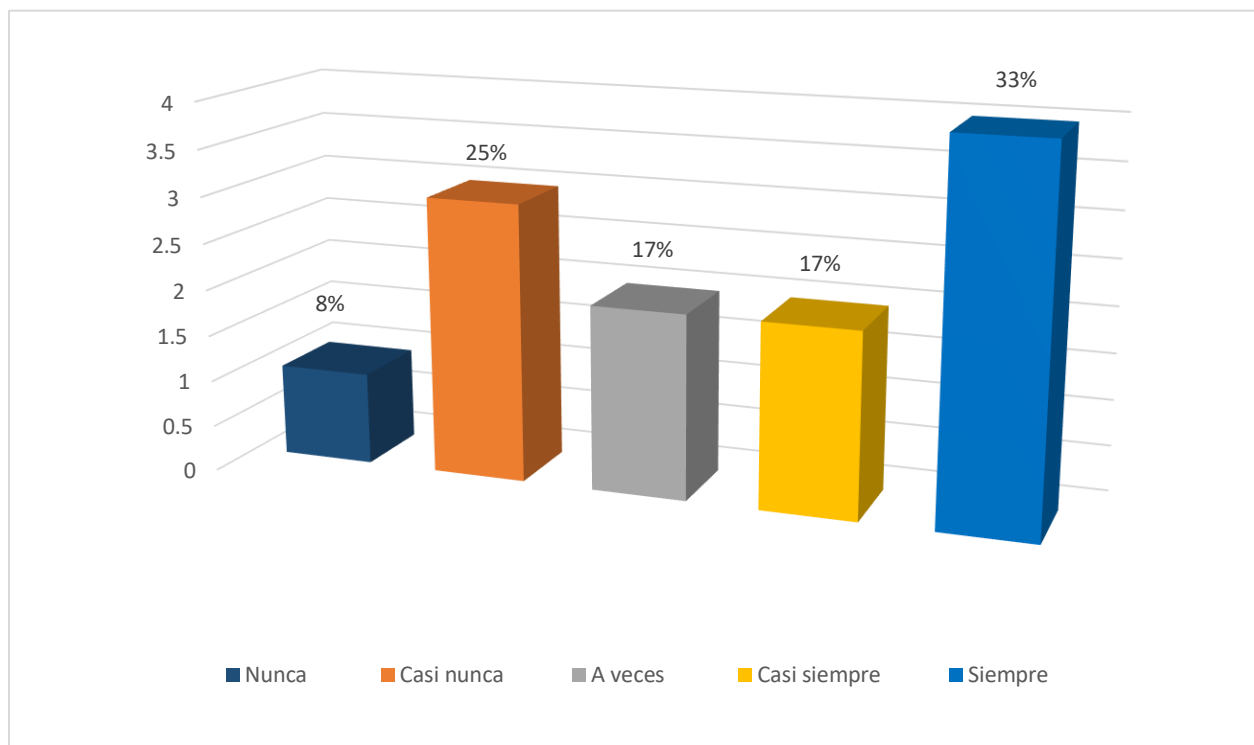
Tabla 22

Población estudiada, según la pregunta n° 19: ¿La empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 1 | 8% |
| Casi nunca | 3 | 25% |
| A veces | 2 | 17% |
| Casi siempre | 2 | 17% |
| Siempre | 4 | 33% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 22

Población estudiada, según la pregunta n° 19: ¿La empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo?



Con respecto a la tabla n° 23 y a la figura n° 23, en relación con la pregunta: ¿ La empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados?, cuatro colaboradores de la empresa Coopepuriscal R.L, equivalente a un 33% de los valores relativos, reflejan que siempre la empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados; otros cuatro, correspondiente a un 33%, mencionan que a veces la empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados; mientras dos colaboradores, igual a un 17%, indica que casi nunca la empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados; finalmente, esto es un 17%, expresa que nunca la empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados.

Se menciona que la empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados, ello podría fortalecer la relación de la empresa con los empleados, contribuye a la formación de líderes y habrá personal capacitado para realizar sus labores de la mejor manera. Todo ello

resulta relevante, puesto que el colaborador tomara decisiones más acertadas, se preparara para realizar tareas diferentes, logrará metas individuales y crecerá su conocimiento sobre temas en general.

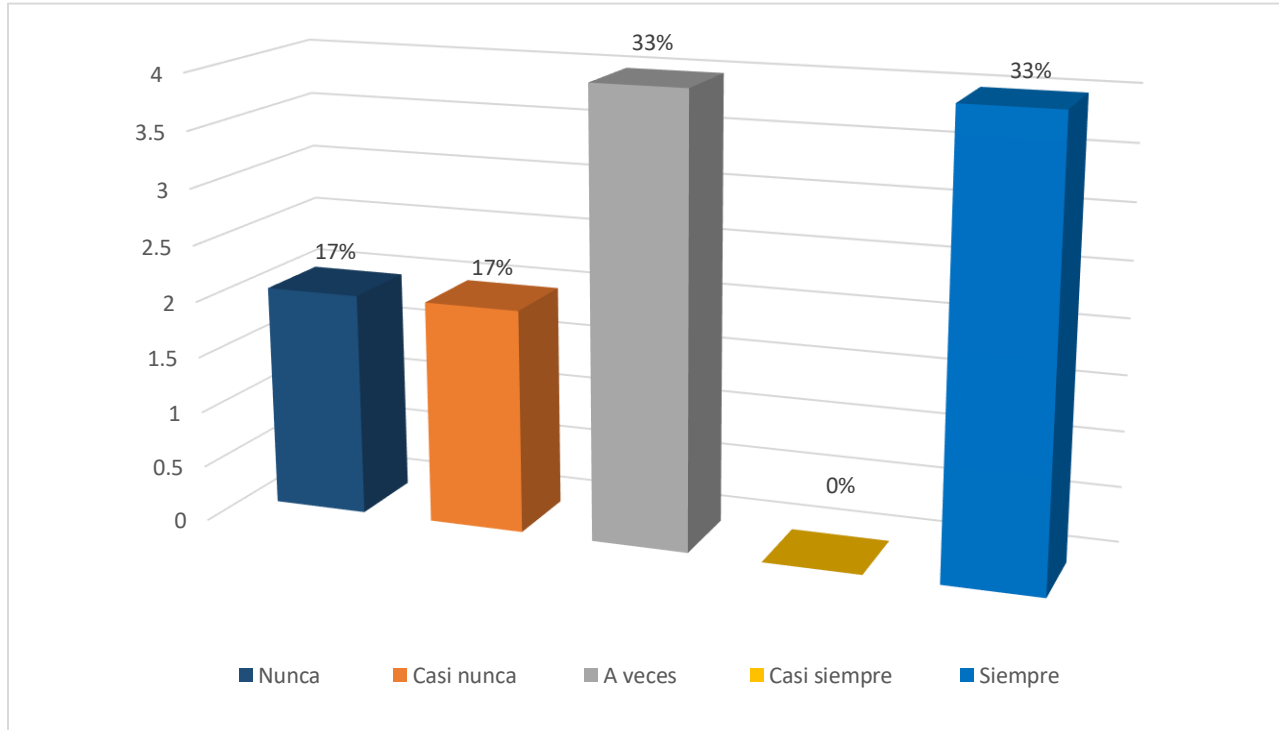
Tabla 23

Población estudiada, según la pregunta n° 20: ¿La empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados?

| Ítem | Datos absolutos | Datos relativos |
|--------------|------------------------|------------------------|
| Nunca | 2 | 17% |
| Casi nunca | 2 | 17% |
| A veces | 4 | 33% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 4 | 33% |
| Total | 12 | 100% |

Figura 23

Población estudiada, según la pregunta n° 20: ¿La empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados?



Como parte fundamental de dicho trabajo de investigación, se busca dar un análisis de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a doce trabajadores de la empresa Coopepurical R.L, así como de la entrevista realizada al encargado del departamento.

Es importante dentro de este punto a la hora de aplicar en cuestionario el temor de ciertos colaboradores al realizarlo, ya que temían por que se tomara alguna represalia de su encargado al participar en dicho instrumento, por lo tanto, podría darse algunas alteraciones en las respuestas, generando así una variación en los resultados.

Se realizó un análisis de la variable sobre habilidades blandas, a partir de ello, se determinó que gran parte de los colaboradores cuenta con habilidades blandas y las desarrolla en su entorno; no obstante, sería importante poder fortalecerlas, pues dichas habilidades son esenciales, como se menciona en el trabajo de investigación, resultan de suma importancia para

que las personas puedan desarrollarse en distintos ambientes, ya que estas formarán parte de cualquier lugar en que se desarrollen las personas y permite interactuar con los demás

Posibilita también, adaptarse fácilmente a su ambiente laboral y desarrollar buenas relaciones con su entorno, lo cual permite mejorar sus labores, de lo contrario, esto hará que la persona carezca de habilidades blandas.

Por lo tanto, podría provocar que el individuo sea incapaz de resolver problemas, no aprender de sus equivocaciones, no saber trabajar en equipo y ser intolerante a la hora de cometer algún error; del tal modo, sería una persona inadecuada para desarrollar las diferentes actividades laborales y personales.

Asimismo, se recalca la importancia de estas, porque dichas habilidades se relacionan con la personalidad y al auto reconocerlas, también será posible identificarlas en los demás.

Las habilidades blandas, entonces, son de suma importancia, porque permiten reconocer las responsabilidades individuales, manejar las situaciones de manera afectiva, realizar tareas en equipo y poder solucionar problemas.

Con respecto a la variable de empatía, según lo contestado por los colaboradores, prevalecen las respuestas siempre y casi siempre lo que podría indicar que sí existe la empatía entre ellos; sin embargo, demuestran no ser tan observadores de las emociones de los demás, por ende, sería importante fortalecer estos vínculos.

A partir de lo supraindicado, cabe recalcar lo importante de poder ser empáticos, ya que resulta más fácil lograr metas como equipo, establecer buenas relaciones con los demás, estimular la creatividad, fomentar relaciones de trabajo futuras, entablar una mejor comunicación con los demás, evitando así relaciones y ambientes laborales difíciles o inadecuado que impidan desarrollar actividades.

Con base en la variable trabajo en equipo, según refieren la mayoría de los colaboradores, las respuestas oscilan entre un siempre y casi siempre, lo cual supone un buen apoyo entre los compañeros. Al parecer la población investigada demuestra una buena relación, se ayudan y otros solo algunas veces, en cuanto a alternativas de solución demuestra siempre la empresa estar anuentes a solucionar diferencias para que estas no repercutan en las labores y se desarrolle un trabajo productivo.

El trabajo en equipo resulta importante, ya que esto permite escuchar y entender a los demás, sus ideas y puntos de vista; al tomar en cuenta, de este modo, no solo una opinión,

pudiendo así desarrollar metas en conjunto y una mejor productividad, permite tener una mayor seguridad y satisfacción, también se producirá un mayor sentido de pertenencia, mayores vínculos de confianza, motivará a asumir responsabilidades, así como también mejorar la proactividad.

De acuerdo con la variable motivación, según lo mencionado por los colaboradores, la mayoría coincide en que las respuestas son siempre y casi siempre, lo cual evidencia que los colaboradores siempre intentan realizar su mejor esfuerzo para cumplir sus objetivos y las metas propuestas, aunque no suelen ser tan reconocidos sus esfuerzos, lo cual podría generar una desmotivación, también resaltan que dentro de su trabajo se fomenta el trabajo en equipo, pero solo en algunas ocasiones.

Esto es importante, ya que la motivación facilita el desarrollo de mejores ambientes laborales, generando que los empleados acudan motivados a sus puestos de trabajo; es decir, con ganas de poder realizar mejor sus funciones, también mejora las relaciones sociales, ayuda a desarrollar el trabajo en equipo, mejora su compromiso, evita que se den conflictos y mejora el rendimiento laboral.

Con respecto a la variable liderazgo y de acuerdo con lo mencionado por los colaboradores, la mayoría denotan que las respuestas más sobresalientes son siempre y casi siempre, lo cual manifiesta que los colaboradores son capaces de relacionarse adecuadamente con los demás sin dificultad, al generar buenas relaciones. Ello resulta importante, ya que esto evitará inconvenientes, se refleja que son capaces de controlar su temperamento, lo cual evita que se creen ambientes conflictivos dentro de la empresa y también se resalta la capacidad de fijarse metas y que se esfuercen por alcanzarlas.

El liderazgo resulta importante, ya que potencia el crecimiento y desarrollo personal, ayuda a desarrollar talento, permite resolver dificultades de manera creativa y sensata, aumenta la confianza, y ayuda a empoderar a su equipo de trabajo.

De acuerdo con la variable clima laboral y según lo indicado por los colaboradores, las respuestas más sobresalientes son siempre y casi siempre, lo cual indica que los colaboradores cuentan con el apoyo de sus compañeros dentro del entorno laboral, favoreciendo así las buenas relaciones, también demuestra que son personas capaces de demostrar amabilidad y cordialidad con los demás. Ello genera mejores ambientes de respeto dentro de la empresa y fortaleciendo las buenas relaciones laborales, con respecto a la empresa tratan de proporcionar las herramientas

adecuadas, lo que brindara un mejor desenvolvimiento y que la realización de las labores sea más a mena y eficiente.

Se hace énfasis en el apoyo de la empresa a la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados con su puesto de trabajo, así como en el entrenamiento y desarrollo de los empleados; aunque sí se da, sería importante poder fomentarlo, ya que esto motivaría a los colaboradores al crecimiento y desarrollo personal, lo cual formará individuos capaces de adaptarse a entornos competitivos.

El clima laboral resulta importante, pues, mediante este se incrementará el compromiso con los demás, aumentarán la presencialidad y la productividad laboral, se fortalecerá el equipo de trabajo y acrecentará la retención del personal.

Parte importante de esta habilidad, es el desarrollo del bienestar emocional, en general, con el que cuente cada persona, como se menciona en el trabajo de investigación, mediante esto se percibe el sentimiento de cada una de los individuos, lo cual permite dominar las emociones que sobresalen, así como lograr sobrellevar las diferentes situaciones, permitiendo un mejoramiento a nivel personal y desarrollando el alcance de una vida más feliz.

Lo antes indicado, permite determinar la relación y la importancia de preocuparse por el bienestar de los colaboradores, porque esto será lo que permitirá desarrollar mejor las funciones y desarrollarse de una mejor más y más efectiva manera; ello generará una vida cotidiana placentera y plena.

En relación con la variable autocontrol y de acuerdo con lo expresado por los colaboradores, las respuestas más sobresalientes son siempre y casi siempre, lo cual denota que los colaboradores pueden expresar lo que desean con facilidad hacia los demás. De tal manera, no enfrentan dificultades para transmitir sus ideas o molestias; también les resulta fácil expresar sus emociones, para que los demás puedan notar lo que siente en ese momento sin complicación. Todo ello, demuestra un aspecto fundamental: tener un gran control, al ser capaz de reaccionar de manera serena ante las situaciones y siempre expresar asertivamente sus sentimientos.

Aunado a lo anterior, el autocontrol permite controlar de una mejor manera el estrés, ayuda a mantener la calma y a pensar mejor; asimismo, hacerle frente a situaciones, ayuda a pensar con claridad y a interpretar mejor las emociones, tanto propias como las de las personas alrededor.

Como parte del proceso, también se aplicó un instrumento al encargado de la organización, el cual consistió en una entrevista semiestructurada, con preguntas abiertas basadas en la empresa y su funcionamiento como tal.

En esta entrevista, de acuerdo con lo señalado por el funcionario, reconoce no escuchar ni atender las necesidades de los empleados como se debería, lo describe de una manera regular realizarla, ya que a veces se vuelve un poco complicado, también acepta, de manera personal, reconocer los esfuerzos de los empleados cada vez que se puede, así como los logros personales, porque sabe que esto motiva a los colaboradores.

Menciona que para motivar a los empleados se les da un trato especial, asimismo, otorgarles permisos o días libres cuando ellos lo elijan, como también realizar actividades de fin de año.

Comenta además, que fomentan siempre todo lo que se pueda el trabajo en equipo y considera que los empleados sí logran trabajar de manera conjunta, lo cual es beneficioso para el lugar, con base en la comunicación, según indica, lo efectúan de manera regular, puesto que cuenta varios departamentos en diferentes lugares y la comunicación no es la más idónea, resulta difícil poder encontrar espacios para hacerlo y la pandemia lo complica; incluso, manifiesta que, gracias a ello, muchos de los colaboradores de todos los lugares se conocen; no obstante, debido a lo complicado, es consciente, de que se crean deficiencias por tener grupos aislados.

El encargado trabaja muy bien con los empleados y todo depende también de lo bien que esté todo dentro del ambiente, por cuanto si está mal, pues resulta más complicado. De acuerdo con su criterio, se considera un buen líder, ya que sus colaboradores responden muy bien ante sus órdenes, expresa que trata de controlar, aconsejar y corregir cuando las situaciones no se dan de la mejor manera; así, estamos ante un líder motivador y participativo. Según el encargado trata de manejar su puesto lo mejor posible, a veces resulta estresante, pues trabajar con público y atender empleados es complicado, entonces, trata de tomar lo mejor de cada uno y así mejorar el equipo de trabajo.

Destaca que se da un ambiente laboral sano, aunque ello depende de cada uno y la personalidad y el ánimo con que se encuentren en determinado momento, pero siempre es muy tranquilo. Por su parte trata de propiciar un ambiente cordial y armonioso entre los compañeros, lo cual beneficia un clima funcional y adecuado.

También el encargado comenta que el manejo de situaciones laborales es apropiado, lo manejan de buena manera y comenta hablar primero con los involucrados y después llamar a todos en conjunto ante las situaciones que les aquejan, se toman las debidas medidas hacia las personas y si el problema persiste se toman otras medidas y pasa a gerencia, pero indica que primordialmente buscan solucionar siempre las diferentes situaciones.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, obtenidas como resultado del proceso investigativo. Están ligadas al análisis de los instrumentos aplicados y a cada una de las respuestas, analizando los resultados.

5.1 Conclusiones.

- Esta investigación se planteó como fin obtener las habilidades blandas de un grupo de colaboradores del Departamento de Ventas de la empresa Coopepuriscal R.L, dentro de los resultados obtenidos, se evidenció la presencia de habilidades blandas, lo cual promueve la generación de ambientes de trabajos aptos y agradables para las personas quienes laboran dentro de la empresa.
- Dentro de las habilidades más sobresalientes en esta investigación, se destacan, empatía, liderazgo y autocontrol, ya que las respuestas resaltan en la opción siempre, la cual es la respuesta más favorable dentro del instrumento aplicado.
- También se destacan las habilidades como el trabajo en equipo, la motivación y clima laboral, puesto que sus respuestas presentaban mayor diversidad de opiniones de parte de los colaboradores, aun así, sobresalían o se igualaban más las respuestas positivas.
- Se destaca que las habilidades blandas en los colaboradores aumentan la productividad, no solo en trabajo en equipo, o en una mejor relación de los miembros, o no es una cuestión de empatía, sino esto repercute directamente en la productividad de la empresa
- Se obtiene que, al desarrollar los componentes de la inteligencia emocional como las habilidades blandas como la empatía, el trabajo en equipo, la motivación, el liderazgo, el clima laboral y el autocontrol, repercuten directamente en las buenas relaciones de grupos de iguales dentro de la empresa en las diferentes ramas del organigrama de la empresa, aumenta la productividad y mejora las áreas que se desarrollen.

- Se determina que los trabajadores rondan edades desde los veinte a los sesenta años, lo cual evidencia que la compañía no discrimina las edades y, más bien, apunta a la experiencia y sabiduría que estas personas poseen.
- Se concluye que, poseer habilidades blandas, será mejor la resolución de diferentes problemas, de una manera eficaz.
- Se realizarán recomendaciones, de acuerdo con los resultados obtenidos en distintas áreas, con el fin de mejorar o desarrollar temas relacionados a las habilidades blandas.
- Finalmente, se determina que poseer un adecuado desarrollo de las habilidades blandas y un entorno laboral apto es necesario para generar ambientes de trabajo positivos y buenas relaciones laborales, donde se promueve el respeto y la adecuada comunicación.

5.2 Recomendaciones

5.2.1. Recomendaciones para los colaboradores.

- Construir relaciones positivas, muchas de las habilidades blandas funcionan con la forma en la que se puede relacionar con los demás; por tanto, es importante tener conversaciones con los demás donde puedan lograr un acercamiento, donde se desarrolle confianza y buena comunicación interpersonal.
- Fortalecer las habilidades blandas, con el fin de crear entornos laborales saludables, que permitan las buenas relaciones generando espacios de trabajo adecuados y se fortalezca la productividad laboral donde se pueda aprender conjuntamente y generar experiencias para el futuro.
- El trabajo en equipo es una de las habilidades más importantes y siempre que sea posible se debe practicar, el reconocer y mostrarse abierto a diferentes ideas genera mejores

bases, esto es una manera en la que aprendemos de otros y de la experiencia que puedan generar para futuros proyectos.

- Mostrarse abierto a retroalimentaciones sobre temas de actualidad, que favorezcan su desarrollo laboral y mejore el ambiente y comunicación en sus lugares de trabajo.
- Promover el desarrollo de las habilidades menos sobresalientes, con el fin de proporcionar las habilidades necesarias en el ámbito laboral, donde lo que se busque sea un beneficio común que mejoren las relaciones en dicha institución.

5.2.2. Recomendaciones para la empresa

- Es necesario fomentar temas relacionados habilidades blandas, ya que es necesario cultivarlas en los colaboradores, así como brindar la importancia de estas y de poder implementarlas día a día, lo cual beneficiará el crecimiento y desarrollo personal.
- Incitar las convivencias o reuniones, porque muchas veces las relaciones laborales no son suficientes para establecer buenas relaciones entre los colaboradores, esto fomenta la comunicación y aumenta la confianza que se puede desarrollar dentro de la empresa.
- Fomentar entornos saludables, crear espacios y entornos adecuados influye en la motivación y productividad que desarrollen los empleados.
- Realizar talleres donde se capacite personal sobre las habilidades blandas y la importancia de las mismas en los ambientes laborales.
- Fortalecer las relaciones entre los colaboradores para evitar diferencias y puedan trabajar en equipo, con el propósito de lograr buenos resultados a la hora de realizar actividades en conjunto.

5.2.3. Recomendaciones para el encargado

- Construir una relación de confianza, según la cual aprendan a conocer virtudes y defectos de los demás, promoviendo así tolerancia y comprensión, sin generar actitudes negativas.

- Brindar retroalimentación sobre el desempeño y los logros alcanzados a cada uno de los colaboradores y también recalcar los aspectos en que se puede mejorar, en caso de requerirlo; esta manera, podrá visualizarse como se están desarrollando las labores dentro de la empresa si están cumpliendo con lo planteado y si no es así poder buscar soluciones ante dichas situaciones.
- Elogiar y reconocer los esfuerzos de los colaboradores, mediante algún tipo de estímulo por parte de la empresa, con lo cual se manifieste el agradecimiento y apoyo por lo realizado; asimismo, se incentive a seguir cosechando buenos resultados. O bien, mediante una reunión donde compartan algún tipo de refrigerio como reconocimiento a la labor.
- Implementar reuniones donde se evalúen diferentes situaciones, sugerencias o grado de motivación de los colaboradores, esto favorece a que como equipo se puedan fortalecer relaciones y evitar disgustos dentro del ámbito laboral.
- Aprovechar las fortalezas y experiencias de cada uno de los colaboradores, pues ello permite poder delegar funciones o adquirir responsabilidades de acuerdo con las competencias de cada quien. O bien, mejorar su desarrollo y se sentirá más seguro en su puesto y las labores que desempeña.
- Escuchar las necesidades de los colaboradores, esto permitirá ampliar la visión; de tal modo, se generarán diferentes aportes los cuales permitan cumplir con los objetivos planteados. Así pues, es importante estar siempre abierto a nuevas ideas o a la retroalimentación, al tomar en cuenta a cada una de estas personas.
- Mantener contacto frecuente con los colaboradores, brindar oportunidades para hacerlo cuando ellos lo requieran, pueda y tenga la seguridad de poder hablarlo, ya que no se puede asumir saberlo todo y esto permitirá la oportunidad de escuchar ideas que ofrezcan la oportunidad de brindar mejoras.

5.2.4. Recomendaciones para los profesionales en Psicología

- Abordar el tema de habilidades blandas desde perspectiva psicológica, a fin de identificar la importancia de un concepto, tanto personal como ético.
- Estar en constante actualización sobre posibles temas de habilidades blandas y como dichas son factores, tanto positivos como negativos que pueden establecer el comportamiento personal de cada ser humano.
- Conocer sobre el impacto en la sociedad actual de las relaciones interpersonales, enlazadas con la influencia de cada ser humano.
- Desarrollo de programas de información sobre bienestar emocional dentro de las organizaciones ante crisis que se puedan presentar en el futuro.
- Incentivar sobre la posible creación de más proyectos de investigación relacionados a las habilidades blandas y su desarrollo dentro de ámbitos laborales, para así establecer relaciones armoniosas y un desarrollo personal y grupal sano, las cuales favorezcan la motivación e inciten retención del personal.

5.2.5. Recomendaciones para la Universidad Central

- Se recomienda que, dentro de la formación de profesionales en la institución, se fomente el conocimiento sobre habilidades blandas.
- Generar en los estudiantes universitarios de la institución un pensamiento crítico sobre la relevancia de las habilidades blandas en la sociedad.
- Conocer la percepción universitaria sobre las habilidades blandas y su importancia.

- A los profesores universitarios, permanecer en una constante actualización sobre temas relacionados habilidades blandas, mediante folletos o talleres donde se exponga todo lo relacionado con el tema y los posibles cambios que ocurran.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. (1999). *Estrategia educativa para el desarrollo de las habilidades profesionales desde las prácticas preprofesionales en la especialidad Contabilidad*. Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/893/Consideraciones%20teoricas%20acerca%20de%20las%20habilidades.htm>
- Andrew Carnegie. (2001). *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial*. [Informe final del diplomado de gestión del talento humano basado en competencia, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresarial.pdf
- Araya Fernández, E., & Garita, González, G. (2020). *Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática*. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(23), 11-36. <https://doi.org/10.22430/21457778.1614>
- Arias (2006). *Metodología de la investigación*. Blogspot. <http://adelajesus.blogspot.com/?view=classic>
- Ballina, Amanda. (2002). *Diagnóstico y Propuesta de Estrategia Comunicacional Interna Academia Europea* [Previo a obtener el título de licenciado en ciencias de la comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1151.pdf
- Barrantes, R. (2004). *Investigación un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*/Rodrigo Barrantes Echavarría 2 da reimp. De la 2 da edición-San José, C.R: EUNED, 2016. Reimp 412 p. (Colección angora 10) <https://issuu.com/sibdi/docs/investigacion>

- Barron. (2018). *Desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de educación prima*. [Trabajo académico para optar el Título de segunda especialidad profesional de Psicopedagogía, Universidad Nacional de Tumbes, Perú].
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2359/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20ZAPATA%20VELEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bertram. (2008). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Boza y Toscano. (2012). *Motivación para el aprendizaje en estudiantes de la Universidad de Cuenca*. [Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Psicóloga Educativa, Universidad de Cuenca].
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23533/1/tesis.pdf>
- Cáceres. (2016). *Desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de educación prima*. [Trabajo académico para optar el Título de Segunda especialidad profesional de Psicopedagogía, Universidad Nacional de Tumbes, Perú].
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2359/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20ZAPATA%20VELEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato. (1994). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional de colaboradores posterior a un proceso de integración empresarial*. [Presentado para optar por el título de Licenciado en relaciones Industriales (Industriologo), Universidad Católica Andrés Bello].
[http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/40.-CARRILLO%20Y%20FERNANDEZ\(Sentido%20de%20Pertenencia%20y%20Compro-miso%20Organizacional\).pdf](http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/40.-CARRILLO%20Y%20FERNANDEZ(Sentido%20de%20Pertenencia%20y%20Compro-miso%20Organizacional).pdf)

Chiavenato. (2004). *El liderazgo y la gestión administrativa de la Municipalidad distrital San Pedro de Chaná – Huari, en el año 2017*. [Para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/627/TFCE-01-24.pdf?sequence=3>

Chiavenato. (2009). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* [Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el grado académico de Licenciada, Universidad Rafael Landívar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf> Chiavenato.

(2015). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017* [Para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Chigó y Olguín. (2006). *Análisis de las habilidades blandas de los estudiantes de la escuela profesional de gestión de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2019*.

[Trabajo académico para optar por el título profesional de Licenciado en gestión con mención en gestión de empresas, Universidad Nacional de San Agustín].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10210/GEhuyuvv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuesta. (2009). *Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría.*

Gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>

Dando. (1975). *La entrevista en las organizaciones*.

http://biblio3.url.edu.gt/Libros/la_entrevista/4.pdf

Goleman, D. (2007). *Tipos de habilidades blandas. Grades abrazos.*

<https://grandesabrazos.com/tipos-de-habilidades-blandas/>

Davidson. (2016). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo.* [Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf

Evans y Lindsay. (2008) *Liderazgo y motivación.* [Previo a conferírseles el título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada, Universidad Rafael

Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>

Fundación Acción Joven. (2013). *Las habilidades blandas y su incidencia en la formación académica como herramienta de desarrollo profesional en los estudiantes de undécimo año, sección 11-1 modalidad nocturna del Colegio Técnico Profesional de Santa Cruz, Circuito 01 de la Dirección Regional De Educación de Santa Cruz, Guanacaste en el período lectivo 2020.* [Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia, Universidad Latina De Costa Rica].

https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/204/1/TFG_Ulatina_Dylana_Gomez%20Ulate.pdf

García. (2008). *La motivación institucional y el sentido de pertenencia del docente en la Facultad de Humanidades y Lenguas Modernas de la Universidad Ricardo Palma - 2015.* [Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con Mención en Gestión Educacional, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://1library.co/document/yd2e3x6q-motivacion-institucional-pertenencia-facultad-humanidades-lenguas-modernas-universidad.html>

- Giddens. (1991). *La confianza organizacional como variable mediadora entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento*. [Tesis De Maestría, Universidad católica de Colombia].
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14657/1/Tesis%20Confianza%20Organizacional.%20Fernando%20..pdf>
- Gil. (1994). *El trabajo en equipo: un estudio de caso en la unidad de cuidados intensivos del hospital general universitario Rafael Méndez de Lorca*. [Tesis doctoral, Universidad De Murcia].
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/29618/1/Concepci%c3%b3n%20Lucas%20Garc%c3%ada-%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Gilmore,C. & Moraes. (2002). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. [Presentado como requisito para optar al título de especialista en alta gerencia, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=2>
- Hernández, R, et al. (2005). *Las habilidades blandas y su incidencia en la formación académica como herramienta de desarrollo profesional en los estudiantes de undécimo año, sección 11-1 modalidad nocturna del Colegio Técnico Profesional de Santa Cruz, Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Santa Cruz, Guanacaste en el período lectivo 2020 [Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia, Universidad Latina De Costa Rica Sede Santa Cruz, Guanacaste]*.
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/204/1/TFG_Ulatina_Dylana_Gomez%20Ulate.pdf

- Hernández, R, et al (2006). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo*. [Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf
- Hernández, R., et al (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). México. McGraw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hodgetts y Altman. (1985). *Estrategia de clima laboral para mejorar la satisfacción del trabajador en el área comercial de la editorial Santillana S.A.* [Para optar grado académico de maestro en administración y marketing, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6617/Wilson%20P%C3%A9rez%20Rodr%C3%ADguez.pdf?sequence=1>
- Ibrahim. (2017). *Desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de educación primaria*. [Para optar el Título de Segunda especialidad profesional de Psicopedagogía, Universidad Nacional De Tumbes].
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2359/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20ZAPATA%20VELEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koontz, Harol. (2000). *Toma de decisiones y productividad laboral, estudio realizado con el Área de Salud de Quetzaltenango*. [Tesis, Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- López. (2008). *Empatía en el proceso de formación de los estudiantes de primero y quinto de la carrera profesional de psicología de la unas*. [Tesis para optar el título profesional de psicólogo, Universidad Nacional De San Agustín Arequipa].
<https://docplayer.es/122568361-Universidad-nacional-de-san-agustin.html>

- López, Filippetti y Richaud. (2013). *Trabajo de suficiencia profesional, la empatía en los estudiantes del quinto de secundaria del colegio Joseph and Mery High School de Jesús María, durante el periodo 2019*. [Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Inca Garcilaso De La Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5019/TRSUFICIENCIA_Castillo%20Castillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez. (2007). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos*. [Previo a conferirle en el grado académico de Licenciado, el título de Administrador de Empresas, Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Martínez. (2008). *Los niveles de creatividad de los niños y niñas de cuatro años de la institución educativa inicial n° 194 corazón de Jesús del distrito de acora en el año 2018*. [Para optar el título profesional de: licenciada en educación inicial, Universidad Nacional Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10563/Flores_Quenta%20Wendy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez (2010). *Marco Teórico*. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104769/cap02.pdf>
- Matus y Gutiérrez. (2012). *Desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de educación primaria*. [Para optar el Título de Segunda especialidad profesional de Psicopedagogía, Universidad Nacional De Tumbes].
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2359/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20ZAPATA%20VELEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno et al. (2001). *Tolerancia a la frustración y distorsiones cognitivas en estudiantes con consumo de alcohol de segundo año de bachillerato de la unidad educativa Pedro Vicente Maldonado, periodo enero - junio 2016*. [Trabajo de grado previo a la obtención del título de psicólogo clínico, Universidad Nacional de Chimborazo].

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2982/1/UNACH-FCS-PSC-CLIN-2016-0027.pdf>

Moya. (2014). *Empatía y habilidades sociales*. [Previo a conferírsele el título de psicóloga clínica en el grado académico de licenciada, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Campos-Carmen.pdf>

Mujica. (2005). *Las habilidades blandas y su incidencia en la formación académica como herramienta de desarrollo profesional en los estudiantes de undécimo año, sección 11-1 modalidad nocturna del Colegio Técnico Profesional de Santa Cruz, Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Santa Cruz, Guanacaste en el período lectivo 2020*. [Tesis para optar al grado de licenciatura en ciencias de la educación con énfasis en docencia, Universidad Latina de Costa Rica].
<https://repositorio.ulatina.ac.cr/handle/20.500.12411/204>

Ngang. (2018). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo*. [Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo].
http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2082/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud. (1993). *Habilidades para la vida: una propuesta de formación humana. Itinerario Educativo*, xxviii (63), 61-89.
https://www.researchgate.net/publication/308041464_Habilidades_para_la_vida_una_propuesta_de_formacion_humana

Organización Mundial de la Salud. (1999). *Las 10 habilidades para la vida más importantes*. (s.f). Psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/habilidades-para-vida>

Orientapeques. (2012). *Trabajo de suficiencia profesional tolerancia a la frustración en estudiantes de 5to. y 6to. grado de educación primaria de la Institución Educativa de Acción Conjunta Apóstol San Pedro – Mala, provincia de Cañete, 2018*. [Para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4117/008594_Trab_Suf_Pr_of_Torres%20Rondan%20Yasmin%20Selene.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Papalia, D. et al (2009). *Desarrollo Humano*. (11a Ed) España. Mc Graw- Hill. <https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Desarrollo%2520Humano%2520-%2520Diane%2520Papalia%2520Duskin%252011%25C2%25AA%2520Edicion.pdf>

Peñaranda. (2004). *Importancia de la práctica de valores en los establecimientos educativos para crear una cultura de paz” (estudio realizado en cinco institutos de educación básica del casco urbano, del municipio de Santo Tomás la unión, Suchitepéquez*. [Previo a conferirle en el grado académico de: Licenciada en Psicología, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Mendoza-Erika.pdf>

Paula. (2007). *Dimensiones de la personalidad y autocontrol en estudiantes del 5to de secundaria de una institución educativa estatal, Chiclayo 2016*. [Para optar el título profesional de licenciada en psicología, Universidad señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3087/Tesis-%20Dimensiones%20de%20la%20Personalidad%20y%20Autocontrol.pdf?sequence=1>

Pereira, M. (2007). *Orientación Educativa*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia (UNED)

Phillip (1997). *Dimensiones de la personalidad y autocontrol en estudiantes del 5to de secundaria de una institución educativa estatal, chiclayo 2016*. [Para optar el título profesional de licenciada en Psicología, Universidad señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3087/Tesis-%20Dimensiones%20de%20la%20Personalidad%20y%20Autocontrol.pdf?sequence=1>

Pick y Vargas. (1990). *El asertividad como factor asociado a las habilidades cognitivas de solución de problemas interpersonales en estudiantes de 12 años*. [Trabajo de grado para optar al título de Magister en Educación, Universidad Javeriana].

https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/1431/RodriguezEspinosaVane_ssa2011.pdf?sequence=1

Programa Nacional de Tecnologías Móviles, Tecno aprender, Ministerio de Educación Pública.

(2018). *Las habilidades blandas y su incidencia en la formación académica como herramienta de desarrollo profesional en los estudiantes de undécimo año, sección 11-1 modalidad nocturna del colegio técnico profesional de santa cruz, circuito 01 de la dirección regional de educación de santa cruz, Guanacaste en el período lectivo 2020*.

[Licenciatura en ciencias de la educación con énfasis en docencia, Universidad latina de Costa Rica sede Santa Cruz, Guanacaste].

https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/204/1/TFG_Ulatina_Dylana_Gomez%20Ulate.pdf

Robbins y Coulter. (2007). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral, Estudio realizado con personal de operaciones de Telemercadeo de Transactel*. [Previo a conferírsele el título

de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada, Universidad Rafael Landívar]. [http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf)

[Karyn.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf)

Robbins y Coulter. (2013). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018* [Para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas Carrera Profesional: Administración de Empresas, Universidad Nacional De Educación].

<http://docplayer.es/168033022-Tesis-el-clima-laboral-y-el-desempeno-de-los->

[colaboradores-de-la-superintendencia-de-mercado-de-valores-miraflores-enero-agosto-2018.html](#)

Sánchez. (2013). *Marco Teórico*. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104769/cap02.pdf>

Segura. (2015). *Estrategia metodológica para el desarrollo de las habilidades blandas para los estudiantes de secundaria*. [Seminario de graduación para optar por el título de Máster en Educación Técnica con el grado académico de Maestría, Tecnológico de Costa Rica]. [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10641/estrategia metodologica des arrollo habilidades blandas estudiantes secundaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10641/estrategia_metodologica_desarrollo_habilidades_blandas_estudiantes_secundaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva. (2016). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo*. [Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo]. [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2082/TL VallejosCarrascoAndrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2082/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva. (2016). *Desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de educación prima*. [Trabajo académico para optar el título de Segunda especialidad profesional de Psicopedagogía, Universidad Nacional de Tumbes, Perú]. [http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2359/TRABAJO%20 ACADEMICO%20-%20ZAPATA%20VELEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2359/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20ZAPATA%20VELEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silvestrini, M, et al (2008). *Fuentes de investigación*. <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Sosa. (2011). *Asertividad en adolescentes del colegio privado BF Skinner La Molina 2018*. [Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3718/008594 Trab. Suf. P](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3718/008594_Trab._Suf._P)

[rof. Tataje%20P%C3%AD%20C3%B1a%20Maria%20Elena.pdf?sequence=2&isAllowed
≡y](http://rof.Tataje%20P%C3%AD%20C3%B1a%20Maria%20Elena.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Tamayo y Tamayo. (1997). *Tesis de investigación: Población y muestra*. Blogspot.

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Tamayo y Tamayo. (2006). *Investigación e Innovación Metodológica*. Blogspot.

<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Tamayo y Tamayo. (2007). *Marco Metodológico*.

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>

Tejedor. (2014). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo sac- chiclayo*. [Para optar título profesional de licenciada en administración, Universidad Señor de Sipán].

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4366/Cubas%20Medina.pdf
?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1)

Universidad Nacional de Costa Rica (2015). *Las habilidades blandas y su incidencia en la formación académica como herramienta de desarrollo profesional en los estudiantes de undécimo año, sección 11-1 modalidad nocturna del colegio técnico profesional de santa cruz, circuito 01 de la dirección regional de educación de santa cruz, Guanacaste en el período lectivo 2020*. [Licenciatura en ciencias de la educación con énfasis en docencia, Universidad Latina De Costa Rica Sede Santa Cruz, Guanacaste].

[https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/204/1/TFG_Ulatina_Dylana_Go
mez%20Ulate.pdf](https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/204/1/TFG_Ulatina_Dylana_Gomez%20Ulate.pdf)

Uriarte, A. (2005). *En la transición a la edad adulta*. Redalyc.org, 3 (1), 145-160.

<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832310013.pdf>

Vallejos. (2019). *Desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de educación primaria*.

[Para optar el Título de Segunda especialidad profesional de Psicopedagogía, Universidad

Nacional De Tumbes].

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2359/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20ZAPATA%20VELEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Web, Joseph, Yardley y Michie. (2010). *Autocontrol y agresividad en los estudiantes de secundaria de una institución educativa del distrito de chorrillos* [Para optar el título de licenciado en psicología Universidad Autónoma de Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/869/Rodriguez%20Del%20Aguila%2C%20Wilmer%20Andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

WHO. (1994). *Habilidades para la vida: una propuesta de formación humana. Itinerario Educativo*, xxviii (63), 61-89.

https://www.researchgate.net/publication/308041464_Habilidades_para_la_vida_una_propuesta_de_formacion_humana_P.17

WHO. (2003). *Habilidades para la vida: una propuesta de formación humana. Itinerario Educativo*, xxviii (63), 61-89.

https://www.researchgate.net/publication/308041464_Habilidades_para_la_vida_una_propuesta_de_formacion_humana_P.17

World Health Organization. (2003). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. Psicología Escolar e Educacional*, 23,1-11. Associação Brasileira de Psicología Escolar e Educacional (ABRAPEE).

<https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>

Yturralde. (2016). *Estudio de la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y los estudiantes del área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena*. [Proyecto de Graduación para optar por el título de Máster en Educación Técnica con el grado académico de Maestría, Instituto Tecnológico de Costa Rica].

https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10636/estudio_perspectiva_habilida

des blandas importancia profesores estudiantes area informatica empresarial colegio tecnico profesional cartagena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yukl, 2009, p. 8; cf. Adams y Yoder, 1985; Bryman, 1992; Hollander, 1978; Northouse. (2007)

Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid].

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/662373/ayoub_perez_jose_luis.pdf

Apéndices

Instrumento: Escala Likert

Seguidamente se presenta una serie de preguntas, las cuales tienen relación con el concepto de habilidades blandas. Donde se definirá de la siguiente manera.

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| N | C N | A V | C S | S |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

Marque con una equis (X). Lee detenidamente las preguntas.

¿Su edad? _____

¿Su sexo? _____

¿Años laborados en la empresa? _____

| N° | Preguntas | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----|---------------------------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | Reconoce sus propias emociones. | | | | | |
| 2 | Es claro en expresar sus ideas. | | | | | |
| 3 | Apoya a sus compañeros de | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| | trabajo cuando no comprenden algo. | | | | | |
| 4 | Recibe buen trato de sus compañeros. | | | | | |
| 5 | Reconocen su esfuerzo y dedicación. | | | | | |
| 6 | Expresa sus propias emociones. | | | | | |
| 7 | La empresa brinda las herramientas adecuadas en su puesto de trabajo. | | | | | |
| 8 | Es un buen observador de las emociones de otros. | | | | | |
| 9 | Se fija metas y hace todo lo posible por obtenerlas. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Puede con facilidad relacionarse con los demás. | | | | | |
| 11 | Demuestra amabilidad y cordialidad con otras personas. | | | | | |
| 12 | Busca hacer un mejor esfuerzo. | | | | | |
| 13 | Respeto las ideas de los demás, aunque no las comparta. | | | | | |
| 14 | Controla su temperamento y maneja las dificultades de manera racional. | | | | | |
| 15 | Tiene buen control de sus propias emociones. | | | | | |
| 16 | En la empresa se generan alternativas de | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | solución ante problemas. | | | | | |
| 17 | Se fomenta el trabajo en equipo en su lugar de trabajo. | | | | | |
| 18 | Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores. | | | | | |
| 19 | La empresa apoya la participación de los empleados en talleres o conferencias relacionados a su trabajo. | | | | | |
| 20 | La empresa invierte en el entrenamiento y desarrollo de sus empleados. | | | | | |

Fuente: Creación propia.

Entrevista

1- ¿Cómo empresa escuchan y atienden las necesidades de los empleados?

2- ¿Reconocen los esfuerzos de los empleados?

3- ¿Se fomenta el trabajo en equipo en la empresa?

4- ¿Considera que los empleados logran trabajar de manera conjunta?

5- ¿Reconocen los logros de los empleados?

6- ¿Qué hacen para motivar a los empleados?

7- ¿Cómo se siente como encargado o líder?

8- ¿Ejerce un liderazgo o cargo participativo y motivador?

9- ¿Cómo es el clima en general en la empresa?

10- ¿La empresa fomenta y promueve la comunicación?

11- ¿Cómo maneja su puesto de trabajo?

12- ¿Cuándo existen diferencias o conflictos laborales entre empleados, como son abordados?

Habilidades blandas

Mostrarse abierto a la retroalimentación y escuchar la oportunidad de poder mejorar e identificar las áreas en que se puede trabajar para mejorar, lo que ayudara a crecer personal y laboralmente.

El trabajar en equipo es una de las habilidad más importante y siempre que sea posible se debe demostrar con otras personas, el reconocer y mostrarse abierto a diferentes ideas genera mejores bases, esto es una manera en la que aprendemos de otros y de la experiencia que puedan generar para futuros proyectos.

Nunca dejar de aprender, esto es una vía la cual permite mejorar cada vez más, el autoevaluarse es una buena herramienta para identificar aquellos aspectos que se deben mejorar o fortalecer y se pueda trabajar en ello.

Recordaciones para fortalecer las habilidades blandas

Mostrarse abierto a la retroalimentación y escuchar la oportunidad de poder mejorar e identificar las áreas en que se puede trabajar para mejorar, lo que ayudara a crecer personal y laboralmente.

El trabajar en equipo es una de las habilidad más importante y siempre que sea posible se debe demostrar con otras personas, el reconocer y mostrarse abierto a diferentes ideas genera mejores bases, esto es una manera en la que aprendemos de otros y de la experiencia que puedan generar para futuros proyectos.

Nunca dejar de aprender, esto es una vía la cual permite mejorar cada vez más, el autoevaluarse es una buena herramienta para identificar aquellos aspectos que se deben mejorar o fortalecer y se pueda trabajar en ello.

HABILIDADES BLANDAS



Joselyn Gamboa Obando

Universidad Central

Importancia de las habilidades



Las habilidades blandas son sumamente importantes ya que sus beneficios van mucho más allá del éxito académico o profesional. Personas con las habilidades blandas positivamente desarrolladas suelen ser personas más felices, con una conducta pro-social y con un muy buen nivel de salud.

En los espacios de trabajo, las habilidades blandas son importantes para poder llevar tareas en equipo, solucionar problemas, gestionar el tiempo disponible, reducir el nivel de estrés

Tipos de Habilidades blandas

- 1. Trabajo en equipo:** modo de trabajo muy satisfactorio que favorece el desarrollo positivo de las relaciones humanas y del que se obtienen resultados muy provechosos al unir la fuerza de los diferentes potenciales humanos.
- 2. Colaboración:** este aspecto, junto con el trabajo multidisciplinar en equipo, supone un gran avance a nivel humano y de resultados.
- 3. Comunicación efectiva:** la capacidad de transmitir de manera positiva, clara y respetuosa el mensaje junto con la capacidad de escucha activa y empatía favorece las relaciones personales y, con ello, la consecución de proyectos.
- 4. Pensamiento crítico:** permite reflexiona sobre aspectos nuevos o ya establecidos con el objetivo último de generar nuevas respuestas.
- 5. Resolución de problemas:** capacidad indispensable para transitar satisfactoria mente momentos de crisis que se dan en el día a día

Como desarrollar las habilidades blandas

Muéstrate abierto a la retroalimentación

No te cierres a escuchar tus áreas de oportunidad, pues es lo que te ayudará a mejorar personal y profesionalmente.

Trabaja en equipo

No quieras hacerlo todo sin ayuda de nadie, siempre que puedas, demuestra que puedes trabajar con otras personas y cuando estés en un proyecto conjunto, escucha las ideas de otros, reconoce y muéstrate abierto a diferentes puntos de vista.

Construye relaciones positivas

Gran parte de las habilidades blandas, van de la mano en la forma en la que te relacionas con los demás. Platica con tus colegas, ten conversaciones más allá del plano laboral y pregúntales por sus intereses.