



# Soft skills y clima laboral en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local San Martín - Tarapoto

Rafael Chávez Delgado, Cesia del Pilar Carvallo Gonzales,  
Janina Saavedra Meléndez

Fecha de recepción: 21 de agosto, 2020

Fecha de aprobación: 19 de septiembre, 2020

Como citar: Chávez, R., Carvallo, C. & Saavedra, J. (2020). Soft skills y clima laboral en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local San Martín - Tarapoto. *Revista cientifi-k*, 8(2), 63-71. <https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v8i2.04>

Derechos de reproducción: Este es un artículo en acceso abierto distribuido bajo la licencia CC



# Soft skills y clima laboral en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local San Martín - Tarapoto

Rafael Chávez Delgado<sup>1</sup>  
Cesia del Pilar Carvallo Gonzales<sup>2</sup>  
Janina Saavedra Meléndez<sup>3</sup>

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, Tarapoto 2020 el cual es correspondiente a la carrera de psicología en el ámbito organizacional. La investigación fue de diseño básico de tipo no experimental transversal correlacional; la muestra estuvo constituida por 60 colaboradores de las distintas áreas de trabajo de la UGEL San Martín a quienes se les aplicó dos cuestionarios: Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL - SPC. Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson, en donde se encontró que existe una correlación significativa positiva de intensidad considerable entre las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2020. Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación son datos relevantes e importantes que servirán como base para investigaciones realizadas en el futuro, enfocadas a este ámbito, debido a que, tiene como elemento principal el estudio del individuo y su desenvolvimiento dentro de las organizaciones.

**Palabras clave:** Soft Skills, Clima Laboral, Soft Skills laboral.

---

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo (Perú). correo. chavezrafael.12@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8131-2721>

<sup>2</sup>Universidad César Vallejo (Perú) correo. hija\_de\_dios\_09@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8430-9405>

<sup>3</sup>Universidad César Vallejo (Perú) correo. psicologasaavedra@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7571-7271>

# Soft skills and work climate in the collaborators of the local educational management unit San Martín - Tarapoto

Rafael Chávez Delgado<sup>1</sup>  
Cesia del Pilar Carvallo Gonzales<sup>2</sup>  
Janina Saavedra Meléndez<sup>3</sup>

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between soft skills (habilidades blandas) and the work environment in the personnel of the Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, Tarapoto, 2020, which corresponds to the career of psychology in the organizational environment. The research had a basic non-experimental cross-sectional correlational design; the sample consisted of 60 employees from different work areas of the UGEL San Martín, to whom two questionnaires were applied: Soft Skills by Luis A. Franco Saldaña and the Work Climate Scale by Sonia Palma CL - SPC. Pearson's Correlation Coefficient was used, where it was found that there is a significant positive correlation of considerable intensity between soft skills and work climate among the employees of UGEL San Martín, Tarapoto 2020. The results obtained in this research are relevant and important data that will serve as a basis for future research focused on this area, since its main element is the study of the individual and his or her development within organizations.

**Keywords:** Soft Skills, Work Environment, Job Soft Skills

---

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo (Perú). correo. chavezrafael.12@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8131-2721>

<sup>2</sup>Universidad César Vallejo (Perú) correo. hija\_de\_dios\_09@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8430-9405>

<sup>3</sup>Universidad César Vallejo (Perú) correo. psicologasaavedra@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7571-7271>

## INTRODUCCIÓN

El comportamiento del ser humano ha ido evolucionando durante el tiempo, y con ello, la psicología organizacional ha experimentado grandes avances en el entorno de trabajo, debido a que, actualmente ya no son los mismo de hace años, el cual, es un factor principal que influye en el buen desenvolvimiento de los colaboradores, y a lo que hoy conocemos como clima laboral. Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) mencionan que el principal propulsor del clima laboral es Elton Mayo con su estudio efectuado entre los años de 1924 y 1933 en la planta de Hawthorne de Western Electric Company ubicada en Chicago que tuvo como finalidad comprobar el aumento de la productividad de los colaboradores, disminuyendo y aumentando la iluminación del ambiente (p.156). De acuerdo con el estudio realizado por Hay Group (2016), se evidencia un clima laboral negativo en España, en donde se llegó a la conclusión de que un 64% de los directivos españoles no tienen el conocimiento de generar un entorno laboral favorable, corriendo el riesgo de que sus colaboradores estén desmotivados. Similar situación ocurre en Italia, Francia, Portugal, Turquía, Grecia e Israel; en cambio, Rusia y Ucrania encabezan la lista de países en donde se maneja un clima de trabajo positivo, con 55% de directivos que son capaces de crear un ambiente motivador (p.1). Dentro de nuestro país se puede evidenciar que el clima laboral no es tomado en cuenta con la importancia necesaria; el Diario Virtual Gestión (2018) menciona que en Perú un 86% de colaboradores admitió que renunciarían a su empleo actual si tuviesen un ambiente desfavorable. Asimismo, el 30% mencionó que su centro de trabajo no tiene en cuenta sus propuestas para el desarrollo de un clima laboral adecuado, y un 36% expresó no sentir que su trabajo sea apreciado. Finalmente, un 23% indicó como importante un clima positivo en el centro de trabajo, realización personal con 19% y flexibilidad en el horario con 9% (p.1). En la región San Martín, específicamente la Unidad

de Gestión Educativa Local (UGEL) – Tarapoto, no es ajeno a lo anteriormente mencionado, debido a que, cuenta con un aproximado de 80 colaboradores, entre el personal nombrado y contratado, donde se ha observado un déficit de clima laboral el cual se corrobora con el diagnóstico situacional según el cuestionario de ISTAS 21 donde los resultados de alto riesgo son: apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia; por lo cual, servirá como población para determinar la relación entre las Soft Skills y el Clima Laboral. Con todo lo expuesto se presenta el siguiente problema general ¿Cuál es la relación de las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín? Así mismo, se planteó problemas específicos ¿Cuál es la relación de la variable soft skills y las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín? El trabajo de investigación se efectuó con la finalidad de conocer la relación entre las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, por ende, los resultados que se obtendrán de la investigación componen un alcance a la relación entre ambas variables. La investigación permitirá realizar una propuesta innovadora, como estrategia que podrá generar conocimientos que serán confiables y válidos. Asimismo, la población estuvo constituida por 80 colaboradores y se tuvo como muestra a 60 de ellos a quienes se les aplicó la Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo y la Encuesta de Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña, que fueron validados para estudiar y garantizar los hallazgos que podrá mejorar el desarrollo de la investigación. Por otro lado, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las soft skills y el clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín, También, se describieron distintos objetivos específicos: Identificar la relación entre la variable soft skills y las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín.

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

## MATERIAL Y MÉTODOS

El tipo de esta investigación es básica de diseño no experimental transversal correlacional porque se trata de recopilar datos en un único momento con el fin de analizar el grado de relación que existen entre ambas variables: soft skills y clima laboral. La población estuvo conformada por 80 colaboradores de la UGEL y la muestra estuvo conformada por 60 de los mismos. Los instrumentos utilizados para recolectar la información se basaron en un cuestionario y en una escala los cuales fueron validados a través del juicio de 5 expertos.

Para medir las soft skills se utilizó el Cuestionario de Habilidades Blandas de Luis A. Franco Saldaña, que cuenta con treinta y siete cuyas opciones de respuesta son: siempre, a menudo, de vez en cuando, rara vez, nunca. El coeficiente de Alfa de Cronbach muestra que el instrumento es confiable (0,849). Para medir el clima laboral se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL-SPC, que cuenta con cincuenta ítems cuyas opciones de respuesta son: ninguno o nunca, poco, regular o algo, mucho, todo o siempre. El coeficiente de Alfa de Cronbach muestra que el instrumento es confiable (0,973).

## RESULTADOS

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

**Tabla 1.** Niveles de Soft Skills en los colaboradores de la UGEL San Martín.

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

En la Tabla 1 se evidencia que el 95% de colaboradores presentan soft skills a nivel alto, es decir tienen mayores destrezas, competencias y aptitudes relacionadas al ámbito laboral; mientras el 5% lo presenta a nivel medio.

**Tabla 2.** Niveles de Clima Laboral en los colaboradores de la UGEL San Martín.

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

En la Tabla 2 se evidencia que el 71,7% de los colaboradores perciben un clima laboral favorable, es decir, un centro laboral con adecuadas relaciones interpersonales, mientras que el 23% perciben un clima laboral medio y el 5% perciben un clima laboral muy favorable.

**Tabla 3.** Coeficiente de correlación de Pearson de las variables.

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

En la Tabla 3 se determina mediante el coeficiente de correlación de Pearson que existe una correlación positiva de intensidad considerable con un valor de  $r = ,814^{**}$ , lo cual indica que mientras mayor sean las soft skills mayor será el clima laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p.311).

**Tabla 4.** Coeficiente de correlación de Pearson entre Soft Skills y las dimensiones del Clima Laboral.

Pearson			
Soft Skills			
	Coeficiente de correlación	Sig.	N
Realización personal	,654**	,000	60
Involucramiento	,691**	,000	60
Supervisión	,667**	,000	60
Comunicación	,726**	,000	60
Condiciones Laborales	,638**	,000	60

En la Tabla 4 se determinó la existencia de una correlación positiva media entre las soft skills y la dimensión realización personal ( $r=654^{**}$ ), asimismo se determinó la existencia de una correlación positiva media entre las soft skills y la involucramiento ( $r=654^{**}$ ); también existe una correlación positiva media entre las soft skills y la dimensión supervisión ( $r=667^{**}$ ); además existe una correlación positiva media entre las soft skills y la dimensión comunicación ( $r=726^{**}$ ); finalmente se determinó la existencia de una correlación positiva media entre las soft skills y la dimensión condiciones laborales ( $r=638^{**}$ ).

## DISCUSIÓN

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

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

Con relación a los objetivos específicos se planteó para el primero de estos identificar la relación entre las soft skills y la dimensión realización personal, obteniendo como resultado una correlación positiva media de valor ( $r=654^{**}$ ); este resultado se asemeja al obtenido por Serrano (2016) cuya investigación fue dar a conocer mediante la exposición de distintas investigaciones sobre las soft skills en las empresas, en donde se llegó a concluir que los estudiantes deben desarrollar las soft skills, para que cuando egresen tengan una gran ventaja al competir en el mercado laboral, y de esa manera consigan un buen trabajo, desarrollando a un nivel mayor sus potencialidades, siendo este el que elevará su satisfacción así como también su realización personal dentro de su entidad laboral; dicha similitud existe a pesar de que ambas investigaciones son de diferente tipo, los cuales llegaron a coincidir que es necesario obtener las soft skills para alcanzar una realización personal dentro de tu centro laboral.

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

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

Asimismo, como cuarto objetivo específico se tuvo identificar la relación entre las soft skills y la dimensión comunicación obteniendo una correlación positiva media de valor ( $r=667^{**}$ ); en este sentido, el resultado coincide con lo expuesto por Cárdenas (2019) quien desarrolló su investigación con el fin de determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima laboral, donde en uno de sus resultados se evidencia que las habilidades blandas se vincula con la comunicación, puesto que influye

en las relaciones interpersonales que tiene los colaboradores dentro de la entidad, teniendo consecuencia en el fortalecimiento de un adecuado clima laboral.

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

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



Con relación a los niveles de clima laboral se obtuvo que un 71,7% de los colaboradores percibieron un clima laboral favorable, el 23% percibieron un clima laboral medio y el 5% percibieron un clima laboral muy favorable, esto resultados no coinciden por lo expuesto por Saldaña (2018) donde menciona que el 31% de los colaboradores percibieron un clima laboral favorable, el 25% perciben un clima laboral desfavorable, el 22% percibieron un clima laboral medio, el 14% percibieron un clima laboral favorable y el 8% percibieron un clima laboral muy desfavorable, los cuales difieren debido a que existe una diferencia cultural y sobre todo a la gestión administrativa de cada UGEL puesto que los diferentes colaboradores pueden tener una percepción distinta de su ambiente laboral por el tipo de líder con el que cuentan.

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

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2002). "Administración: Un enfoque basado en competencias". 11a Edición. México. Cengage Learning Editores S.A. 627p.

Hay Group (2016). "Motivación. Estilo de vida y clima laboral". Madrid – España. Recuperado de: <http://www.observatoriorh.com/gestion/motivacion-estilo-de-vida-y-clima-laboral.html>

Diario virtual Gestión (2018). "Un 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral". Perú. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2015). "Metodología de la Investigación". 5ta Edición. México. McGraw-Hill. 656 p.

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

Saldaña, L. (2018). "Las Habilidades Blandas de los colaboradores y el Clima Laboral en la UGEL Nº 02 de La Esperanza Trujillo 2018". (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23936/franco\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23936/franco_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva, M. (2013). "El clima en las organizaciones". Barcelona: EUB