

ARTÍCULO ORIGINAL

Las habilidades blandas: su influencia en la productividad de una empresa de comercio exterior, 2019

Soft skills: their influence on the productivity of a foreign trade company, 2019

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera las habilidades interpersonales o blandas influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa logística de comercio exterior año 2019. Las competencias son las aptitudes y habilidades que tiene un individuo para dar solución a problemas en un ambiente tecnológico e interactuar con sus pares, tanto dentro de un ambiente laboral o de otro tipo. Estas últimas son las habilidades blandas según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2005), en adelante UNESCO por sus siglas en inglés. La investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional no experimental y transversal. Cuenta con una muestra de 268 colaboradores; resultando un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,921, la prueba de hipótesis Chi - Cuadrado de 71,961 con un nivel de significación $\alpha = 0,000 < 0,05$ y coeficiente de correlación de Spearman 0.387 positivo y moderado, demostrando que las habilidades interpersonales o blandas influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa.

Palabras Clave: Habilidades asertivas; productividad; servicios.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine how interpersonal or soft skills influence the productivity of workers of the foreign trade logistics company in 2019. Competencies are the skills and abilities that an individual has to solve problems in a technological environment and interact with their peers, both within a work environment or otherwise. The latter are soft skills according to the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, hereinafter (UNESCO, 2005), for its acronym in English. The research was applied, with a quantitative approach, with a non-experimental and cross-sectional correlational design. It has a sample of 268 collaborators; resulting in a Cronbach's alpha coefficient of 0.921, the Chi-Square hypothesis test of 71.961 with a level of significance $\alpha = 0.000 < 0.05$ and a positive and moderate Spearman correlation coefficient of 0.387, demonstrating that interpersonal or soft skills influence in the productivity of the company's workers.

Keywords: Assertive skills; productivity; services.

Richard Ángel Valencia Franco

r_valenciaf@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5273-3757>

Savar Agentes de Aduana S.A. Lima,
Perú

Presentado: 25/04/2022 - Aceptado: 20/09/2022 - Publicado: 28/12/2022

INTRODUCCIÓN

El ser humano a lo largo de su evolución ha buscado encontrar un sentido de pertenencia, donde sus capacidades personales lo lleven a mejorar su conocimiento, su técnica y su forma de relacionarse con los demás y dentro de este proceso va creando, va siendo cada vez más productivo, todo ello acompañado inclusive de sus creencias culturales y espirituales, que lo hacen tener una relación más profunda con cada uno de sus valores. También genera su vida de espiritualidad en el compartir con los demás, y dentro de ese ciclo otras capacidades y habilidades blandas (Matus, 2011).

La presente investigación tiene como objetivo determinar que las habilidades interpersonales o blandas influyen en la productividad de los colaboradores de Savar Agentes de Aduana S.A., empresa logística de comercio exterior. Se busca aportar a la productividad del colaborador con más herramientas dentro de su perfil técnico y personal.

Las competencias son las aptitudes y habilidades que posee una persona para solucionar problemas en un ambiente tecnológico e interactuar con sus pares, tanto dentro de un ambiente laboral o de otro tipo. Estas últimas se denominan, mayormente habilidades blandas (UNESCO, 2005).

En términos de empleados, la productividad es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático, algo o alguien es productivo, se dice, con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo. Robbins y Coulter (2010), definen la productividad como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción.

Por esta razón, la hipótesis afirma que el desarrollo de las habilidades blandas influye significativamente en el desarrollo de la productividad en el operador logístico de comercio exterior Savar agentes de aduana S.A.

MÉTODOS

El diseño de estudio es básico a nivel explicativo no experimental, y quedó modelado bajo dos principales variables: la variable independiente, habilidades blandas (X) y la variable

dependiente, productividad (Y). Así mismo, debido a que la investigación está orientada a lograr soluciones de problemas prácticos como la baja productividad, el diseño es de tipo aplicativo y por su direccionalidad es de tipo retrospectivo, ya que se busca la causa en el pasado (Tamayo y Tamayo, 2006).

Se ha considerado la fuente de recolección de datos, siendo esta de tipo proyectiva, ya que la información que se recogerá ayudará a la planeación.

Por la evolución del estudio es de tipo correlacional – transversal, ya que los datos ayudarán a proporcionar las diferentes características y el desarrollo del diseño de estudio, en este caso, observacional, dado en un momento, y en una sola medición retrospectiva.

La unidad de análisis se compone de una población de 884 colaboradores del operador logístico Savar agentes de aduana S.A., a los cuales se le aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos e información. Esta técnica permitió desarrollar un enfoque cuantitativo, es decir, con datos medibles a través de tablas, las que son analizadas para su debida interpretación (Hernández et al., 2014). El instrumento para la recolección es el cuestionario, el cual se estructuró según dimensiones y está dividido en dos partes, donde cada uno consta aproximadamente de seis preguntas, gestionado de manera directa por el encuestador. Luego de ello, se procesaron los datos y se ejecutó el acopio de la información, producto de la encuesta realizada y la tabulación respectiva, para realizar los cálculos estadísticos pertinentes.

En el análisis de la investigación se consideró para cada variable, el uso de tablas, con el objetivo de medir una a una la fiabilidad entre ellas y se utilizó la prueba del Chi - cuadrado de Pearson. Así mismo, se utilizaron también las tablas del estadístico de estudio SPSS y sus respectivas correlaciones.

Para contrastar nuestra hipótesis se realizó el cruce de la variable independiente, habilidades blandas, en sus dimensiones de comunicación, tolerancia, resolución de conflictos, resiliencia, escucha activa, ética, trabajo en equipo, empatía y persuasión y la variable dependiente,

productividad, en sus dimensiones de calidad, organización y tecnología. Adicionalmente, junto a este proceso de análisis, el alfa de Cronbach para el Nivel de productividad, a través del desarrollo de las habilidades interpersonales o blandas, que, de una muestra de 268 encuestas, fue de 0.921, lo que nos indicó que el instrumento es confiable y se procedió a la implementación.

RESULTADOS

Para ello se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach que varía de 0 a 1, siendo 1 el indicador de máxima consistencia, contando con una muestra de estudio de 268 colaboradores del operador logístico Savar agentes de aduana S.A.

Así mismo se ha hecho uso de la prueba de hipótesis Chi – Cuadrado.

El coeficiente se calculó para la variable dependiente e independiente en su conjunto, para cada uno de los indicadores como se puede observar en la Tabla 1, dándonos un alto nivel de fiabilidad ($\alpha = 0.921$), lo que nos permite afirmar que el instrumento utilizado es idóneo para el análisis.

Según la Tabla 2, consolidado de la tabla cruzada de asertividad con la productividad, se observa que la relación que se tiene en el desarrollo de dichas habilidades asertivas es significativa en el impacto con nivel de productividad, el cual puede ser bajo, regular, mediano y alto. Es así que podemos indicar que, ante un alto nivel de asertividad, existe una alta relación con la productividad en un 45.5%. De la misma manera ante un mediano nivel de asertividad, existe un mediano nivel productividad, relacionándose en un 58.8%. No obstante, se observa

Tabla 1
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,921	,930	268

Nota. Esta tabla muestra la fiabilidad del instrumento utilizado. Elaboración propia

Tabla 2
*Tabla cruzada Asertividad (Agrupada)*Productividad (Agrupada)*

Tabla cruzada Asertividad (Agrupada)* Productividad (Agrupada)		Productividad (agrupada)				Total	
		Baja productividad	Regular productividad	Mediana productividad	Alta productividad		
Asertividad (Agrupada)	Recuento	9	11	7	4	31	
	Baja Asertividad	% dentro de Productividad (Agrupada)	29,0%	12,8%	6,1%	10,8%	11,6%
	Recuento	12	29	31	1	73	
	Regular asertividad	% dentro de Productividad (Agrupada)	38,7%	33,7%	27,2%	2,7%	27,2%
	Recuento	9	42	67	15	133	
	Mediana asertividad	% dentro de Productividad (Agrupada)	29,0%	48,8%	58,8%	40,5%	49,6%
	Recuento	1	4	9	17	31	
	Alta asertividad	% dentro de Productividad (Agrupada)	3,2%	4,7%	7,9%	45,9%	11,6%
	Recuento	31	86	114	37	268	
	Total	% dentro de Productividad (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia

también en el análisis que ante un regular nivel de productividad existe un mediano nivel de desarrollo de las habilidades asertivas en un 48.8%. Lo mismo se observa que ante una baja productividad (38.7%) existe un regular nivel de asertividad. Un análisis adicional nos indica además que una alta productividad se ve impactada por una mediana productividad en un 40.5%.

Para la prueba de hipótesis general se utilizó la prueba no paramétrica de comparación de proporciones Chi – Cuadrado. De igual forma para este análisis comparativo, se revisó el uso de la correlación lineal de Pearson y se comparó a su vez con la prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman.

La hipótesis está dada conforme al problema general planteado, el cual nos dice:

¿En qué medida influye el desarrollo de las habilidades blandas en el nivel de productividad en la empresa logística de comercio exterior Savar Agentes de aduana durante el 2019?

H1: El desarrollo de las habilidades blandas influye significativamente en el nivel de productividad en la empresa logística de comercio exterior Savar Agentes de aduana durante el 2019.

H0: El desarrollo de las habilidades blandas no influye significativamente en el nivel de productividad en la empresa logística de comercio exterior Savar agentes de aduana S.A. durante el 2019.

Para ello, el Cálculo del Chi – Cuadrado nos da a un nivel de significación de 5% de un estadístico calculado de 71,961, donde la regla de decisión es rechazar o aceptar H0 según el nivel de significancia asintótica bilateral.

Del análisis de Chi Cuadrado, se observa que la significancia asintótica (bilateral) es menor a 0.05 lo que nos indica que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1. Así mismo, conociendo la relación que existe entre el desarrollo de las habilidades asertivas o blandas y la productividad desprendida del análisis del Chi – Cuadrado con Significación asintótica (bilateral) de 0.000, podemos observar en la tabla 3 que en la medida en que se tiene un desarrollo significativo de habilidades asertivas o blandas, el nivel de productividad puede ser bajo, regular, mediano y alto, tal y como se observa en el consolidado de la Tabla 3.

Como se puede observar en la Tabla 4, el coeficiente de correlación entre las variables habilidades interpersonales o blandas y la productividad,

Tabla 3
Prueba de Chi - Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	71,961 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	61,238	9	,000
Asociación lineal por lineal	34,610	1	,000
N de casos válidos	268		

Nota. a. 4 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,59. Elaboración propia.

Tabla 4
*Correlaciones Asertividad (Agrupada)*Productividad (Agrupada)*

		Asertividad	Productividad
Asertividad	Correlación de Pearson	1	,541**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	268	268
Productividad	Correlación de Pearson	,541**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	268	268

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

alcanzó un valor estadísticamente significativo ($p < 0.01$). Por otro lado, este valor muestra una correlación muy moderada (Elorza, 1987); por tanto, se puede decir que la muestra evidencia que, a mayores niveles de desarrollo de las habilidades interpersonales o blandas, estas tendrán un impacto significativo en la productividad. Por lo tanto, dados los resultados, existe la evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general.

Como se observa en la Tabla 5, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, entre las variables habilidades blandas o asertividad y productividad en general del estudio, alcanzan un valor estadístico muy significativo de 0.387 ($p < 0.01$). En consecuencia, puede decirse que la muestra evidencia que a un mayor nivel de desarrollo de las habilidades blandas o asertivas existirá una influencia significativa en la productividad.

De igual forma, en el análisis factorial de las variables independiente y dependiente, prueba de Kaiser, Meyer y Olkin (KMO) y Bartlett, tal como se muestra en la Tabla 6, se observa un coeficiente de 0.895, lo que también indica que, entre las variables, existe una alta relación y podemos realizar el análisis factorial.

Concluyendo, podemos observar que existe una relación proporcional entre la productividad y las habilidades asertivas, a mayor desarrollo de las habilidades asertivas, mayor nivel de productividad. Una menor productividad indica un menor desarrollo de habilidades asertivas.

DISCUSIÓN

Con respecto al análisis, existe una correlación moderada, ya que aún hay deficiencias para aprovechar más las habilidades de los colaboradores. En consecuencia, podemos precisar:

1. Es necesaria una mayor promoción en la cultura organizacional del operador logístico de comercio exterior Savar Agentes de Aduana S.A., el desarrollo de las habilidades blandas.
2. Se debe seguir reforzando la habilidad de la comunicación y de la escucha activa, no porque no se evidencie, si no, para seguir respaldando los procesos que se siguen en los aspectos de calidad en el servicio que se encuentran relacionados de manera significativa.
3. El desarrollo de las habilidades blandas no solo aporta al crecimiento personal, sino también al crecimiento profesional, por

Tabla 5
Correlaciones no paramétricas Asertividad (Agrupada)*Productividad (Agrupada)

		Asertividad	Productividad
Rho de Spearman	Asertividad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,387**
		N	268
	Productividad	Coefficiente de correlación	,387**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	268

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

Tabla 6
Prueba de KMO y Bartlett Asertividad - Productividad

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,895
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	4655,077
	gl	435
	Sig.	0,000

Nota. Elaboración propia

lo que se sugiere que el colaborador tenga una mayor participación en los procesos formativos de la empresa y que esta los incluya a todo nivel formativo.

4. Dentro del contexto actual de pandemia, se debe generar mayor confianza entre los colaboradores, esto ayudará a que el colaborador ingrese a un proceso paulatino en el desarrollo de la tolerancia y el trabajo en equipo.
5. Es necesario un seguimiento y una evaluación constante al colaborador de parte del área de Recursos Humanos, a fin de contribuir con una escucha activa más constante y puedan conocer así, las distintas problemáticas que vive y encontrar también posibles soluciones a problemas coyunturales de la compañía.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación proporcional positiva entre la productividad y las habilidades asertivas: a mayor desarrollo de las habilidades asertivas, mayor nivel de productividad. Una menor productividad indica un menor desarrollo de habilidades asertivas.
2. Existe una relación significativa entre las habilidades blandas de comunicación, tolerancia, resolución de conflictos, resiliencia, la escucha activa, ética, el trabajo en equipo, empatía o persuasión y la calidad del servicio relacionada a la productividad.

3. Se evidencia, de manera significativa, una relación estrecha entre las habilidades blandas de comunicación, tolerancia, resolución de conflictos, resiliencia, escucha activa, ética, trabajo en equipo, empatía y persuasión y la tecnología en el servicio relacionada a la productividad.
4. Existe una relación significativa entre las habilidades blandas de comunicación, tolerancia, resolución de conflictos, resiliencia, la escucha activa, ética, el trabajo en equipo, empatía o persuasión y la organización en el servicio relacionada a la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Elorza, H. (1987). *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud* (3ª ed.). Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Mc Graw Hill e Interamericana.
- Matus, O. (2011). *Habilidades Blandas: Una ventaja competitiva en la formación tecnológica*. GINT Journal of Industrial Neo-Technologies.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). Pearson Educación de México
- Tamayo y Tamayo. (2006). *Metodología formal de la investigación científica*. Limusa.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - UNESCO. (2005). *Inter-Agency Working Group on Life Skills in EFA (Grupo Inter-Agencias sobre habilidades para la vida)*. UNESCO.