



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad De Ciencias Administrativas, Contables Y Comercio

Carrera De Administración De Empresas

Modalidad de titulación:

Artículo Académico

Título:

HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES EN CENTROS DE
DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS PROCESADOS EN MANTA

Autor/a:

Macías Zambrano Karla Brayerli

Tutor/a:

Ing. Jessenia Alcívar Mero, Mg

Manta – Manabí - Ecuador

2026-1

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 2 de 60

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad/ Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular modalidad Artículo académico bajo la autoría la estudiante Macías Zambrano Karla Brayerli. Legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2026 (1), cumpliendo el total de 288 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 15 de Julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Jessenia Alcívar Mero, Mg
Docente Tutor(a)
Área: Carrera Administración de Empresas

Artículo academico karla (2)

ID : cf18b8b3088a21043005d961d8e698657da684d5



Nombre del fichero Artículo academico karla (2).txt	Depositante: Jessenia Alcívar Mero
Tamaño del archivo original B94,73 kB	Fecha de depósito 15 de julio de 2026
Número de palabras 7949	Tipo de carga: interface
	fecha de fin de análisis 15 de julio de 2026

 Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

0%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

7%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

0%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Textos entre comillas

1%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

Similitudes

0%

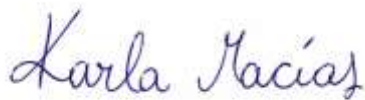
Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas)

N°		Descripciones
1		https://paperpal.com/blog/researcher-resources/what-is-a-research-instrument-examples-and-types
2		https://lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/
3		https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1399/html
4		https://somosestupendas.com/inteligencia-emocional-que-es/
5		https://doi.org/10.33890/innova.v9.n3.2024.2531
6		https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/5643f121-8f28-4532-91c1-9f2ed8fb020c/c...
7		https://www.optimumscr.com/blog/soft-skills-vs-technical-skills-supply-chain-recruiting-food-bever...
8		https://doi.org/10.37843/rted.v18i1.609
9		https://ru.dgb.unam.mx/server/api/core/bitstreams/97bd6b7e-72bb-4aee-ad21-aa6d918cec0b/cont...
10		https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/
11		https://blogs.uoc.edu/mel/es/la-adaptabilidad-una-habilidad-clave-para-cualquier-trabajador/

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Macías Zambrano Karla Brayerli**, con cédula de identidad N°**1314214048**, declaro que el presente trabajo de titulación: “**Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta**” cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de titulación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Macías Zambrano Karla Brayerli

C.I.: 1314214048

E-mail: e1314214048@live.uileam.edu.ec

Celular: 0987383088

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por brindarme fortaleza, sabiduría y perseverancia durante cada etapa de mi formación académica. También está dedicado a mi familia, en especial a mis padres Robinson Macías y María Zambrano, mi hermano Deivi Macías, quienes siempre han estado a mi lado, su constante comprensión y motivación ha sido la fuente de inspiración que me impulsó a continuar con firmeza y a entregar mi máximo esfuerzo en cada etapa de este trayecto. Por último dedico este logro a mis fieles compañeros de vida mis mascotas, gracias por su compañía incondicional, por llenar mis días de alegría y por ser mi refugio de calma y tranquilidad durante las noches de estudio, su presencia a mi lado hizo este camino mucho más ligero y lleno de amor.

Reconocimiento

Mi más profundo reconocimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por haberme brindado una educación de excelencia y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional. También quiero expresar mi gratitud por la valiosa orientación y acompañamiento de la Ing. Jessenia Alcívar Mero, Mg., tutora de este trabajo, su apoyo, dedicación y recomendaciones fueron fundamentales para fortalecer la calidad de este estudio. Además, agradezco sinceramente a los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta, quienes participaron voluntariamente en las encuestas y aportaron la información esencial para cumplir con los objetivos planteados. Finalmente, expreso mi más sincero agradecimiento a mis padres, Robinson Macías y María Zambrano, por su amor incondicional, apoyo constante, confianza y motivación a lo largo de este proceso, su ejemplo, esfuerzo y acompañamiento fueron fundamental para superar cada desafío y alcanzar este importante logro profesional.

HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS PROCESADOS EN MANTA

Autor/a:

Macías Zambrano Karla Brayerli

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo caracterizar las habilidades blandas de los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo y aplicación de los métodos deductivo y analítico. La población estuvo conformada por 150 colaboradores del área operativa, se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia de 80 trabajadores, para la recolección de información se empleó una encuesta con escala de Likert, se validó el instrumento según el criterio de 3 expertos y obtuvo una confiabilidad de 0,941 según el Alfa de Cronbach. Los hallazgos evidenciaron que los colaboradores presentan niveles favorables de habilidades blandas, destacándose principalmente la dimensión, competencias interpersonales con la media más alta de 58.9%, relacionadas con el trabajo en equipo, la cooperación, la empatía y la orientación al cliente, seguida por la inteligencia emocional con 58.0%, dimensión en la que predomina el autocontrol en la toma de decisiones, aunque persisten dificultades puntuales asociadas al manejo de los cambios de estado de ánimo y a la calma ante situaciones adversas. En contraste, la adaptabilidad fue la dimensión con menor desarrollo relativo con 21.6%, particularmente en lo referente a la seguridad para asumir riesgos y a la percepción de versatilidad funcional dentro de la organización. Se concluyó que las habilidades blandas constituyen una fortaleza relevante para el desempeño laboral, aunque resulta necesario fortalecer especialmente la adaptabilidad, así como aspectos puntuales de la regulación emocional y la comunicación efectiva mediante el desarrollo organizacional y estrategias de capacitación.

Palabras clave: habilidades blandas; inteligencia emocional; adaptabilidad laboral; competencias interpersonales; centros de distribución de alimentos.

Abstract

This research aimed to characterize the soft skills of employees at processed food distribution centers in Manta. It was conducted using a quantitative approach with a descriptive design and applied deductive and analytical methods. The population consisted of 150 employees from the operational area. A non-probability convenience sample of 80 workers was selected. Data was collected using a structured survey with a Likert scale. The instrument was validated by three experts and obtained a reliability of 0.941 according to Cronbach's alpha. The findings showed that employees possess favorable levels of soft skills, with interpersonal skills standing out at the highest average of 58.9%, related to teamwork, cooperation, empathy, and customer focus. This was followed by emotional intelligence at 58.0%, a dimension characterized by self-control in decision-making, although specific difficulties persist related to managing mood swings and remaining calm in adverse situations. In contrast, adaptability was the dimension with the lowest relative development at 21.6%, particularly regarding the confidence to take risks and the perception of functional versatility within the organization. It was concluded that soft skills constitute a significant strength for job performance, although it is necessary to strengthen adaptability, as well as specific aspects of emotional regulation and effective communication, through organizational development and training strategies.

Keywords: soft skills; emotional intelligence; workplace adaptability; interpersonal competencies; food distribution centers.

1. Introducción

Las habilidades blandas se han convertido en un elemento esencial dentro del ámbito laboral, especialmente en sectores donde el capital humano juega un papel estratégico en el logro de la competitividad organizacional. Estas habilidades, que incluyen la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la adaptabilidad, impactan significativamente en la productividad, rentabilidad y eficiencia operativa.

A nivel global, en países como Estados Unidos consideran que los profesionales deben poseer estas habilidades que encierran la comunicación y colaboración, adaptabilidad y gestión de crisis, liderazgo y gestión de equipos, negociación y gestión de relaciones, resolución de problemas y toma de decisiones por los cambios en la manera de trabajar y por los requerimientos de los contextos organizaciones y principalmente tecnológicos.

Poláková et al. (2023) hace mención que estas competencias no técnicas alcanzan significancia en el mercado laboral actual, por su parte, Trevelin et al. (2023) recalca que las innovaciones relacionadas a la tecnología digital están transformando las habilidades necesarias por las empresas u organizaciones. En concordancia, Adhvaryu et al. (2023), revelaron que la capacitación en habilidades blandas acrecentó la productividad de trabajadores, con más beneficios en acciones que demandaban trabajo en equipo.

En México se muestra también la importancia de las habilidades blandas hacia la empleabilidad y el desempeño laboral. Infante et al. (2023), encontraron conexiones relevantes entre la toma de decisiones, la resolución de problemas y el liderazgo con la empleabilidad. De igual manera, Colina et al. (2023) acentúan que competencias como el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo perfeccionan los conocimientos académicos y ayudan a la inserción laboral de los profesionales. En función a lo mencionado, la formación profesional debe complementarse con competencias conductuales, emocionales y conocimientos técnicos para estar acorde a las exigencias de los entornos laborales.

Ahora bien, en Latinoamérica, en Colombia apoyan esta visión al mostrar mediante modelos estadísticos que habilidades blandas como la comunicación, el liderazgo y la resolución de problemas se vinculan positivamente con la productividad y el compromiso de los empleados, lo que consolida su papel como factores críticos en la gestión efectiva del talento humano (Jiménez, 2023). En Ecuador, Sánchez et al. (2024) hace mención del impacto de habilidades blandas determinando que estas competencias, particularmente la comunicación, la adaptabilidad y el trabajo en equipo, mejoran la productividad y el clima organizacional, elementos centrales para la competitividad empresarial en el país.

De manera que, se destaca la necesidad de que las empresas colaboren para integrar estas competencias en sus programas de formación y capacitación, preparando a los futuros profesionales para enfrentar pruebas con mayor eficacia. Por otra parte, la práctica empresarial ecuatoriana, reconoce que las habilidades blandas como la proactividad, ética, liderazgo y resolución de conflictos influyen directamente en la retención del talento y la mejora continua en los procesos organizacionales, reforzando la competitividad interna (Cordero et al., 2020).

En la provincia de Manabí, se evidencia que el desarrollo de competencias como comunicación efectiva, trabajo en equipo, gestión del tiempo e inteligencia emocional tiene un impacto positivo en el desempeño académico y profesional de los estudiantes y futuros colaboradores. Se encontró que estas habilidades no solo incrementan la eficiencia en ambientes colaborativos, sino también mejoran la capacidad para manejar el estrés y la participación en proyectos grupales, elementos clave para la preparación de los estudiantes hacia un entorno laboral competitivo (Rodríguez & Flores, 2025).

No obstante, en los centros de distribución de alimentos procesados en Manta, existen deficiencias en el talento humano como la falta de habilidades blandas en los colaboradores que puede afectar directamente al equipo de trabajo, generando una baja competitividad laboral y operativa. Esta insuficiencia se manifiesta principalmente en debilidades en la comunicación entre turnos, lo que provoca malentendidos, errores de coordinación y retrasos en los procesos, del mismo modo, hay una escasa resiliencia ante el estrés, lo que dificulta el manejo de

imprevistos, aumenta la fatiga y reduce la concentración durante las operaciones diarias, como resultado, se compromete la calidad del servicio logístico, con impactos como mayor riesgo de errores en el manejo de productos, incumplimientos en tiempos de entrega y una menor eficiencia general en la cadena de distribución. Por tal razón, la ausencia de competencias en habilidades blandas puede generar errores, retrasos y conflictos que afectan directamente la competitividad laboral (Kotler & Armstrong, 2013).

A pesar de la evidencia disponible sobre la relevancia de las habilidades blandas en distintos sectores productivos, se identifica un vacío científico con la escasa existencia de estudios que caractericen de forma sistemática estas competencias en el personal operativo de centros de distribución de alimentos en el contexto ecuatoriano, particularmente en la provincia de Manabí, en Manta donde no se dispone de diagnósticos empíricos recientes que permitan determinar con precisión el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional, la adaptabilidad y las competencias interpersonales en este tipo de organizaciones logísticas.

Bajo este ámbito, esta investigación busca aportar información sólida que sirva para abordar el vacío de conocimiento, como guía para fortalecer la cultura organizacional y la eficiencia en la cadena de distribución local. Por tal razón, el núcleo del problema es: ¿Cómo se caracterizan las habilidades blandas en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta? que desprende como objetivo general, caracterizar las habilidades blandas de los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

El presente trabajo investigativo se justifica desde una perspectiva metodológica cuantitativa con un diseño descriptivo, centrada en caracterizar de manera objetiva el estado de las habilidades blandas en los colaboradores de los centros de distribución. Resulta necesario cuantificar y detallar el nivel de estas capacidades conductuales para identificar con precisión las áreas específicas que requieren fortalecimiento. Aunado a lo señalado, sirve como antecedente de investigación y el instrumento de recolección lo puede utilizar otro investigador. Al describir este proceso con datos medibles, el estudio proporciona un diagnóstico real de la situación actual,

permitiendo una perspectiva práctica a la administración de empresas a nivel local y nacional hacia la toma de decisiones informadas sobre programas de capacitación y desarrollo del talento humano.

Marco teórico

Habilidades blandas

Es prioritario definir su concepción “Las habilidades blandas comprenden competencias relacionadas con la comunicación, la colaboración, la resolución de problemas, el trabajo en equipo y otras capacidades necesarias para la empleabilidad” (Villegas, 2024). Son consideradas factores clave en la competitividad organizacional, pues determinan el desempeño, la cohesión grupal, la capacidad de innovación y la satisfacción de los empleados. Según Garavito et al. (2024) dichas competencias no solo complementan el conocimiento técnico, sino que también son herramientas imprescindibles para afrontar los retos de un mercado laboral cada vez más dinámico y competitivo, facilitando la innovación y la colaboración dentro de los equipos de trabajo.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es una dimensión fundamental en el desarrollo de habilidades blandas, pues implica la capacidad para comprender y gestionar adecuadamente las propias emociones y las de los demás. Rodríguez y Flores (2025) explican que el desarrollo de las habilidades blandas favorece las relaciones interpersonales, la gestión emocional y el desempeño de los estudiantes y futuros trabajadores. Esta aptitud constituye una de las competencias psicológicas que deben fortalecerse desde el ámbito educativo, considerando que, lograr que el individuo identifique, comprenda y gestione sus emociones de forma correcta es fundamental, no para que las oculte, sino para que sea capaz de expresarlas de manera consciente, coherente y equilibrada.

Por otra parte, Mehler et al., (2024) señalan que la inteligencia emocional se relaciona con la identificación, comprensión y regulación de las emociones, así como con la empatía y las

relaciones interpersonales. Ahora bien, se resalta que “Esta competencia resulta fundamental para fortalecer la empatía, la autorregulación emocional y la capacidad de afrontar situaciones difíciles con mayor estabilidad personal” (Goncharova & Zhidkova, 2024). A su vez se puede definir como la capacidad para reconocer, interpretar, manejar y expresar de forma adecuada nuestras emociones, así como para percibir y comprender los sentimientos de otras personas.

Adaptabilidad

La adaptabilidad se entiende como la capacidad para ajustarse eficazmente y dar una respuesta apropiada a las variaciones del entorno y a los imprevistos, lo que requiere de flexibilidad mental y la disposición a modificar el curso de acción cuando las circunstancias lo exigen. Para Wang et al., (2024) la adaptabilidad ocupacional constituye una competencia que permite a los trabajadores responder de manera proactiva a las exigencias cambiantes del entorno laboral. Por su parte, Chen et al., (2024) evidencian que la adaptabilidad profesional se relaciona positivamente con el compromiso laboral de los empleados y que esta relación puede estar influida por el ajuste entre la persona y la organización.

Competencias interpersonales

Las competencias interpersonales, también conocidas como habilidades blandas o competencias transversales, constituyen un conjunto de destrezas relacionadas con la comunicación, la colaboración, la resolución de problemas y la interacción eficaz con otras personas (Mohammed & Ozdamli, 2024). A diferencia de las habilidades técnicas, que se adquieren mediante formación especializada, estas capacidades sociales se desarrollan con el tiempo a través de la experiencia, la observación y la práctica constante.

Complementando lo anterior, Villegas, (2024) afirma que las competencias interpersonales son una mezcla de comunicación, inteligencia emocional, adaptabilidad, trabajo en equipo y otras capacidades no técnicas, siendo altamente apreciadas por los empleadores debido a que son vitales para el trabajo a distancia y en equipos diversos (demandando comunicación clara y adaptabilidad), mejoran la satisfacción y fidelidad del cliente (gracias a la

inteligencia emocional) y, en general, dan forma a culturas empresariales y entornos de trabajo positivos que impulsan la colaboración y la innovación.

A partir de los planteamientos expuestos, es posible proponer un modelo teórico integrador que articule las tres dimensiones abordadas en la presente investigación. En dicho modelo, la inteligencia emocional actúa como base autorregulatoria que permite al colaborador gestionar sus propias reacciones ante situaciones de presión, la adaptabilidad constituye el componente conductual que le permite ajustar su desempeño frente a los cambios del entorno laboral, y las competencias interpersonales representan la dimensión relacional que traduce dicha autorregulación y flexibilidad en interacciones efectivas con compañeros y clientes.

De esta manera, las tres dimensiones no operan de forma aislada, sino que se retroalimentan entre sí, un colaborador con mayor autorregulación emocional tiende a mostrar mayor apertura al cambio, lo cual a su vez favorece la calidad de sus relaciones interpersonales dentro de la organización.

2. Materiales y métodos

La metodología de investigación proporciona un enfoque sistemático para planificar el estudio, recopilar información y analizar los datos de acuerdo con las preguntas y los objetivos planteados (Barroga et al., 2023). En este orden de ideas, el presente artículo tendrá una metodología con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo puesto que de esa manera se podrá evaluar y describir de forma objetiva los niveles y características de las habilidades blandas en los colaboradores.

La investigación se realizó con un diseño o investigación descriptiva debido a que se recopilaran y analizaran datos sobre las habilidades blandas en colaboradores y así identificar como impactan estas competencias en su entorno natural sin manipular variables. En este sentido, el desarrollo de la investigación se realizó con el método deductivo, permite partir de conceptos generales relacionados con las habilidades blandas para analizarlos y aplicarlos en la realidad particular de los colaboradores de los centros de distribución (Vizcaíno et al., 2023).

Para la investigación dicho método permitirá el análisis de los conceptos globales sobre habilidades blandas para aplicarlos directamente a la realidad de los colaboradores en los centros, al partir de estas bases teóricas se caracterizará el desempeño del personal operativo de forma consecuente asegurando que los hallazgos no sean observaciones aisladas sino una consecuencia lógica. De forma complementaria se utilizó el método analítico, el cual permite examinar de manera diferenciada las partes o dimensiones que componen el objeto de estudio, en la presente investigación, este método se aplicó para analizar las habilidades blandas mediante las dimensiones de inteligencia emocional, adaptabilidad y competencias interpersonales (Vizcaíno et al., 2023).

Por otra parte, Arias (2021) indica que la población es el conjunto total de sujetos o eventos que comparten características específicas y que son objeto de estudio, esta definición resalta el carácter integral de la población, englobando a todos los individuos o elementos que caen bajo ciertos criterios. La población del presente estudio comprende aproximadamente 150 colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta, Manabí, este análisis se enfoca en el área logística abarcando actividades como almacenamiento, empaquetado y preparación de pedidos.

En este orden de ideas, “Una muestra es una parte o porción representativa de un grupo poblacional, dicha muestra debe estar enfocada en la selección de participantes que tengan relevancia para lo que se está investigando” (Stratton, 2021). En este estudio, la muestra es de tipo no probabilística por conveniencia conformada por 80 colaboradores del área operativa, la elección de este tamaño y tipo de muestra se fundamenta en la accesibilidad directa a los sujetos de estudio y su participación voluntaria.

Esta modalidad de muestreo se justificó principalmente por la disposición de horarios del personal, ya que los colaboradores se distribuyen en turnos rotativos y no todos coinciden en la misma jornada. Asimismo, se consideró la facilidad de acceso a los participantes, la disposición voluntaria de los colaboradores para responder el instrumento presentado y, sobre todo, la pertinencia de su participación para el objetivo de la investigación. En conjunto, estos factores

permitieron obtener resultados representativos de las habilidades blandas dentro del contexto logístico estudiado, posibilitando así un análisis descriptivo confiable para las variables planteadas.

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta como herramienta principal, la cual consiste en un cuestionario estructurado con preguntas cerradas bajo una escala de Likert aplicada a los colaboradores. Según Ranganathan et al., (2024), la elección de un instrumento adecuado es fundamental para determinar la precisión y fiabilidad de los resultados obtenidos. Una vez recopilada la información, los datos se tabularon y organizaron mediante el software Microsoft Excel para generar tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, este proceso permitirá realizar un análisis descriptivo y objetivo de las dimensiones estudiadas facilitando así la interpretación de los niveles de habilidades blandas en el personal operativo.

En referencia a la validez del instrumento, significa el grado en que un instrumento efectivamente calcula la variable que intenta medir. Es oportuno mencionar que esta medición es segura cuando el instrumento de recolección de datos, realmente representa a las variables que se plantean, ya que si no es así la medición es deficiente y, por lo tanto, la investigación pierde interés. En este sentido, se determinó mediante el juicio de experto a los que se les pidió su opinión, proporcionándole un cuestionario de validación con los objetivos de la investigación, la operacionalización de la variable y con los ítems de la encuesta. Ante tal presunción, la validación la efectuaron 3 expertos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La confiabilidad o fiabilidad del instrumento de medición se calculó con el método de Alfa de Cronbach. El criterio para tomar decisión es que mientras más se aproxime a 1 el coeficiente más confiable es el instrumento. En términos de confiabilidad lo que preocupa es la consistencia de los resultados. La confiabilidad del cuestionario se obtuvo utilizando el Programa IBM SPSS Statistics. El resultado fue 0,941. Lo que implicó que es altamente confiable, por lo que se procedió a aplicarlo en la población.

3. Resultados

Análisis de Fiabilidad

Tabla 1

Análisis de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.941	16

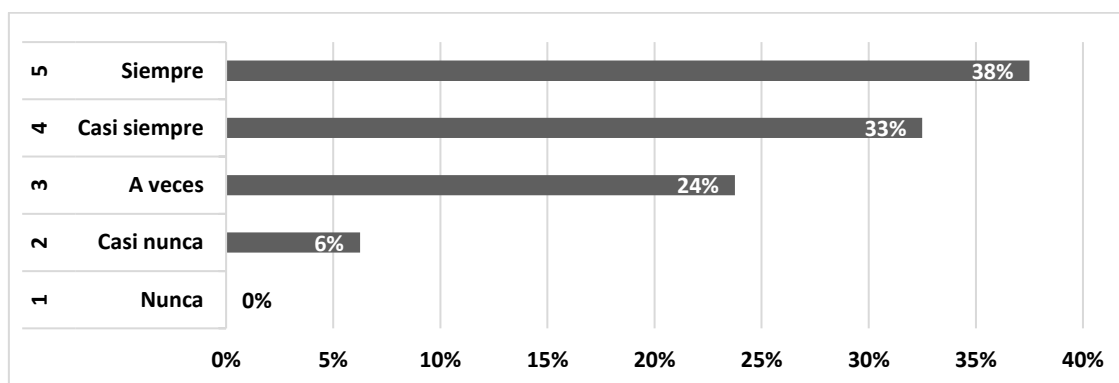
Nota. Datos obtenidos del Programa IBM SPSS Statistics

Se utilizó el instrumento de fiabilidad Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia de 16 ítems, el resultado de este coeficiente fue de 0,941, es decir, que el instrumento de recolección de datos es confiable debido a que un coeficiente más cercano a 1 refleja un mayor nivel de confiabilidad del instrumento de investigación.

Los resultados de esta investigación se presentan mediante figuras estadísticas que detallan la distribución porcentual de las preguntas aplicadas en la encuesta, permitiendo visualizar de forma clara los hallazgos del estudio.

Figura 1

Pregunta N° 1: ¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor?



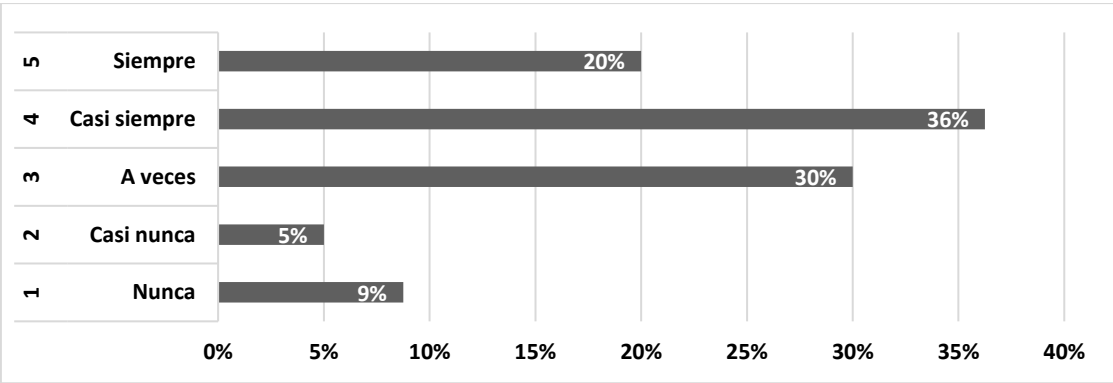
Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Los resultados sugieren un alto nivel de autoconfianza laboral, el 38 % de los colaboradores se siente seguro siempre al ejercer su labor, el 33 % casi siempre y solo el 6 % casi nunca. Esta seguridad percibida constituye un recurso importante para el desempeño operativo,

ya que favorece la toma de iniciativa y reduce la inseguridad ante las tareas diarias de los centros de distribución.

Figura 2

Pregunta N° 2: ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno?

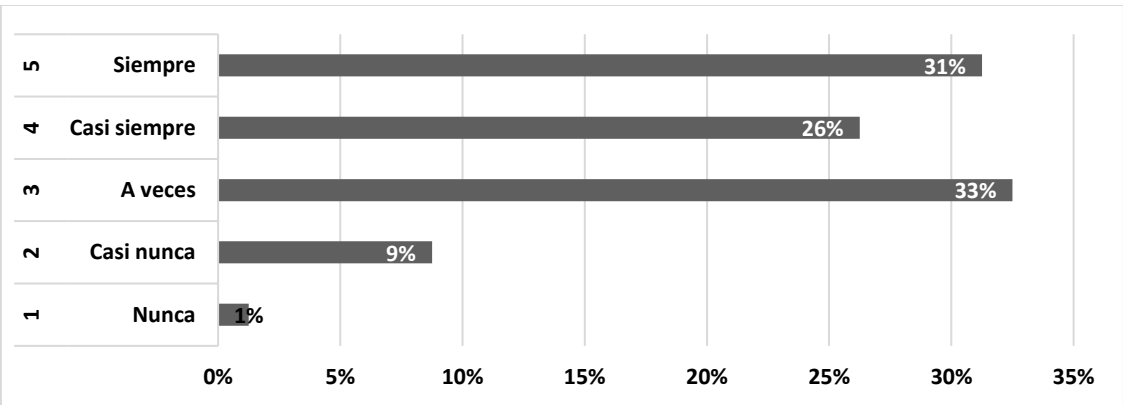


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Se observa que el 36 % de los participantes casi siempre cambia de humor según las circunstancias, el 30 % lo hace a veces y el 20 % siempre, la información apunta a que una proporción relevante del personal experimenta variaciones emocionales ante situaciones adversas, lo que puede afectar la estabilidad del clima laboral y la consistencia en la atención cuando surgen imprevistos.

Figura 3

Pregunta N° 3: ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra?



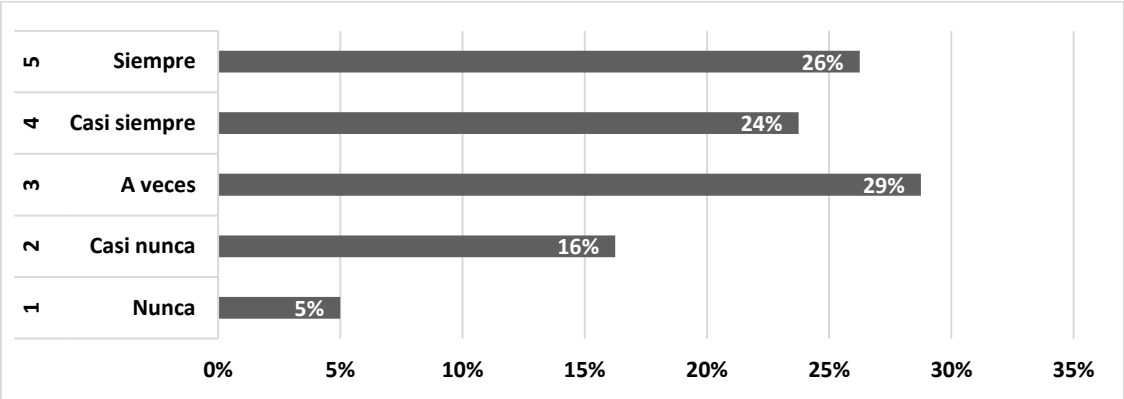
Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Ante los reclamos personales, las respuestas se distribuyen de forma equilibrada, el 33 % mantiene una actitud pacífica a veces, el 31 % siempre y el 26 % casi siempre, aunque existe un

grupo con buen autocontrol, un porcentaje apreciable aún presenta dificultades para no tomar los reclamos de manera personal, lo que puede generar tensiones innecesarias en la interacción con clientes o compañeros.

Figura 4

Pregunta N° 4: ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas?

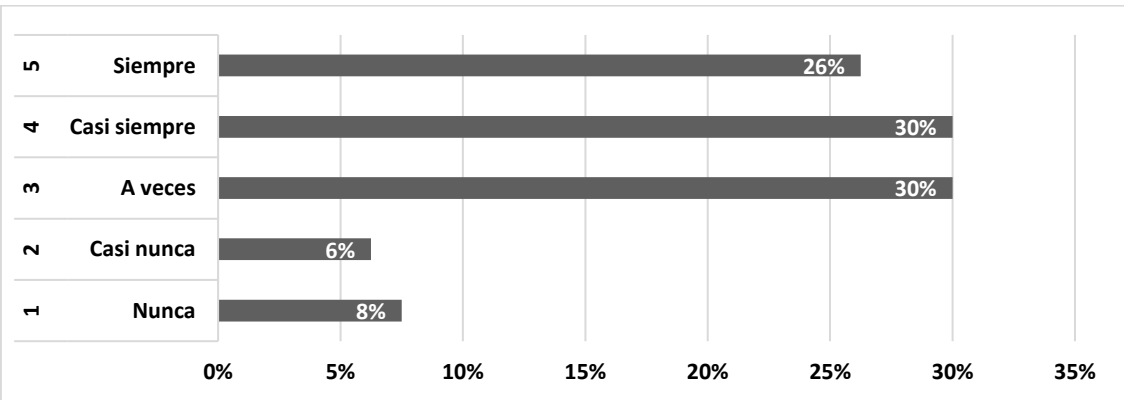


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Los datos demuestran que el 29% de los encuestados indica que mantiene la calma a veces, el 26% siempre y un 24% casi siempre, el hecho de que un 16% manifieste que casi nunca logra estar tranquilo, señala la necesidad de reforzar la tolerancia al estrés en los momentos de alta carga operativa.

Figura 5

Pregunta N° 5: ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?

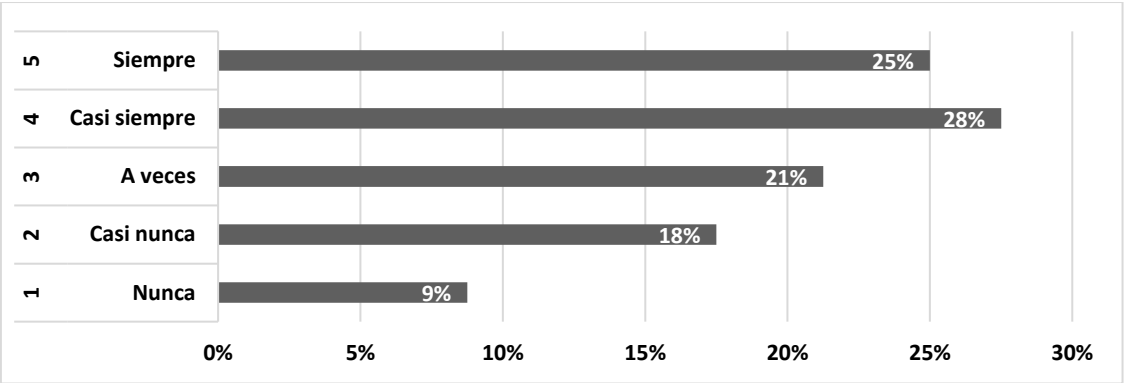


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

El 26% de los participantes manifestó que siempre puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones, mientras que el 30% respondió casi siempre y otro 30% a veces, estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores considera poseer un nivel aceptable de control emocional al momento de tomar decisiones dentro de sus actividades laborales.

Figura 6

Pregunta N° 6: ¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente?

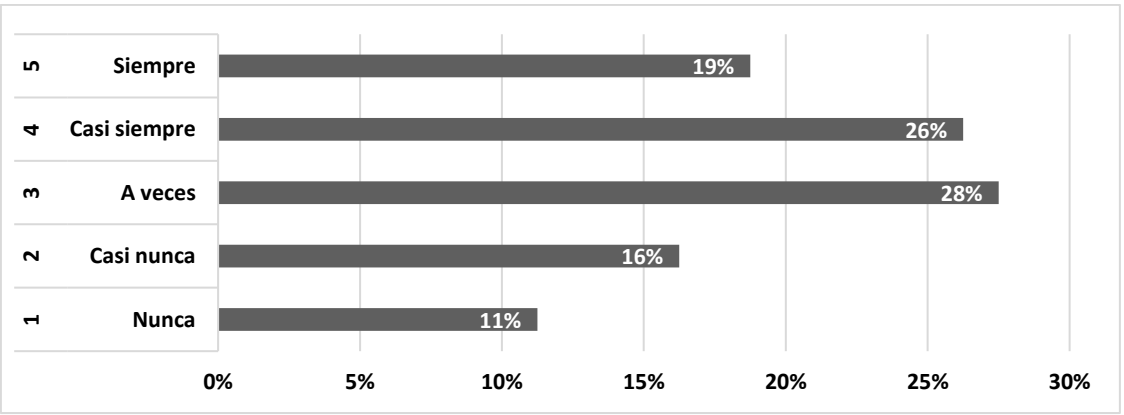


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

El 25% de los encuestados afirmó que siempre conoce y ejecuta eficientemente los procedimientos del área de atención al cliente, mientras que el 28% señaló que casi siempre lo hace, no obstante, el 26% indicó nunca o casi nunca. Esto revela que, aunque predomina una percepción positiva sobre el dominio de los procedimientos, existen oportunidades de fortalecimiento en determinados colaboradores.

Figura 7

Pregunta N° 7: ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa?

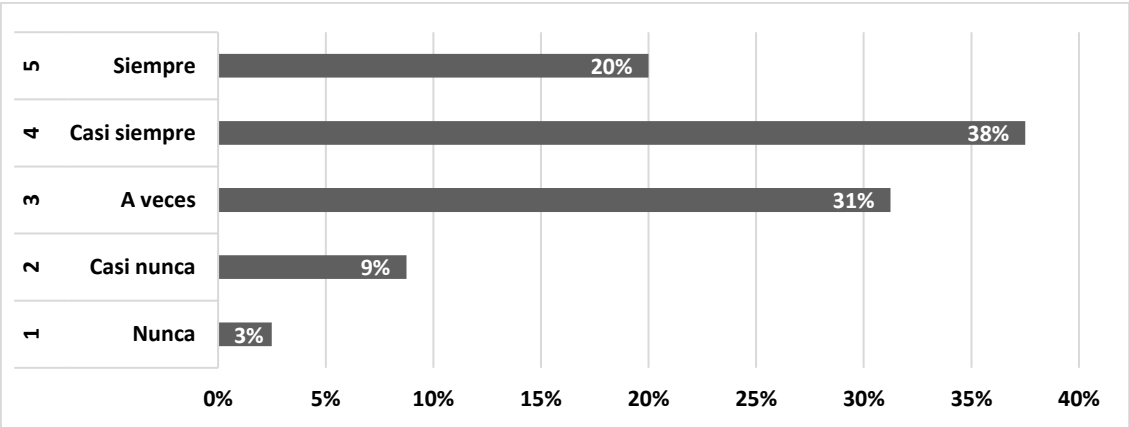


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Solo el 19 % considera que siempre posee la capacidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa, el 26 % casi siempre y el 28 % a veces. Estos hallazgos reflejan una percepción moderada de versatilidad funcional, lo que indica que gran parte del personal aún no se siente preparado para asumir roles distintos a los habituales, limitando la flexibilidad operativa.

Figura 8

Pregunta N° 8: ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema?

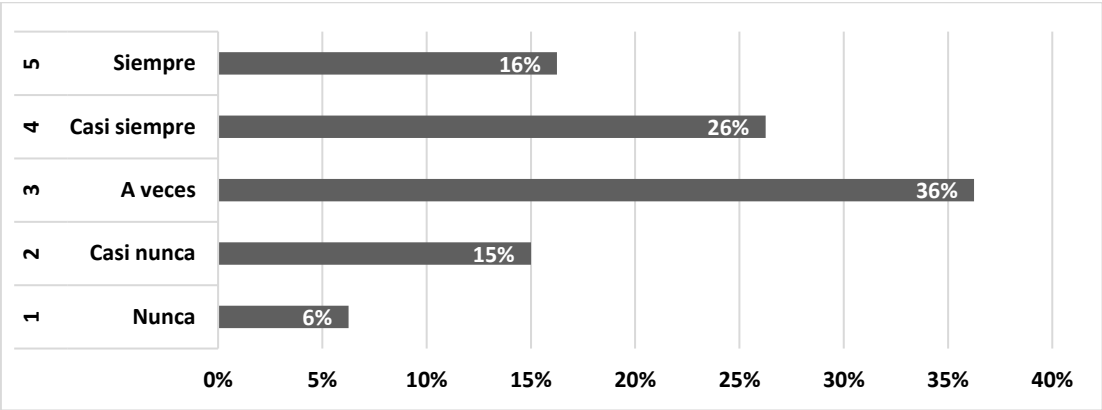


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Frente a una problemática, el 38% de los empleados casi siempre trata de llegar a la raíz del asunto, y un 31% lo intenta a veces, esto refleja una tendencia positiva hacia la resolución analítica, demostrando que los colaboradores prefieren entender por qué ocurren los fallos antes de darles una salida superficial.

Figura 9

Pregunta N° 9: ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?

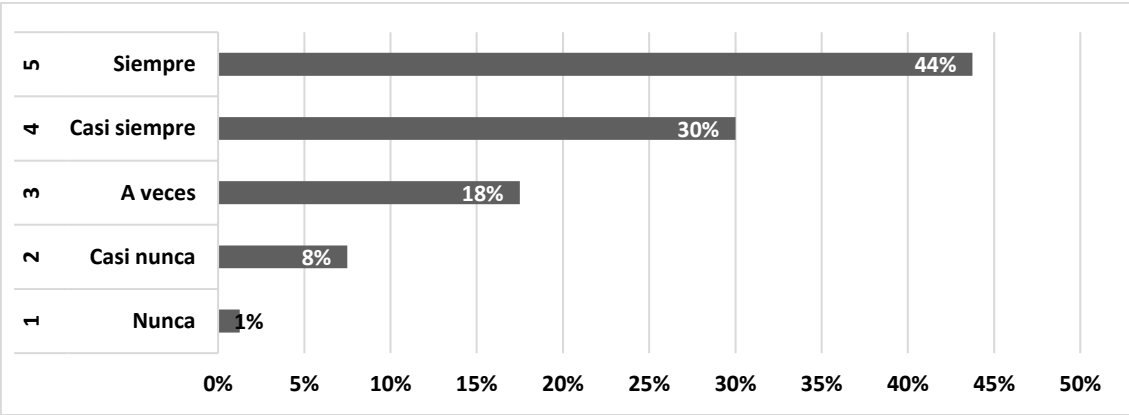


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Únicamente el 16 % de los colaboradores siempre se siente seguro al asumir riesgos y tomar decisiones, el 26 % casi siempre y el 36 % a veces. La mayoría muestra una percepción intermedia, lo que indica prudencia y cierta cautela al enfrentar situaciones de incertidumbre, aspecto que puede restringir la proactividad en un entorno logístico dinámico.

Figura 10

Pregunta N° 10: ¿Considera usted que colabora de forma activa con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo?

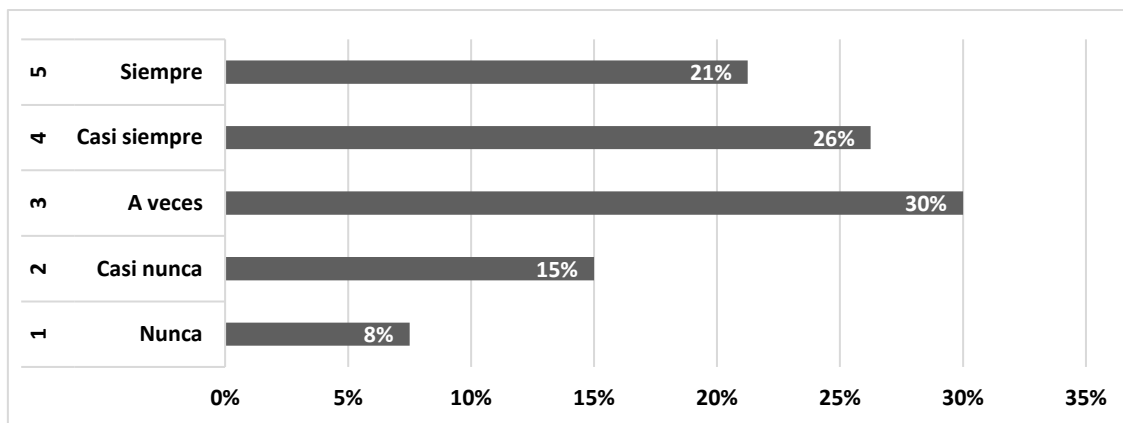


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

El 44% de los encuestados manifestó que siempre colabora activamente con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo, seguido del 30% que indicó casi siempre. Estos resultados reflejan una disposición notoria hacia el trabajo en equipo y la cooperación dentro del entorno laboral.

Figura 11

Pregunta N° 11: ¿Usted comparte sus opiniones de forma libre y espontánea sin causar ningún tipo de alteración?

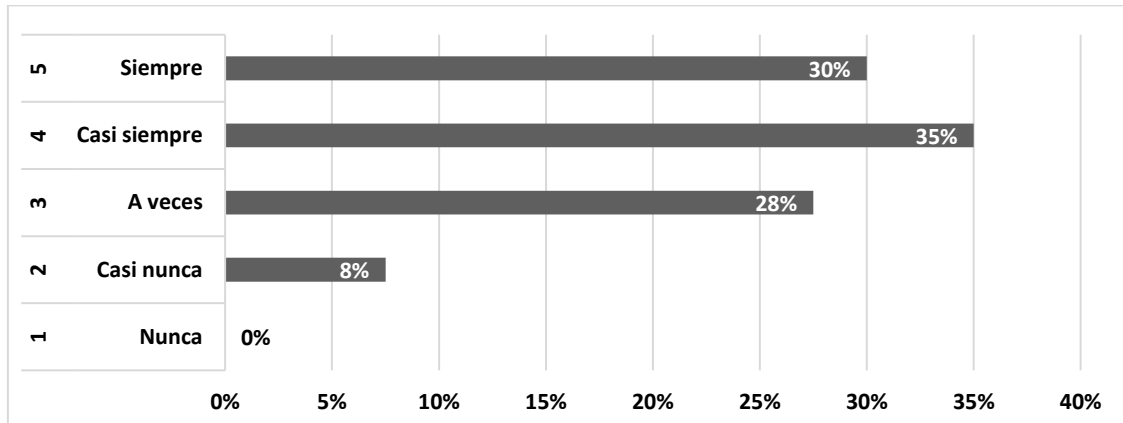


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Los datos indican que el 21% de los participantes siempre comparte sus opiniones de forma libre y espontánea, mientras que el 26% respondió casi siempre y el 30% a veces. Esto significa que existe una participación moderada en la comunicación de ideas dentro del ambiente de trabajo.

Figura 12

Pregunta N° 12: ¿Adapta su lenguaje verbal, para no elevar tensiones con el cliente?

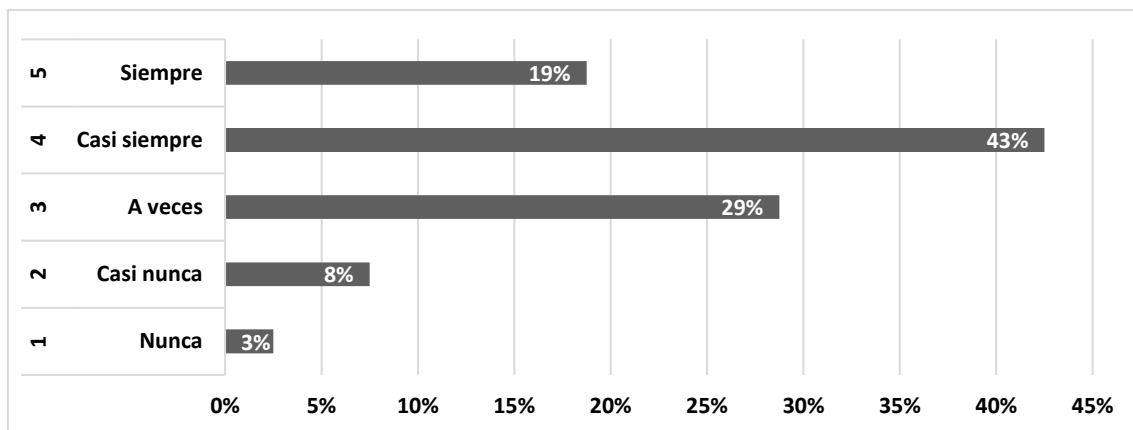


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

La comunicación externa tiene resultados positivos ya que el 35% adapta su tono casi siempre para no elevar las tensiones con los clientes, y un 30% lo hace siempre. Ningún colaborador eligió la opción nunca, lo que demuestra que hay plena conciencia sobre la importancia de la asertividad verbal al momento de la interacción.

Figura 13

Pregunta N° 13: ¿Se coloca en la posición de los demás al momento de escuchar algún reclamo?

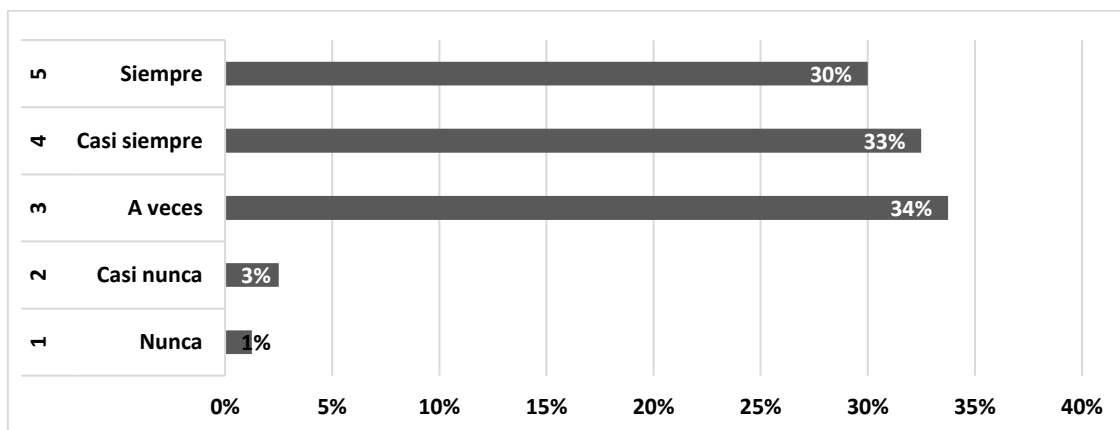


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

En cuanto a la empatía, el 43% manifiesta que casi siempre se pone en el lugar del cliente cuando hay una queja, y un 29% lo logra a veces. Esta disposición ayuda a suavizar las tensiones, aunque existe espacio para seguir mejorando y que esta actitud se convierta en una práctica constante para todo el personal.

Figura 14

Pregunta N° 14: ¿Actúa pensando en la satisfacción del cliente?

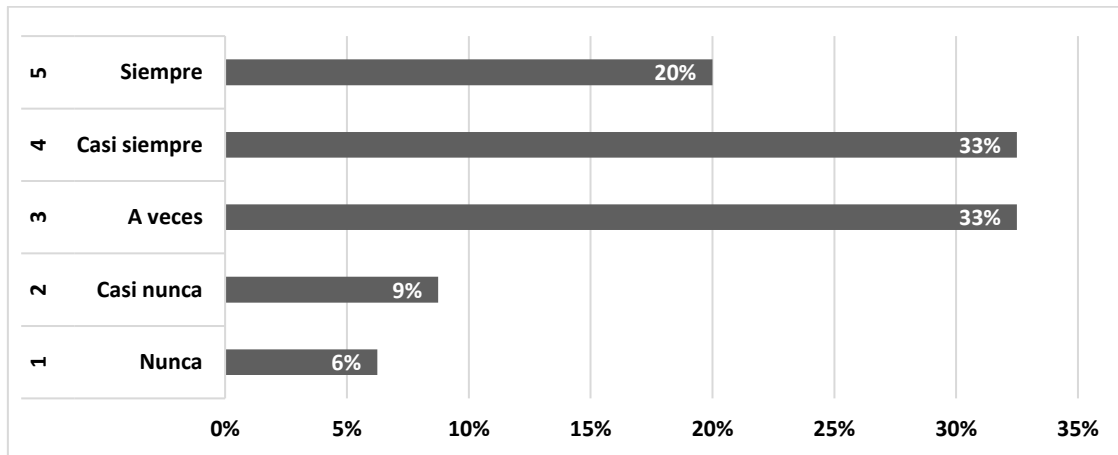


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

El 30% de los participantes respondió que siempre actúa pensando en la satisfacción del cliente y el 33% señaló que casi siempre lo hace. En conjunto, más de la mitad de los colaboradores muestra una orientación positiva hacia la calidad del servicio y la atención de las necesidades del cliente.

Figura 15

Pregunta N° 15: ¿Presta atención sin emitir gestos faciales cuando se presentan reclamos por un mal servicio?

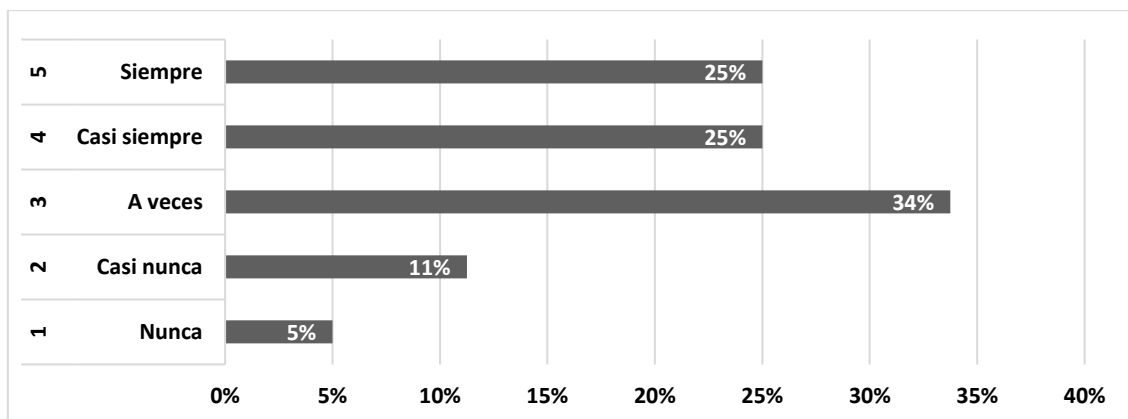


Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

Los resultados reflejan que el 20% siempre presta atención sin emitir gestos faciales durante un reclamo, mientras que el 33% respondió casi siempre y otro 33% a veces. Esto revela una actitud generalmente adecuada frente a situaciones de inconformidad de los clientes, aunque aún existen aspectos susceptibles de mejora.

Figura 16

Pregunta N° 16: ¿Usted interviene cuando se presentan problemas y proporciona alternativas para la solución?



Nota. En la figura se observa el resultado de la Encuesta realizada al personal operativo de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

El 25% de los colaboradores afirmó que siempre interviene cuando se presentan problemas y proporciona alternativas de solución, mientras que el 34% respondió a veces y el

25% casi siempre. Estos resultados indican una disposición moderadamente favorable hacia la resolución de conflictos y la búsqueda de soluciones dentro del entorno laboral.

A fin de sintetizar los hallazgos y responder directamente al objetivo general de la investigación, la Tabla 1 resume la tendencia observada en cada una de las tres dimensiones estudiadas, calculada a partir de las medias y los porcentajes de respuestas favorables (opciones "siempre" y "casi siempre", equivalentes a los valores 4 y 5 de la escala) obtenidos en las preguntas correspondientes a cada dimensión.

Tabla 2

Síntesis comparativa de resultados por dimensión

Dimensión	N.º de preguntas	Media (escala 1-5)	Nivel favorable (%)	Nivel bajo (%)	Tendencia observada
Inteligencia emocional	5 (P1-P5)	3.69	58.0%	13.0%	Moderadamente favorable, con vulnerabilidad en la regulación del estado de ánimo
Adaptabilidad	4 (P6-P9)	3.41	49.4%	21.6%	Dimensión con mayor debilidad relativa, área prioritaria de intervención
Competencias interpersonales	7 (P10-P16)	3.71	58.9%	12.0%	Dimensión con mejor desempeño relativo, fortalezas en cooperación y orientación al cliente

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los 80 colaboradores (n=80).

El análisis comparativo evidencia que la adaptabilidad constituye la dimensión con mayor debilidad relativa (media = 3.41; 49.4% de nivel favorable y 21.6% de nivel bajo), particularmente en los ítems relacionados con la seguridad para tomar riesgos y la percepción de versatilidad funcional. En contraste, las competencias interpersonales (media = 3.71) y la inteligencia emocional (media = 3.69) presentan resultados favorables muy similares entre sí, con una diferencia de apenas 0.02 puntos, lo que sugiere que ambas dimensiones se encuentran consolidadas de forma equivalente, mientras que la adaptabilidad representa la principal área de oportunidad para futuras intervenciones de capacitación.

4. Discusión

Lo resultados de la presente investigación permitió caracterizar de manera diferenciada las habilidades blandas de los colaboradores operativos de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta, revelando un perfil en el que las competencias interpersonales se consolidan como la dimensión más robusta (media = 3,71; 58,9 % de valoraciones favorables), seguidas de cerca por la inteligencia emocional (media = 3,69; 58,0 % favorable), mientras que la adaptabilidad registra el nivel más bajo (media = 3,41; 49,4 % favorable y 21,6 % de respuestas en niveles bajos).

Esta distribución no solo describe el estado actual de las competencias, sino que invita a una lectura crítica sobre cómo el entorno logístico específico caracterizado por turnos rotativos, presión por tiempos de entrega, manejo de productos perecederos y contacto frecuente con clientes moldea de forma desigual el desarrollo de estas habilidades. En lo referente a la inteligencia emocional, los resultados evidencian un nivel moderadamente favorable, con fortalezas claras en la autoconfianza para ejercer la labor (38 % “siempre” y 33 % “casi siempre”) y en la capacidad percibida de tomar decisiones razonables sin dejarse arrastrar completamente por las emociones.

En este sentido, los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta poseen una base sólida en competencias interpersonales, destacando especialmente el compañerismo y la disposición para el trabajo cooperativo como los recursos más fuertes del personal. A pesar de esta cohesión para las actividades diarias contrasta con un nivel más moderado en la comunicación asertiva interna, evidenciado en el porcentaje intermedio de colaboradores que manifestó compartir sus opiniones de forma libre y espontánea, lo que representa un área de oportunidad para fortalecer el aprovechamiento del pensamiento crítico grupal.

No obstante, se observa una vulnerabilidad significativa en la regulación del estado de ánimo (36 % “casi siempre” y 20 % “siempre” cambian de humor según las circunstancias) y en

el mantenimiento de la calma ante situaciones adversas o reclamos (16 % “casi nunca” logra mantener la tranquilidad). Estos hallazgos coinciden parcialmente con lo planteado por Mehler et al. (2024) y Goncharova y Zhidkova (2024), quienes destacan que la inteligencia emocional facilita la identificación, comprensión y regulación de las emociones, así como la estabilidad personal frente a contextos de presión.

Sin embargo, el patrón observado aquí difiere de lo reportado en contextos educativos o de menor intensidad operativa (Rodríguez y Flores, 2025), donde el desarrollo de estas competencias suele asociarse a un mayor equilibrio emocional sostenido. La diferencia puede explicarse por las demandas propias del entorno logístico: la alta carga operativa, la necesidad de responder con rapidez a imprevistos y la exposición reiterada a reclamos generan un desgaste emocional que supera, en algunos casos, las capacidades de autorregulación actuales del personal. Aunado a ello, aunque existe un autocontrol aceptable en la toma de decisiones rutinarias, la regulación emocional bajo estrés permanece como un punto crítico que puede erosionar la consistencia del desempeño cuando las condiciones se vuelven adversas.

La adaptabilidad emerge como la dimensión con mayor debilidad relativa, lo que constituye uno de los hallazgos más relevantes del estudio. Si bien los colaboradores muestran una tendencia positiva hacia el análisis de la raíz de los problemas (38 % “casi siempre”), las respuestas relacionadas con la percepción de versatilidad funcional como la capacidad de ejercer cualquier labor y, especialmente, con la seguridad para asumir riesgos y tomar decisiones, se concentran en niveles intermedios o bajos. Este resultado contrasta con la evidencia de Wang et al. (2024) y Chen et al. (2024), quienes vinculan la adaptabilidad ocupacional con el compromiso laboral y la capacidad proactiva de responder a las exigencias cambiantes del entorno, mediada además por el ajuste persona-organización.

En el ámbito de los centros de distribución de Manta, la menor puntuación en esta dimensión sugiere que, a pesar de la disposición analítica, persiste una cautela estructural frente a la flexibilidad de roles y a la asunción de riesgos. Es posible que las estructuras organizativas rígidas, la especialización de funciones operativas y la limitada autonomía en la toma de

decisiones limiten la percepción de versatilidad, generando una adaptabilidad más reactiva que proactiva.

Por su parte, las competencias interpersonales presentan el mejor desempeño relativo, con fortalezas destacadas en la colaboración activa para el logro de objetivos grupales (44 % “siempre”), la adaptación del lenguaje verbal para evitar tensiones con el cliente y la orientación hacia la satisfacción de este. Estos resultados se alinean con lo señalado por Mohammed y Ozdamli (2024) y Villegas (2024), quienes subrayan que las competencias interpersonales comunicación, colaboración, empatía y trabajo en equipo son altamente valoradas por su impacto en la cohesión grupal, la calidad del servicio y la construcción de entornos laborales positivos.

En los centros de distribución de alimentos procesados, la naturaleza del trabajo (coordinación entre turnos, interacción con clientes y necesidad de continuidad operativa) parece favorecer el desarrollo de estas habilidades a través de la práctica cotidiana. No obstante, incluso en esta dimensión se identifican áreas de mejora: la comunicación de opiniones de forma libre y espontánea se mantiene en niveles moderados, y el control del lenguaje no verbal (gestos faciales) durante reclamos no alcanza la misma solidez que la adaptación verbal. Esto indica que, si bien existe una orientación clara hacia la cooperación y el servicio, la asertividad interna y la regulación completa de la expresión emocional en la interacción con el cliente aún presentan espacios de fortalecimiento.

Por tal razón, la convergencia de estas tres dimensiones aporta hallazgos significativos al contrastarla con el modelo teórico de referencia. La inteligencia emocional actúa como base autorregulatoria, la adaptabilidad como componente conductual de ajuste al cambio y las competencias interpersonales como la dimensión relacional que traduce ambas en interacciones efectivas. Los datos muestran que las fortalezas interpersonales se sostienen sobre una base de inteligencia emocional solo parcialmente consolidada y sobre una adaptabilidad relativamente débil. Esta asimetría sugiere que las competencias relacionales, aunque sólidas, pueden resultar frágiles cuando la presión operativa se intensifica o cuando se requieren cambios funcionales significativos.

En coherencia con Garavito et al. (2024) y Sánchez et al. (2024), quienes vinculan las habilidades blandas con la productividad, el clima organizacional y la competitividad, los resultados aquí obtenidos indican que el capital humano de estos centros posee un activo valioso en lo interpersonal, pero que su potencial se ve limitado por déficits en la regulación emocional y en la flexibilidad ante el cambio. Desde una perspectiva crítica, el perfil identificado no es solo un reflejo de las características individuales de los colaboradores, sino también del contexto organizacional y sectorial en el que se desenvuelven.

La escasez de diagnósticos previos en centros de distribución de alimentos procesados en Manabí (y, en general, en el ámbito logístico ecuatoriano) hace que estos hallazgos adquieran mayor relevancia: muestran que las habilidades blandas no se desarrollan de manera homogénea ni automática, sino que están mediadas por las condiciones de trabajo, la cultura organizacional y las oportunidades de formación. Mientras la interacción diaria con compañeros y clientes parece haber consolidado las competencias interpersonales, la gestión del estrés y la adaptabilidad requieren de intervenciones deliberadas.

En este sentido, los resultados contrastan con aquellos estudios que reportan mejoras generalizadas tras programas de capacitación en habilidades blandas (Jiménez, 2023; Adhvaryu et al., 2023), al evidenciar que, sin un diagnóstico preciso de las dimensiones más débiles, cualquier intervención podría resultar incompleta o poco focalizada. En síntesis, la caracterización de las habilidades blandas en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta revela una perspectiva de fortalezas interpersonales consolidadas, inteligencia emocional moderadamente favorable con vulnerabilidades específicas en la regulación emocional bajo presión, y una adaptabilidad que constituye la principal área de oportunidad.

Esta configuración no solo responde al objetivo de caracterizar dichas competencias, sino que sirve de sustento práctico para diseñar estrategias de desarrollo del talento humano más precisas, orientadas a fortalecer la autorregulación emocional y la flexibilidad funcional, de modo

que las fortalezas relacionales existentes puedan sostenerse y potenciarse incluso en escenarios de alta demanda operativa.

5. Conclusiones

- La caracterización de las habilidades blandas de los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta partiendo de las dimensiones de inteligencia emocional, adaptabilidad y competencias interpersonales, permitió evidenciar una tendencia favorable, aunque con diferencias entre estas. Se destaca que las competencias interpersonales obtuvieron 3,71 la media más alta, posteriormente con 3,69 la inteligencia emocional y con 3,41 la adaptabilidad.
- En la identificación del nivel de inteligencia emocional de los colaboradores como factor de gestión en sus actividades diarias, se demostró una percepción favorable con relación a la capacidad para tomar decisiones y la seguridad para desarrollar las actividades. No obstante, se identificaron elementos susceptibles para fortalecer con respecto al mantenimiento de la calma ante situaciones adversas y los cambios de ánimo. En este sentido, la dimensión inteligencia emocional muestra un comportamiento moderadamente favorable con una media de 3,69 cuyo nivel favorable es 58,0% y 13,0% de nivel bajo, por lo que demanda acciones dirigidas hacia el fortalecimiento de la regulación emocional.
- En el análisis de la adaptabilidad al cambio en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta se comprueba superiores percepciones en aspectos referidos a la ejecución de procedimientos y análisis de problema, a pesar de las debilidades en desempeñar diferentes funciones, seguridad para asumir riesgos y tomar decisiones. Con lo que respecta a la dimensión de adaptabilidad es la que presentó la media más baja con 3,41 cuyo nivel favorable es 49,4% y 21,6% de nivel bajo. En efecto, representa el aspecto principal de atención.
- La descripción del ciclo de uso de competencias interpersonales dentro de los equipos de trabajo para el cumplimiento de las metas organizacionales se reflejó una tendencia

favorable en el trabajo en equipo, cooperación, empatía y el liderazgo. Sin embargo, también se evidenció elementos puntuales susceptibles en el manejo de determinadas situaciones de atención al cliente y la comunicación. Referido a la dimensión de competencias interpersonales es la que obtuvo la media más elevada con 3,71 cuyo nivel favorable es 58,9% y 12,0% de nivel bajo. Al respecto, es la dimensión que establece la primordial fortaleza referida a los colaboradores evaluados de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.

- El fortalecimiento continuo de las habilidades blandas representa una oportunidad para mejorar el desempeño individual y colectivo de los colaboradores, por lo que resulta recomendable implementar programas de capacitación enfocados en inteligencia emocional, adaptación al cambio, resolución de problemas y comunicación efectiva, con el propósito de potenciar la eficiencia operativa de los centros de distribución.
- Desde el punto de vista científico, el principal aporte de este estudio radica en ofrecer evidencia empírica actualizada sobre el estado de las habilidades blandas del personal operativo en centros de distribución de alimentos procesados en Manta, un sector logístico escasamente documentado en la literatura ecuatoriana, y en evidenciar, mediante el análisis comparativo por dimensiones, que la adaptabilidad constituye un área crítica que los modelos teóricos revisados no explican de manera suficiente cuando se contrastan con las condiciones organizacionales específicas del contexto estudiado.
- En el ámbito empresarial, los hallazgos sugieren la necesidad de que los centros de distribución de alimentos procesados en Manta diseñen programas de capacitación diferenciados por dimensión, priorizando el fortalecimiento de la adaptabilidad y la toma de decisiones bajo incertidumbre, así como estrategias organizacionales que amplíen la autonomía del personal operativo, con el fin de mejorar la eficiencia logística, reducir errores operativos y fortalecer la competitividad de la cadena de distribución.

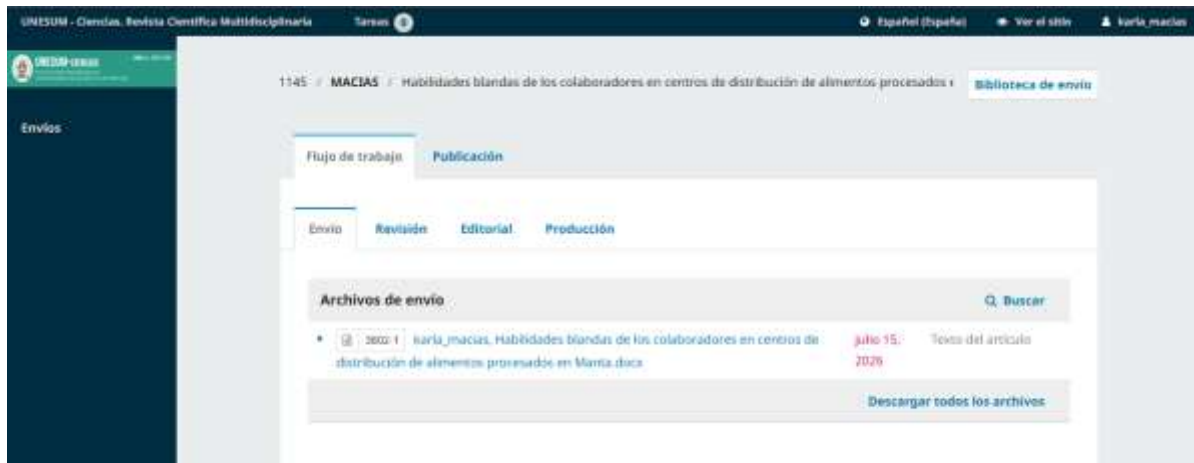
6. Referencias bibliográficas

- Adhvaryu, A., Kala, N., & Nyshadham, A. (2023). Returns to on-the-job soft skills training. *Journal of Political Economy*, 131(8), 2165–2208. <https://doi.org/10.1086/724320>
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://mega.nz/file/s2ISgR7R#DdM9gpliqjXBo6kH-jDRvfQpXl8OhqWnrdrFFVC5TXY>
- Barroga, E., Matanguihan, G., Furuta, A., Arima, M., Tsuchiya, S., Kawahara, C., Izumi, M. (2023). Conducting and writing quantitative and qualitative research. *Journal of Korean Medical Science*, 38(37). <https://doi.org/https://doi.org/10.3346/jkms.2023.38.e291>
- Cedeño, R., Maldonado, I., Vizcaíno, y Paulina. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*. Ciencia latina: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620>
- Chen, Q., Jiamin, L., Ruixing, S., Ruochun, W., Jiali, X., y Jieyu, Z. (2024). Career adaptability and work engagement: The roles of person-organization fit and job insecurity. *BMC Psychology*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s40359-024-01907-2>
- Colina Ramírez, R. A., Guerrero García, S. V., Hernández Velázquez, M. R., & Ortiz Bravo, A. de J. (2023). Las soft skills en la formación profesional: Antes, durante y después del Covid-19 en México. *Revista de economía y desarrollo IDEED*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.25127/redided.20231.942>
- Cordero Clavijo, A., Córdova Tobar, N., Moreira Sarmiento, M., & Quevedo Jumbo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 41–63. doi: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1399/html>
- Flores de Valgas, F. del R., & Rodríguez Rodríguez, A. (2025). Desarrollo de las habilidades blandas en el desempeño académico de los estudiantes universitarios . *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 7(1), 299–314. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v7i1.1384>
- Garavito Hernández, Y., Villamizar Mancilla, A. F., & Castañeda Villamizar, L. P. (2024). Importancia de las habilidades blandas en el contexto laboral: Una revisión de la literatura académica. *INNOVA Research Journal*, 9(3), 1–24. <https://doi.org/10.33890/innova.v9.n3.2024.2531>
- Goncharova, N. A., y Zhidkova, O. A. (2024). Emotional intelligence and empathy in the self-regulation of the activities of law enforcement officers. *Psychology and Law*, 14(1), 107–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.17759/psylaw.2024140107>
- Infante Alcántara, L., Araiza Vázquez, M. de J., & López Pérez, J. F. (2023). Competencias blandas que influyen en la empleabilidad laboral de profesionistas egresados de ingeniería de una universidad del Norte de México. *Formación Universitaria*, 16(2), 1–12. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062023000200001>
- Jiménez Correa, L. V. (2023). *Habilidades blandas como factores claves para el éxito*. [Trabajo de grado de maestría, Universidad EAFIT] Repositorio Institucional Universidad EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/5643f121-8f28-4532-91c1-9f2ed8fb020c/content>

- Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11ª ed.). https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Mehler, M., Balint, E., Gralla, M., Pößnecker, T., Gast, M., Hölzer, M., . . . Gündel, H. (2024). Training emotional competencies at the workplace: A systematic review and meta-analysis. *BMC Psychology*, 12(718). <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02198-3>
- Mohammed, F., y Ozdamli, F. (2024). A systematic literature review of soft skills in information technology education. *Behavioral Sciences*, 14(10). <https://doi.org/10.3390/bs14100894>
- Poláková, M., Horváthová Suleimanová, J., Madžík, P., Copuš, L., Molnárová, I., & Polednová, J. (2023). Soft skills and their importance in the labour market under the conditions of Industry 5.0. *Heliyon*, 9(8), e18670. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18670>
- Ranganathan, P., Caduff, C., y Frampton, C. (2024). Designing and validating a research questionnaire—Part 2. *Perspectives in Clinical Research*, 15(1), 42-45. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10810057/>
- Sánchez Galarza, E. J., Pezo Espinoza, C. M., Vera Bone, D. J., & Saltos Bajaña, A. V. (2024). Las habilidades blandas como clave para la competitividad laboral en Ecuador: “Un análisis de su relevancia en el siglo XXI”. *Conexión Científica Revista Internacional*, 1(1), 1-16. <https://sapiensjournal.ec/index.php/ccri/article/view/283>
- Stratton, S. (2021). Population research: Convenience sampling strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36(4), 373–374. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/S1049023X21000649>
- Trevelin, A. T. C., Neto, A. C., & Censoni, P. G. de F. (2023). Work disruptions and skill shifts: Insights on the characterization, importance and development of soft skills. *European Journal of Development Studies*, 3(4). <https://doi.org/10.24018/ejdevelop.2023.3.4.275>
- Villegas, C. (2024). A systematic review of research on soft skills for employability. *Advanced Education*(25), 200–212. <https://doi.org/10.20535/2410-8286.314064>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Wang, Y., Qian, X., Yin, P., Juan, Z., y Lihua, Z. (2024). Development of the core occupational adaptabilities through the learning-oriented interaction of employees’ proactivity and organizational support. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1-12. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-04080-4>

- **Anexos**

Anexo 1. Proceso editorial



Anexo 2. Plantilla oficial de la revista seleccionada

TÍTULO LARGO EN IDIOMA ORIGINAL

AUTORES: Nombre completo del autor¹
 Nombre completo del autor²
 Nombre completo del autor³...

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: (correo del autor principal)

Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

RESUMEN

(un párrafo de no más de 250 palabras)

PALABRAS CLAVE: (entre 3 y 5 separadas por ;).

² Ficha curricular del autor2 (títulos de pregrado y postgrado. Grados académicos y científicos. Categoría docente. Cargos o Puestos administrativos o académicos. Institución de procedencia. Ciudad, Región y País. E-mail:

³ Ficha curricular del autor3 (títulos de pregrado y postgrado. Grados académicos y científicos. Categoría docente. Cargos o Puestos administrativos o académicos. Institución de procedencia. Ciudad, Región y País. E-mail:

TRADUCCIÓN DEL TÍTULO LARGO AL INGLÉS

ABSTRACT

(un párrafo de no más de 250 palabras)

KEYWORDS: (entre 3 y 5 separadas por ;).

INTRODUCCIÓN

DESARROLLO

CONCLUSIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(Normas APA. solo los autores y obras citados en el texto)

Anexo 3. Normas editoriales para autores de la revista seleccionada

Instrucción para autores

Generalidades

La Revista UNESUM-Ciencias, editada por la Universidad Estatal del Sur de Manabí, tiene una periodicidad cuatrimestral y pretende contribuir a la difusión de conocimientos científicos resultados de investigaciones realizadas por la comunidad académica, científica y tecnológica de Ecuador y otros países, a fin de convertirse en referencia para el desarrollo de investigaciones en las áreas objeto de su atención. Los contenidos de los artículos son responsabilidad exclusiva de sus autores y el uso de los mismos debe seguir los términos y condiciones de la Licencia *Creative Commons*.

Tipos de publicaciones

UNESUM-Ciencias publica artículos científicos, artículos de revisión, notas técnicas, resúmenes de tesis de maestría y doctorado y noticias relacionadas con la divulgación científica. Los trabajos pueden ser escritos en español, inglés o portugués sobre temáticas afines a las áreas del conocimiento de medio ambiente, forestal, agropecuaria, turismo, administración, ingeniería civil, tecnologías de la información y las comunicaciones, salud y eventualmente, en ciencias de la educación superior.

Artículos científicos

Estos trabajos describirán resultados originales de investigaciones y no pueden haber sido publicados previamente, en forma parcial o total, en otra revista científica. Tampoco pueden haber sido incluidos de forma íntegra en memorias de eventos científicos. Los manuscritos de artículos científicos se escribirán con el procesador de texto Microsoft Word utilizando tamaño de papel A4 (210 x 297 mm); texto con interlineado sencillo; márgenes superior e inferior de 3 cm, izquierdo de 3,5 cm y derecho

de 2,5 cm; fuente *Times New Roman* tamaño 10, excepto el título de primer nivel que usará tamaño 14 y los títulos de otros niveles que se escribirán en tamaño 12. El número máximo de páginas será de 14, incluyendo tablas y figuras. No es permitido el uso de anexos. Las páginas deben numerarse al final de las mismas y a la derecha.

Artículos de revisión

Estos trabajos son investigaciones sobre un tema determinado, en las que se reúnen, analizan y discuten informaciones ya publicadas. No son publicaciones originales y su finalidad es examinar la bibliografía publicada y situarla en cierta perspectiva. Los manuscritos de artículos de revisión estarán sujetos a las mismas normas de redacción y políticas de revisión que los manuscritos de artículos científicos, excepto la extensión de los mismos la cual puede llegar a 25 páginas.

Notas técnicas

Son trabajos en los que se presentan observaciones y descripciones científicas breves, en la cual se detallan métodos y resultados experimentales; sin embargo, su introducción y discusión son presentadas en forma sucinta y con objeto de ubicar el estudio dentro del contexto científico. Se utilizan para informar acerca de algún nuevo método, técnica o procedimiento que sea considerado de interés para los lectores de la revista. Las notas técnicas observarán las mismas normas indicadas para los artículos, solo que no deben exceder las 10 páginas.

Organización y estructura

Títulos: Los títulos de primer nivel estarán alineados al centro, sin negrita, con mayúsculas, no superando las 20 palabras y sin punto final. Nombres científicos se escribirán íntegramente, en cursiva y en minúsculas, excepto la primera letra del género. Agregar al autor(es) que clasificó la especie y no escribir el nombre vulgar.

Los títulos de segundo nivel no se enumerarán y estarán alineados a la izquierda (resumen, introducción, materiales y métodos, resultados y discusión, conclusiones y referencias bibliográficas) deben escribirse en negrita y con mayúsculas. Los títulos de tercer nivel deben estar en negritas y en minúscula, excepto la letra inicial, mientras que los de cuarto nivel van igual que los anteriores pero sin negrita y en cursiva.

Autor(es): Se escriben debajo del título separado de este por un espacio, alineados al centro y separados por comas. Solo las letras iniciales en mayúscula con llamado a través de un superíndice numérico arábigo ubicados al final de cada nombre. Después de los nombres de los autores, dejando

un espacio, precedidos por el superíndice correspondiente y utilizando tamaño de letra 8, deben aparecer las informaciones siguientes: formación académica, grado científico máximo, institución a que pertenecen, ciudad, estado, país y dirección electrónica. No deben ser más de cinco autores y el orden en que aparecen indicará la contribución de cada uno.

Resumen: Los trabajos escritos en español o portugués llevarán un abstract y los escritos en inglés un resumen. El texto será redactado en un único párrafo, no excediendo 250 palabras. Debe incluir una breve introducción al problema objeto de la investigación, el objetivo, la metodología utilizada y los resultados más significativos obtenidos. Debe evitarse citar literatura y no deben hacerse llamados a tablas y figuras. Al inicio del resumen en el idioma diferente al que se escribe el artículo, debe escribirse el título del mismo en cursiva.

Palabras clave: Son palabras que indican al lector los temas a los que hace referencia el artículo, además de facilitar la recopilación y búsqueda de la cita en bancos de información. Su número debe oscilar entre cuatro y seis y ser diferentes a las utilizadas en el título del artículo. Se colocarán después del resumen (Palabras clave), del abstract (Keywords) y del resumen (Palavras chave).

Introducción: Debe presentarse brevemente la situación problemática tratada en la investigación, el estado actual del conocimiento sobre el tema y su relevancia considerando los niveles internacional, nacional y local, es decir, la justificación del trabajo, apoyada en literatura científica sobre el tema. También aparecerá el objetivo de la investigación y puede presentarse la hipótesis. Los nombres científicos, cuando son citados por primera vez en el texto, deben ser escritos íntegramente: género, especie y autor(es). Las siglas y abreviaturas, la primera vez que aparecen en el artículo, deben colocarse entre paréntesis, anteceditas por su significado. Los autores se citarán de acuerdo con las Normas APA (Séptima Edición).

Materiales y métodos: Las fórmulas y ecuaciones deben ser insertadas con la función Ecuación del Word. Se indicarán lugar y características del área donde se realizó la investigación y se describirá el proceso metodológico (obtención de los datos; técnicas o metodologías, equipos y materiales utilizados; diseño experimental y pruebas estadísticas empleadas) de tal forma que pueda ser repetido por otros investigadores. Los nombres químicos (aquellos en los que se establece la estructura química de una sustancia) deberán escribirse de acuerdo con la nomenclatura de la IUPAC (*International Union of Pure and Applied Chemistry*) y las recomendaciones de la comisión combinada IUPAC-IUB (*International Union of Biochemistry*).

Resultados y discusión: Resultados y discusión pueden ser presentados unidos o separadamente. En ambos casos los resultados obtenidos deben exponerse de forma clara, ordenada y completa. La discusión consistirá en comparar los resultados obtenidos con otras investigaciones así como con los

conocimientos científicos existentes. Tablas y figuras deberán ser incluidas en el texto, inmediatamente después de hacerse el llamado a las mismas, sus dimensiones no excederán los márgenes establecidos en el documento y respetarán la orientación vertical del papel. Los títulos de tablas y figuras serán breves, escritos en el idioma del trabajo y en el del resumen, en minúsculas excepto la primera letra y sin punto final. Además, en el caso de las tablas se ubicarán en la parte superior de las mismas y en el caso de las figuras, en la parte inferior. Las tablas deben ser producidas en editor de texto (Word) y no pueden ser insertadas en el texto como figuras. Los títulos de las columnas se encerrarán entre dos líneas horizontales sencillas y se escribirán en minúsculas, excepto la letra inicial. La tabla se cerrará con una línea horizontal sencilla. No usar líneas verticales. Las figuras (fotografías, gráficos, dibujos, planos, mapas, esquemas u otro tipo de ilustración) deben ser en blanco y negro. Los mapas tendrán escala gráfica. El número total de tablas y figuras no será superior a ocho y en el caso de que no sean originales, se debe citar la fuente. Debe evitarse el repetir en el texto la información que se presenta en tablas y figuras. Las citaciones deben ser textuales, siguiendo el formato de las normas APA (Séptima Edición) según los ejemplos siguientes:

Las citas de menos de 40 palabras se escriben inmersas en el texto, entre comillas y sin cursiva. Puede ser basada en el autor o en el texto.

Ejemplo de cita de menos de 40 palabras basada en el autor:

Existen varias definiciones de comportamiento del fuego. Soares (1985) afirma: Comportamiento del fuego es un término general usado para indicar lo que el fuego hace, o sea, para describir las principales características de un incendio forestal (p.52). Estas características son las formas que pueden adoptar y los tipos que pueden presentarse.

Ejemplo de cita de menos de 40 palabras basada en el texto:

Existen varias definiciones de comportamiento del fuego. “Comportamiento del fuego es un término general usado para indicar lo que el fuego hace, o sea, para describir las principales características de un incendio forestal (Soares, 1985, p.52). Estas características son las formas que pueden adoptar y los tipos que pueden presentarse.

Las citas que tienen más de 40 palabras se escriben aparte del texto, con sangría, sin comillas y sin cursiva. Al final de la cita se coloca el punto antes de los datos. De igual forma, la organización de los datos puede variar según donde se ponga el énfasis, al igual que en el caso anterior.

Ejemplo de cita de más de 40 palabras basada en el autor:

Existen ecosistemas de mayor complejidad, como los bosques tropicales mixtos, con una estructura variada en especies de la flora y la fauna y una dinámica interna muy complicada. Cándano (2007) afirma:

A pesar de que todos los eslabones de la cadena productiva tienen su rasgo característico, las operaciones de aprovechamiento generan la acción antrópica de mayor riesgo para el equilibrio del ecosistema forestal, sobre todo cuando se realizan estas operaciones con escasa o ninguna planificación, el nivel de supervisión casi nula y la fuerza laboral carece de preparación técnica apropiada. (p.11)

Ejemplo de cita de más de 40 palabras basada en el texto:

Existen ecosistemas de mayor complejidad, como los bosques tropicales mixtos, con una estructura variada en especies de la flora y la fauna y una dinámica interna muy complicada.

A pesar de que todos los eslabones de la cadena productiva tienen su rasgo característico, las operaciones de aprovechamiento generan la acción antrópica de mayor riesgo para el equilibrio del ecosistema forestal, sobre todo cuando se realizan estas operaciones con escasa o ninguna planificación, el nivel de supervisión casi nula y la fuerza laboral carece de preparación técnica apropiada. (Cándano, 2007, p.11)

NOTA: La Biblia y el Corán, y las comunicaciones personales se citan dentro del texto pero no se incluyen en la lista de referencias.

Reglas según número de autores

Cuando son dos autores sus apellidos van separados por “y”, si se publica en inglés por “and”. Ejemplos:

- Batista y Soares (1997) plantean que el material combustible (véase).
- (véase) porque es uno de los componentes del triángulo del fuego (Batista y Soares, 1997)

Cuando son de tres a cinco autores, la primera vez que se citan se indican los apellidos de todos. Posteriormente se cita solo el primero y se agrega *et al.*, seguido de punto (*et al.*). Ejemplos:

- Nunes de Melo, Soares, Siqueira y Kirchner (2006) aseguran que los incendios constituyen (véase). Nunes de Melo *et al.* (2006) refieren que las previsiones de los incendios (véase)

- El grosor de la capa orgánica fue la variable independiente que mejor se correlacionó con las cargas de combustible (Nunes de Melo, Soares, Siqueira y Kirchner, 2006). (¶) el grosor de la capa orgánica y el área basal (Nunes de Melo *et al.*, 2006).

Cita de una cita

Se realiza cita de una cita cuando se tiene acceso a una fuente de información a través de otra. Por ejemplo, si se está leyendo un libro de Fidel Cándano y este cita una opinión o afirmación de Ángel Notario se cita de la forma siguiente:

Notario (como se citó en Cándano, 2003) utilizó las expresiones (...)

Conclusiones: Deben presentarse en forma de ítems y no se admiten en ellas citaciones bibliográficas ni explicación de las mismas, manteniendo relación con el objetivo de la investigación.

Agradecimientos: Solo en los casos en que el autor lo considere. No se hará referencia al grado académico o científico de las personas.

Referencias bibliográficas: Por lo menos el 70 % de las referencias deben ser de artículos científicos de los últimos 10 años. El número de citaciones no debe ser mayor a 25. Entre una y otra cita se dejará un espacio en blanco. Deben escribirse de acuerdo con las Normas APA (Séptima Edición) siguiendo las indicaciones siguientes:

Todos los autores citados en el cuerpo de un texto o trabajo deben coincidir con la lista de referencias del final, nunca debe referenciarse un autor que no haya sido citado en el texto y viceversa. La lista de referencias se organiza en orden alfabético y cada una debe tener sangría francesa. Para la referenciación de números o volúmenes de alguna publicación es necesario usar números arábigos y no romanos.

Libro con autor

Apellido, A. A. (Año). *Título*. Ciudad, País: Editorial.

Libro con editor (los capítulos son escritos por diferentes autores)

Apellido, A. A. (Ed.). (Año). *Título*. Ciudad, País: Editorial.

Libro en versión electrónica

Apellido, A. A. (Año). *Título*. Recuperado de <http://www.xxxxxxx.xxx>

Capítulo de un libro

Se referencia un capítulo de un libro cuando el libro es con editor, es decir, que el libro consta de capítulos escritos por diferentes autores.

Apellido, A. A., y Apellido, B. B. (Año). Título del capítulo o la entrada. En A. A.

Apellido. (Ed.), *Título del libro* (pp. xx-xx). Ciudad, País: Editorial.

Artículos científicos (*Journal*)

Impreso

Apellido, A. A., Apellido, B. B., y Apellido, C. C. (Año). Título del artículo. *Nombre de la revista, volumen (número)*, pp-pp.

Online

Apellido, A. A. (Año). Título del artículo. *Nombre de la revista, volumen (número)*, pp-pp.
Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx>

Artículos de periódicos

Impreso

Apellido A. A. (Fecha). Título del artículo. *Nombre del periódico*, pp-pp.

Online

Apellido, A. A. (Fecha). Título del artículo. Nombre del periódico. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx>

Artículo de revista (*Magazine*)

Impreso

Apellido, A. A. (Fecha). Título del artículo. *Nombre de la revista. Volumen (Número)*, pp-pp.

Online

Apellido, A. A. (año, mes, día). Título del artículo. *Nombre de la revista*. Recuperado de <http://www.xxxxxxx.xxx>

Informes

Autor corporativo, informe gubernamental

Nombre de la organización. (Año). *Título del informe* (Número de la publicación). Recuperado de <http://www.xxxxxxx.xxx>

Simposios y conferencias

Autor, A., & Autor, A. (Fecha). Título de la ponencia. En A. Apellido del presidente del evento (Presidencia), *Título del simposio o congreso*. Simposio o conferencia llevado a cabo en el congreso
Nombre de la organización, Lugar.

Tesis y trabajos de grado

Autor, A., & Autor, A. (Año). *Título de la tesis* (Tesis de pregrado, maestría o doctoral). Nombre de la institución, Lugar.

Material electrónico

Referencia de páginas en el world wide web

Apellido, A. A. (Fecha). *Título de la página*. Lugar de publicación: Casa publicadora. Dirección de donde se extrajo el documento (URL).

Anexo 4. Matriz de consistencia

		Tema: Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta					
Variable	Problema General	Objetivo General	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Tipo de investigación
Habilidades Blandas	¿Cómo se caracterizan las habilidades blandas en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta?	Caracterizar las habilidades blandas de los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.	Es prioritario definir su concepción “Las habilidades blandas comprenden competencias relacionadas con la comunicación, la colaboración, la resolución de problemas, el trabajo en equipo y otras capacidades necesarias para la empleabilidad” (Villegas, 2024). Son consideradas factores clave en la competitividad organizacional, pues determinan el desempeño, la cohesión grupal, la capacidad de innovación y la satisfacción de los empleados. Según Garavito et al. (2024) dichas competencias no solo complementan el conocimiento técnico, sino que también son herramientas imprescindibles para afrontar los retos de un mercado laboral cada vez más dinámico y competitivo, facilitando la innovación y la colaboración dentro de los equipos de trabajo.	Inteligencia emocional (Rodríguez & Flores, 2025) (Mehler et al., 2024) (Goncharova & Zhidkova, 2024)	-Escucha activa - Retroalimentación -Autocontrol	¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor? ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno? ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra? ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas? ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?	Enfoque: Cuantitativo Diseño: Descriptivo Población: Personal de los centros de distribución de alimentos procesados
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Adaptabilidad (Wang et al., 2024) (Chen et al., 2024)	-Flexibilidad al cambio -Proactividad -Gestión de la incertidumbre	¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente? ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa? ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema? ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?	
	¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que presentan los trabajadores durante la ejecución de sus procesos operativos?	Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores como factor de gestión en sus actividades diarias.					
	¿Cómo se maneja la adaptabilidad al cambio en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta?	Analizar la adaptabilidad al cambio en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.					
	¿Cuál es la frecuencia de aplicación de las competencias interpersonales en la dinámica de trabajo de los centros de distribución?	Describir el ciclo uso de competencias interpersonales dentro de los equipos de trabajo para el cumplimiento de las metas organizacionales.					

Anexo 5. Matriz de datos procesados de la encuesta

N° de preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3
2	5	3	4	5	5	3	2	5	2	5	3	4	4	4	5	4
3	3	5	5	5	2	4	5	3	1	3	5	4	3	5	3	4
4	5	1	2	5	1	5	2	2	2	4	2	3	5	4	2	3
5	5	5	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	5
6	5	1	3	5	5	2	2	3	4	5	2	2	3	4	3	1
7	4	2	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	4	4	5
8	5	1	3	1	1	2	3	4	2	5	3	4	2	4	5	3
9	3	1	2	3	4	4	5	1	2	3	4	5	3	5	3	3
10	4	3	4	2	1	5	2	3	3	5	1	5	4	5	3	3
11	2	4	2	5	4	1	4	4	4	2	3	3	4	3	4	5
12	5	3	3	2	5	1	2	4	4	5	2	4	3	1	5	4
13	5	3	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4
14	3	3	3	3	3	2	2	4	3	5	2	3	4	3	3	3
15	5	5	5	4	5	4	5	4	3	1	4	3	5	3	4	5
16	2	4	3	4	5	3	5	3	5	2	3	4	5	4	3	2
17	5	5	4	5	3	3	3	3	3	2	4	2	1	5	4	3
18	2	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
19	4	3	5	2	5	3	2	4	5	5	2	3	3	4	3	4
20	5	4	5	2	3	4	5	2	1	2	3	5	1	5	5	3
21	4	2	5	4	4	4	5	3	3	5	2	3	2	4	5	3

22	5	3	4	3	4	5	4	5	2	3	2	4	2	3	1	1
23	3	3	2	2	4	2	1	2	3	3	1	4	3	5	3	2
24	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
25	2	4	4	1	4	4	4	1	4	5	1	3	3	3	1	4
26	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5
27	3	4	5	5	2	1	2	3	2	2	3	2	3	5	2	3
28	3	3	3	5	3	2	5	2	3	3	4	3	4	5	4	4
29	4	4	5	2	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5
30	4	5	3	2	4	5	3	5	3	5	3	5	3	2	4	3
31	4	2	3	5	1	2	4	5	2	4	2	3	5	3	2	5
32	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4
33	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3
34	4	4	5	2	3	1	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3
35	4	4	3	3	5	2	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3
36	4	4	3	3	3	2	1	2	3	5	2	5	2	3	3	2
37	4	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	2	4	3	4	5
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	3	5	3	2	4	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	4
40	5	4	5	4	3	1	1	2	3	2	3	4	4	5	4	3
41	3	4	3	4	3	2	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5
42	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	2	3
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3
44	2	3	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5
45	4	3	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	4	3
46	5	1	3	2	1	4	1	4	3	5	1	3	4	4	4	5
47	5	4	3	4	5	2	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4
48	5	3	2	1	3	3	1	4	5	3	4	5	2	3	4	5

49	4	3	5	2	1	2	3	5	3	4	3	5	4	4	1	4
50	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	1	5
51	5	3	5	1	2	1	3	4	2	4	1	4	4	3	2	5
52	3	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2
53	4	4	3	5	5	3	1	3	5	5	3	2	4	3	4	1
54	5	1	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3
55	5	4	4	3	3	1	2	3	3	4	3	5	3	3	3	1
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
57	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4
58	3	4	5	3	2	2	3	5	2	5	1	3	5	3	3	2
59	4	5	5	3	2	5	1	3	3	5	5	5	4	3	3	3
60	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3
61	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3
62	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
63	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	2
64	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	1	2
65	4	3	2	3	4	3	2	4	1	5	3	4	4	5	3	3
66	4	3	3	5	5	2	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4
67	4	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5
68	3	1	1	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	5	4	2
69	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4
70	5	4	4	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	4	3	4
71	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3
72	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	5
73	5	3	4	4	4	5	5	4	1	4	2	3	5	4	2	4
74	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3
75	4	4	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5

76	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5
77	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2
78	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
79	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4
80	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	3

Anexo 6. Validación del instrumento de juicio de expertos



Cuestionario de validación juicio de experto

I. Indicaciones para el experto

Estimado(a) profesor(a):

Saludos cordiales, por medio de la presente, solicito su colaboración como experto(a) para evaluar el grado de aplicabilidad y pertinencia del instrumento de recolección de la información de mi investigación. Sería de gran valor conocer sus valoraciones, acerca de la coherencia, claridad y relevancia de los ítems que conforman el cuestionario.

II. Datos generales de la investigación

Tema del artículo: Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta

Objetivo general: Caracterizar las habilidades blandas de los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores como factor de gestión en sus actividades diarias.
- Analizar la adaptabilidad al cambio en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.
- Describir el ciclo uso de competencias interpersonales dentro de los equipos de trabajo para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Habilidades Blandas	Inteligencia emocional	-Escucha activa - Retroalimentación -Autocontrol	¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor? ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno? ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra? ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas? ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?
	Adaptabilidad	-Flexibilidad al cambio -Proactividad -Gestión de la incertidumbre	¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente? ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa? ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema? ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?
	Competencia interpersonal	-Trabajo en equipo -Comunicación asertiva -Liderazgo	¿Considera usted que colabora de forma activa con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo? ¿Usted comparte sus opiniones de forma libre y espontánea sin causar ningún tipo de alteración? ¿Adapta su lenguaje verbal, para no elevar tensiones con el cliente? ¿Se coloca en la posición de los demás al momento de escuchar algún

			reclamo? ¿Actúa pensando en la satisfacción del cliente? ¿Presta atención sin emitir gestos faciales cuando se presentan reclamos por un mal servicio? ¿Usted interviene cuando se presentan problemas y proporciona alternativas para la solución?
--	--	--	--

Nota: en la tabla se observa la variable, las dimensiones, los indicadores e ítems de la operacionalización. Fuente: elaboración propia (2026)

I. Datos del experto

Nombre: Marjorie Jessenia Calderón Zamora

Grado académico: PhD en Ciencias Pedagógicas Especialidad: Administración y Educación

Institución donde labora: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Cargo: Docente / Investigadora

Área de experiencia relacionada con el tema: Ética y Responsabilidad Social, Metodología de la Investigación

Años de experiencia laboral: 26

Años de experiencia como investigador: 14

II. Indicadores para la validación

Marque con la numeración del 1 al 4 la valoración que considere correspondiente.

Escala de valoraciones

1. Deficiente
2. Regular
3. Bueno
4. Excelente

Criterios de valoración				
Claridad: redacción del ítem de forma comprensible sin generar ambigüedad.				
Pertinencia: guarda relación el ítem con la dimensión que pretende medir.				
Coherencia: tiene correspondencia con la variable y dimensión.				
Relevancia: es significativo para medir la dimensión.				
Ítems	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia
1. ¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor?	4	4	4	4
2. ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno?	4	4	4	4
3. ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra?	4	4	4	4
4. ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas?	4	4	4	4
5. ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?	4	4	4	4
6. ¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente?	4	4	4	4
7. ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa?	4	4	4	4
8. ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema?	4	4	4	4
9. ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?	4	4	4	4
10. ¿Considera usted que colabora de forma activa con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo?	4	4	4	4
11. ¿Usted comparte sus opiniones de forma libre y espontánea sin causar ningún tipo de alteración?	4	4	4	4
12. ¿Adapta su lenguaje verbal, para no elevar tensiones con el cliente?	4	4	4	4
13. ¿Se coloca en la posición de los demás al momento de escuchar algún reclamo?	4	4	4	4
14. ¿Actúa pensando en la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
15. ¿Presta atención sin emitir gestos faciales cuando se presentan reclamos por un mal servicio?	4	4	4	4
16. ¿Usted interviene cuando se presentan problemas y proporciona alternativas para la solución?	4	4	4	4

III. Valoración general del instrumento

1. El instrumento es adecuado para describir las habilidades blandas.

- ☐ Deficiente
☐ Regular
☐ Bueno
☒ Excelente

2. Las dimensiones son pertinentes para caracterizar las habilidades blandas.

☐ Deficiente

☐ Regular

☐ Bueno

☒ Excelente

3. De acuerdo a los ítems se puede identificar las habilidades blandas de los colaboradores.

☐ Deficiente

☐ Regular

☐ Bueno

☒ Excelente

4. Es comprensible la redacción de los ítems para la población que se va a aplicar.

☐ Deficiente

☐ Regular

☐ Bueno

☒ Excelente

IV. Observaciones globales

Fortalezas, modificaciones y recomendaciones

El instrumento presenta una estructura sólida y bien articulada. Los ítems son claros, comprensibles y guardan estrecha relación con las dimensiones de habilidades blandas propuestas. La escala Likert es adecuada para la población objetivo. Se recomienda mantener el instrumento tal como está planteado, ya que los reactivos permiten identificar con precisión los niveles de inteligencia emocional, adaptabilidad y competencia interpersonal de los colaboradores.

I. Dictamen

☒ Aplicable

☐ Aplicable con modificaciones

☐ No aplicable

II. Constancia

Yo, Marjorie Jessenia Calderón Zamora, en mi carácter de experto en Metodologías de la Investigación, declaro que revisé el instrumento de recolección de la información de la investigación: **Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta**, evaluando los criterios de pertinencia, claridad, coherencia y relevancia. En relación a la valoración efectuada, emito el dictamen antes mencionado en este documento.

Firma:

MARJORIE
JESSENIA
CALDERON
ZAMORA

Firmado digitalmente
por MARJORIE JESSENIA
CALDERON ZAMORA
Fecha: 2026.08.13
10:40:52 -05'00'

Cuestionario de validación juicio de experto

I. Indicaciones para el experto

Estimado(a) profesor(a):

Saludos cordiales, por medio de la presente, solicito su colaboración como experto(a) para evaluar el grado de aplicabilidad y pertinencia del instrumento de recolección de la información de mi investigación. Sería de gran valor conocer sus valoraciones, acerca de la coherencia, claridad y relevancia de los ítems que conforman el cuestionario.

II. Datos generales de la investigación

Tema del artículo: Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta

Objetivo general: Caracterizar las habilidades blandas de los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores como factor de gestión en sus actividades diarias.
- Analizar la adaptabilidad al cambio en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.
- Describir el ciclo uso de competencias interpersonales dentro de los equipos de trabajo para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Habilidades Blandas	Inteligencia emocional	-Escucha activa -Retroalimentación -Autocontrol	¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor? ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno? ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra? ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas? ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?
	Adaptabilidad	-Flexibilidad al cambio -Proactividad -Gestión de la incertidumbre	¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente? ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa? ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema? ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?
	Competencia interpersonal	-Trabajo en equipo -Comunicación asertiva -Liderazgo	¿Considera usted que colabora de forma activa con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo? ¿Usted comparte sus opiniones de forma libre y espontánea sin causar ningún tipo de alteración? ¿Adapta su lenguaje verbal, para no elevar tensiones con el cliente? ¿Se coloca en la posición de los demás al momento de escuchar algún reclamo? ¿Actúa pensando en la satisfacción del cliente? ¿Presta atención sin emitir gestos faciales cuando se presentan reclamos por un mal servicio? ¿Usted interviene cuando se presentan problemas y proporciona alternativas para la solución?

Nota: en la tabla se observa la variable, las dimensiones, los indicadores e ítems de la operacionalización. Fuente: elaboración propia (2026)

III. Datos del experto

Nombre: Ruben Dario Mero Mero

Grado académico: Doctor

Especialidad: Ciencias Administrativas

Institución donde labora: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Cargo: Docente

Área de experiencia relacionada con el tema: Finanzas / Comercio Internacional

Años de experiencia laboral: 15

Años de experiencia como investigador: 10

IV. Indicadores para la validación

Marque con la numeración del 1 al 4 la valoración que considere correspondiente.

Escala de valoraciones

1. Deficiente
2. Regular
3. Bueno
4. Excelente

Criterios de valoración				
Claridad: redacción del ítem de forma comprensible sin generar ambigüedad.				
Pertinencia: guarda relación el ítem con la dimensión que pretende medir.				
Coherencia: tiene correspondencia con la variable y dimensión.				
Relevancia: es significativo para medir la dimensión.				
Ítems	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia
1. ¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor?	4	4	4	4
2. ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno?	4	4	4	4
3. ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra?	4	4	4	4
4. ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas?	4	4	4	4
5. ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?	4	4	4	4
6. ¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente?	4	4	4	4
7. ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa?	4	4	4	4
8. ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema?	4	4	4	4
9. ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?	4	4	4	4
10. ¿Considera usted que colabora de forma activa con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo?	4	4	4	4
11. ¿Usted comparte sus opiniones de forma libre y espontánea sin causar ningún tipo de alteración?	4	4	4	4
12. ¿Adapta su lenguaje verbal, para no elevar tensiones con el cliente?	4	4	4	4
13. ¿Se coloca en la posición de los demás al momento de escuchar algún reclamo?	4	4	4	4
14. ¿Actúa pensando en la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
15. ¿Presta atención sin emitir gestos faciales cuando se presentan reclamos por un mal servicio?	4	4	4	4
16. ¿Usted interviene cuando se presentan problemas y proporciona alternativas para la solución?	4	4	4	4

I. Valoración general del instrumento

1. El instrumento es adecuado para describir las habilidades blandas.

☐ Deficiente
☐ Regular
☐ Bueno
☒ Excelente

2. Las dimensiones son pertinentes para caracterizar las habilidades blandas.

☐ Deficiente
☐ Regular
☐ Bueno
☒ Excelente

3. De acuerdo a los ítems se puede identificar las habilidades blandas de los colaboradores.

☐ Deficiente
☐ Regular
☐ Bueno
☒ Excelente

4. Es comprensible la redacción de los ítems para la población que se va a aplicar.

☐ Deficiente
☐ Regular
☐ Bueno
☒ Excelente

II. Observaciones globales

Fortalezas, modificaciones y recomendaciones

El instrumento presenta una estructura sólida y bien articulada. Los ítems son claros, comprensibles y guardan estrecha relación con las dimensiones de habilidades blandas propuestas. La escala Likert es adecuada para la población objetivo. Se recomienda mantener el instrumento tal como está planteado, ya que los reactivos permiten identificar con precisión los niveles de inteligencia emocional, adaptabilidad y competencia interpersonal de los colaboradores.

III. Dictamen

☒ Aplicable
☐ Aplicable con modificaciones
☐ No aplicable

IV. Constancia

Yo, Ruben Dario Mero Mero, en mi carácter de experto en Ciencias Administrativas, declaro que revisé el instrumento de recolección de la información de la investigación: **Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta**, evaluando los criterios de pertinencia, claridad, coherencia y relevancia. En relación a la valoración efectuada, emito el dictamen antes mencionado en este documento.

Firma:



Cuestionario de validación juicio de experto

I. Indicaciones para el experto

Estimado(a) profesor(a):

Saludos cordiales, por medio de la presente, solicito su colaboración como experto(a) para evaluar el grado de aplicabilidad y pertinencia del instrumento de recolección de la información de mi investigación. Sería de gran valor conocer sus valoraciones, acerca de la coherencia, claridad y relevancia de los ítems que conforman el cuestionario.

II. Datos generales de la investigación

Tema del artículo: Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta

Objetivo general: Caracterizar las habilidades blandas de los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores como factor de gestión en sus actividades diarias.
- Analizar la adaptabilidad al cambio en los colaboradores de los centros de distribución de alimentos procesados en Manta.
- Describir el ciclo uso de competencias interpersonales dentro de los equipos de trabajo para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Habilidades Blandas	Inteligencia emocional	-Escucha activa -Retroalimentación -Autocontrol	¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor? ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno? ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra? ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas? ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?
	Adaptabilidad	-Flexibilidad al cambio -Proactividad -Gestión de la incertidumbre	¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente? ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa? ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema? ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?
	Competencia interpersonal	-Trabajo en equipo -Comunicación asertiva -Liderazgo	¿Considera usted que colabora de forma activa con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo? ¿Usted comparte sus opiniones de forma libre y espontánea sin causar ningún tipo de alteración? ¿Adapta su lenguaje verbal, para no elevar tensiones con el cliente? ¿Se coloca en la posición de los demás al momento de escuchar algún reclamo? ¿Actúa pensando en la satisfacción del cliente? ¿Presta atención sin emitir gestos faciales cuando se presentan reclamos por un mal servicio? ¿Usted interviene cuando se presentan problemas y proporciona alternativas para la solución?

Nota: en la tabla se observa la variable, las dimensiones, los indicadores e ítems de la operacionalización. Fuente: elaboración propia (2026)

III. Datos del experto

Nombre: Vicenta Rocío Piguave Pérez

Grado académico: PhD Especialidad: Ciencias Pedagógicas

Institución donde labora: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Cargo: Docente, Directora Refcale

Área de experiencia relacionada con el tema: Negocios, mercado, investigación, proyectos.

Años de experiencia laboral: 28

Años de experiencia como investigador: 13 años

IV. Indicadores para la validación

Marque con la numeración del 1 al 4 la valoración que considere correspondiente.

Escala de valoraciones

1. Deficiente
2. Regular
3. Bueno
4. Excelente

Criterios de valoración				
Claridad: redacción del ítem de forma comprensible sin generar ambigüedad.				
Pertinencia: guarda relación el ítem con la dimensión que pretende medir.				
Coherencia: tiene correspondencia con la variable y dimensión.				
Relevancia: es significativo para medir la dimensión.				
Ítems	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia
1. ¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor?	3	4	3	4
2. ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno?	3	4	3	4
3. ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra?	3	4	3	4
4. ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas?	3	4	3	4
5. ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?	3	4	3	4
6. ¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente?	3	4	3	4
7. ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa?	3	4	3	4
8. ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema?	3	4	3	4
9. ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?	3	4	3	4
10. ¿Considera usted que colabora de forma activa con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo?	3	4	3	4
11. ¿Usted comparte sus opiniones de forma libre y espontánea sin causar ningún tipo de alteración?	3	4	3	4
12. ¿Adapta su lenguaje verbal, para no elevar tensiones con el cliente?	3	4	3	4
13. ¿Se coloca en la posición de los demás al momento de escuchar algún reclamo?	3	4	3	4
14. ¿Actúa pensando en la satisfacción del cliente?	3	4	3	4
15. ¿Presta atención sin emitir gestos faciales cuando se presentan reclamos por un mal servicio?	3	4	3	4
16. ¿Usted interviene cuando se presentan problemas y proporciona alternativas para la solución?	3	4	3	4

V. Valoración general del instrumento

1. El instrumento es adecuado para describir las habilidades blandas.

☐ Deficiente
☐ Regular
☐ Bueno
☒ Excelente

2. Las dimensiones son pertinentes para caracterizar las habilidades blandas.

☐ Deficiente
☐ Regular
☒ Bueno
☐ Excelente

3. De acuerdo a los ítems se puede identificar las habilidades blandas de los colaboradores.

☐ Deficiente
☐ Regular
☒ Bueno
☐ Excelente

4. Es comprensible la redacción de los ítems para la población que se va a aplicar.

☐ Deficiente
☐ Regular
☒ Bueno
☐ Excelente

VI. Observaciones globales

Fortalezas, modificaciones y recomendaciones

Se recomienda clasificar los ítems de las preguntas por tipo de habilidades, por ejemplo: cuáles habilidades son de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, entre otras de acuerdo con el objetivo de la investigación.

Ítems
1. ¿Usted muestra seguridad a la hora de ejercer su labor?
2. ¿Cambia su humor dependiendo de las circunstancias de su entorno?
3. ¿Mantiene una actitud pacífica cuando existen reclamos en su contra?
4. ¿Mantiene la calma cuando ocurren situaciones adversas?
5. ¿Usted considera que puede tomar decisiones razonables sin dejarse llevar por sus emociones?
6. ¿Usted conoce y ejecuta eficientemente todos los procedimientos del área de atención al cliente?
7. ¿Considera usted que posee la capacidad y habilidad para ejercer cualquier labor dentro de la empresa?
8. ¿Usted trata de examinar a fondo la raíz del problema?
9. ¿Tiene seguridad a la hora de tomar riesgos y decisiones en el trabajo?
10. ¿Considera usted que colabora de forma activa con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo?

I. Dictamen

☐ Aplicable
☒ Aplicable con modificaciones
☐ No aplicable

I. Constancia

Yo, Vicenta Rocío Piguave Pérez en mi carácter de experto en Instrumentos o Herramientas, metodologías de investigación, declaro que revisé el instrumento de recolección de la información de la investigación: **Habilidades blandas de los colaboradores en centros de distribución de alimentos procesados en Manta**, evaluando los criterios de pertinencia, claridad, coherencia y relevancia. En relación a la valoración efectuada, emito el dictamen antes mencionado en este documento.

Firma:

VICENTA ROCIO
PIGUAVE PEREZ

DIC: 02/VICENTA ROCIO PIGUAVE PEREZ,
VENEFANSAPI I ESTIMICA-DASO-AYVEDA
ENTIDAD DE CERTIFICACION DE
INFORMACION, C/SECURITY DATA S.A. S.
C/SECURITY DATA S.A. S.
RUBEN ACOSTA: 19810202-2001012.0040

