

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**“MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS  
EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE  
(ODS) EN EL SECTOR MINERO”**

**PRESENTADO POR**

**LOURDES DEL PILAR CARRERAS CAPRILE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN  
EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**ASESOR**

**DR. FERNANDO ANTONIO HURTADO GANOZA**

**2020**

“Lo que diferencia a una Empresa  
que tiene éxito  
de otra  
que no lo tiene,  
son ante todo las personas,  
su entusiasmo, su creatividad.  
Todo lo demás se puede comprar,  
aprender o copiar”.

Vermont-Gaud

“Bisogna affermare che l’amore  
è motivo della generazione  
e gli sposi debbono sparire  
nei genitori,  
sacrificandosi alla devozione  
pei figli;  
bisogna affermare che tutto  
quanto forma il nostro spirito  
è un legato della storia  
per le generazioni future,  
quindi il nostro interesse nel presente  
soltanto un’eco del passato,  
che ridiventerà voce nell’avvenire”

Alfredo Oriani

## Índice

Índice.....	4
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación.....	13
1.1 Marco Histórico.....	13
1.1.1 Habilidades blandas.....	15
1.1.2 Desarrollo sostenible.....	16
1.2 Marco Teórico.....	18
1.2.1 Manejo de habilidades blandas.....	18
1.2.1.1 Perspectivas de Habilidades blandas.....	20
1.2.1.2 Gestión de conflictos.....	24
1.2.1.3 Cultura de la empresa.....	26
1.2.1.4 Inteligencia emocional.....	27
1.2.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	28
1.2.2.1 Perspectiva de Desarrollo Sostenible.....	33
1.2.2.3Objetivos Universales.....	39
1.2.2.4Objetivos Transformadores.....	40
1.2.2.5Objetivos Inclusivos.....	40
1.3 Investigaciones.....	41
1.3.1 Investigación Nacional.....	41
1.3.2 Investigación Internacional.....	45
1.4 Marco Conceptual.....	47
Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables.....	51
2.1 Planteamiento del Problema.....	51
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	51
2.1.3Definición del Problema.....	56

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación .....	57
2.2.1 Finalidad .....	57
2.2.2 Objetivo General y Específicos .....	58
2.2.3 Delimitación del Estudio .....	59
2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio .....	60
2.3 Hipótesis y Variables .....	60
2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas.....	61
2.3.3 Variables e Indicadores .....	62
Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos .....	65
3.1 Población y Muestra .....	65
3.1.1 Población .....	65
3.1.2 Muestra .....	65
3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación .....	65
3.2.1 Tipo .....	65
3.2.2 Nivel .....	66
3.2.3. Método .....	66
3.2.4 Diseño .....	66
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	67
3.4 Procesamiento de Datos .....	68
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados .....	69
4.1 Presentación de Resultados.....	69
4.1.1 Resultado Post Test. Grupo Experimental.....	69
4.1.2 Resultado Pre Test. Grupo Control.....	71
4.2 Contrastación de la Hipótesis.....	73
4.2.1 Prueba de Normalidad.....	73
4.2.2 Prueba de hipótesis .....	74
4.2.2.1 Hipótesis general .....	74
4.3 Discusión de Resultados .....	82
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones .....	84
5.1 Conclusiones .....	84
5.2 Recomendaciones .....	85
ANEXOS .....	105
ANEXO 1: TABLA PARA FORMULAR PREGUNTAS DE ENCUESTA .....	105

ANEXO 2:: ENCUESTA DE HABILIDADES BLANDAS EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE. ....	108
ANEXO 3: TABULACIÓN DE LA ENCUESTA HABILIDADES BLANDAS EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE –ANTES DE LA PROPUESTA .....	113
ANEXO 4: TABULACIÓN DE LA ENCUESTA HABILIDADES BLANDAS EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE –DESPUÉS DE LA PROPUESTA .....	114
ANEXO 5: RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN PORCENTAJES POR DIMENSIÓN AGRUPADA.....	115
ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	127

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Tabla de contingencia <b>del</b> Antes-Habilidades Blandas y los Antes-Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.	<b>69</b>
<b>Tabla 2:</b> Tabla de contingencia de Después-Habilidades Blandas y los Después-Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.	<b>71</b>
<b>Tabla 3:</b> Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra Pre test y Post test de un solo Grupo.	<b>73</b>
<b>Tabla 4:</b> Prueba de muestras relacionadas de la Hipótesis general en el pretest y postest.	<b>74</b>
<b>Tabla 5.</b> Prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específica <b>1</b> en el pretest y postest.	<b>76</b>
<b>Tabla 6:</b> : Prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específica <b>2</b> en el pretest y postest	<b>78</b>
<b>Tabla 7.</b> Prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específica <b>3</b> en el pretest y postest	<b>80</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Antes-Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.	<b>70</b>
<b>Gráfico 2:</b> Después-Habilidades Blandas y los Después-Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.	<b>72</b>



## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del Manejo de Habilidades Blandas para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el explicativo y el nivel aplicativo.

La población estuvo conformada por 140 trabajadores y consultores del Campamento Minero Santa Rosa. La muestra que se determinó fue de 39 colaboradores, a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 18 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple, para luego ser convertidos a cuantitativo.

Finalmente, se pudo determinar que existe una influencia positiva y se evidencia que el manejo de habilidades blandas es un complemento indispensable para el éxito en el logro de los objetivos de desarrollo sostenible en el campamento Minero Santa Rosa.

**Palabras clave:** Manejo de Habilidades, Objetivo de Desarrollo Sostenible, Inteligencia Emocional, Cultura de la Empresa.

## **Abstract**

This research aimed to determine the influence of Soft Skills Management for the achievement of Sustainable Development Goals, in the Santa Rosa Caraz Mining Camp, Minera Toropunto SAC–Cia ; year 2018.

Regarding the methodological aspects of the work, the kind of research was explanatory and applied level.

The population consisted of 140 workers and consultants of the Santa Rosa Mining Camp. The sample was determined was 39 collaborators, to which we applied the instrument consisted of 18 questions, using the Likert scale with multiple-choice alternatives.

Finally, it was determined that there is a positive influence and it is evidenced that the management of soft skills is an indispensable complement for the success in achieving the Sustainable Development Goals in the Santa Rosa Mining camp.

**Keywords:** Skills Management, Sustainable Development Goals, Emotional Intelligence, Corporate Culture.

## Introducción

(CEPAL, 2019), para el Desarrollo Sostenible, aprobada en setiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 estados miembros que la suscribieron, entre ellos el Perú.

Esta trata temas relevantes como la reducción de la desigualdad en todas sus dimensiones, un crecimiento económico inclusivo con trabajo decente para todos, ciudades sostenibles y cambio climático, entre otros. Lo cual constituye un reto para la minería, sea cuál sea el tamaño de esta, para trabajar en favor de la inclusión social, la sostenibilidad ambiental y el desarrollo económico.

Hoy en día el desarrollo de la industria minera involucra a múltiples actores de diferentes procedencias, profesiones, estratos socioeconómicos, lo que obliga a las empresas a contar con personal capaz de interactuar adecuadamente tanto internamente como con las comunidades del entorno, con el fin de alcanzar una relación armoniosa y de respeto que nos permita llevar a cabo estrategias para contribuir al logro de los ODS, con los cuales Minera Toropunto se encuentra comprometida.

En ese sentido, las empresas requieren contar con líderes de gestión minera que garanticen la optimización de las operaciones gerenciales. Definitivamente por el tipo de trabajo que desarrolla este sector, las competencias duras son importantes y necesarias, pero deben ir acompañadas de habilidades blandas que hagan que la persona pueda relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros. Así es que, esta investigación pretende determinar la influencia que ejercen el manejo de habilidades blandas en el logro de los objetivos de desarrollo sostenible.

Este trabajo fue estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente. El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio. En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y la contrastación de la hipótesis. Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en este trabajo de investigación.

## Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación

### 1.1 Marco Histórico

El siglo XXI nos compromete en el cumplimiento de la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estamos frente a diversos tipos de sociedades, globalizadas e interconectadas, donde la gran tarea es “no dejar a nadie atrás”, dando acceso a todas las personas a igualdad de condiciones a los derechos, bienes y servicios que se producen sin descuidar el planeta. Para ello debemos enfrentar la resolución de problemas aun latentes como son la pobreza, la corrupción, la violencia social, la inequidad en el acceso a servicios de educación, salud y trabajo, y la contaminación de los recursos naturales

Los 17 objetivos dan a la minería la posibilidad de efectuar una contribución positiva tanto dentro de la organización como con las comunidades donde operan y con el planeta. Las medidas y oportunidades concretas de una empresa dependerán del contexto social, político y económico local, del recurso mineral a explotar, de la fase de las actividades mineras (exploración, desarrollo, extracción o cierre) y de las aportaciones efectuadas por las comunidades locales y los stakeholders mediante el diálogo y la participación formal.

Los gerentes y directivos tienen que tener las habilidades para poder manejar este proceso., dado que las labores de la empresa no están ajenas a esta agenda de desarrollo. Del mismo modo, los trabajadores no están excluidos de participar en la generación de sociedades de bien común.

El éxito de una organización depende de las personas que la conforman, los empleadores hoy buscan no sólo experiencia y conocimientos técnicos o “habilidades duras”, sino también “habilidades blandas”, es decir, la capacidad y

creatividad para resolver problemas. A medida que las empresas se digitalizan, automatizan y transforman, resulta más importante que nunca encontrar la combinación correcta entre habilidades técnicas y fortalezas humanas.

Uno de los nuevos retos que deben cumplir los profesionales de la industria minera (Seguridad Minera, 2019), a, es la de obtener habilidades de liderazgo, innovación y agilidad. “El desarrollo de habilidades blandas, como el liderazgo, innovación y agilidad, serán indispensables para el trabajo en la industria minera”, esta necesidad parte de los cambios que ha experimentado la industria en los últimos años, como resultado del desarrollo tecnológico, el libre acceso a la información, el empoderamiento de colectivos sociales, las relaciones comunitarias, la conectividad, entre otros aspectos

“En el pasado, el liderazgo en el sector minero residía en dirigir y delegar; se dependía del área de sistemas para el uso de la tecnología y se controlaba la información. Actualmente ocurre todo lo contrario: los nuevos profesionales en la industria deben liderar con el ejemplo, hacer uso de nuevas tecnologías, compartir información y tomar decisiones de manera colectiva”, (Rumbo Minero, 2021).

Las empresas privadas, como es el caso Minera Toropunto están llamadas a involucrarse con la Agenda 2030 y el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este involucramiento deberá hacerse tanto en forma interna con los trabajadores, como en forma externa con las comunidades de la zona de influencia del proyecto, y para ello debemos contar con el personal con habilidades técnicas para realización del planeamiento estratégico como con las habilidades blandas que permitan la ejecución del mismo y el logro de resultados esperados.

### 1.1.1 Habilidades blandas

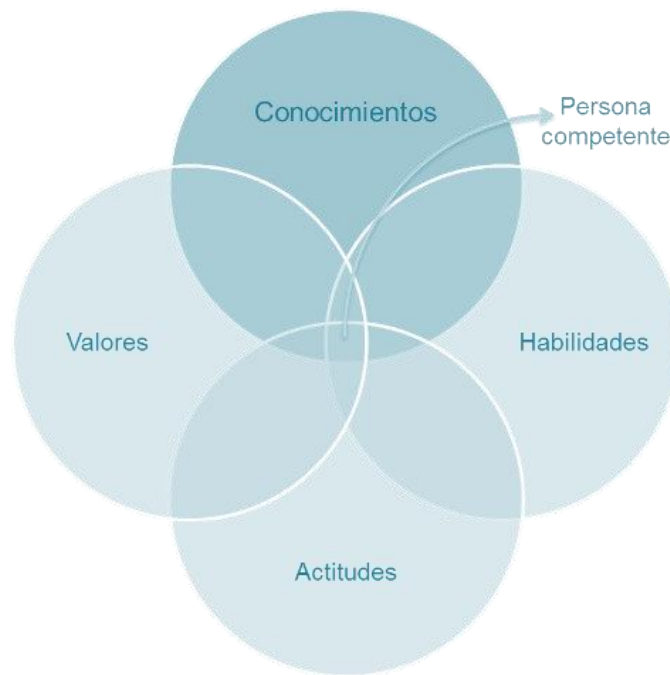
Este término también conocido hoy en día como habilidades del Siglo XXI, tiene su origen en el año 1972 y es definido por el ejército de los Estados Unidos como "Importante conocimiento relacionado con el trabajo que implica escasa o nula interacción con una máquina o equipo, pero requiere una interacción muy alta con otras personas, en un entorno incierto con los recursos disponibles." (Diario Siglo XXI, 1999)

Sin embargo en el año 1920, el psicólogo Edward Thorndike, hablaba de Inteligencia Social y la definía como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

En 1995, Daniel Goleman incursiona con un nuevo concepto de Inteligencia Emocional "se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigitlas y equilibrarla", término que en 1990 ya había sido tratado por los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer.

Es con la Revolución Industrial que este concepto adquiere especial énfasis en el ámbito empresarial dado que son estas habilidades blandas, humanas o sociales las que marcan la diferencia en el logro de los objetivos. "Los ejecutivos en una compañía rara vez fracasan porque no saben una fórmula o fallan en un cálculo financiero, sino porque no saben delegar, compartir información, motivar a sus

equipos, influir o persuadir a sus pares, todas estas cuestiones vinculadas a la personalidad", sentencia Matías Ghidini, de la consultora Ghidini-Rodil.



### 1.1.2 Desarrollo sostenible

Este término nace de la preocupación de preservar el planeta tierra y asegurar las posibilidades de vida de las generaciones venideras, ante un evidente crecimiento poblacional que se veía excedería las capacidades del planeta. Es así que vemos desde el siglo XVIII, principios del siglo XIX discusiones entre Thomas Malthus y Marie Jean Antonie Condorcet sobre este tema. Así mismo Alfredo Oriani en su libro "La rivolta ideale" de 1908, nos habla sobre los principios de igualdad y solidaridad entre las generaciones que son la base del desarrollo sostenible. (Estévez, 2017),



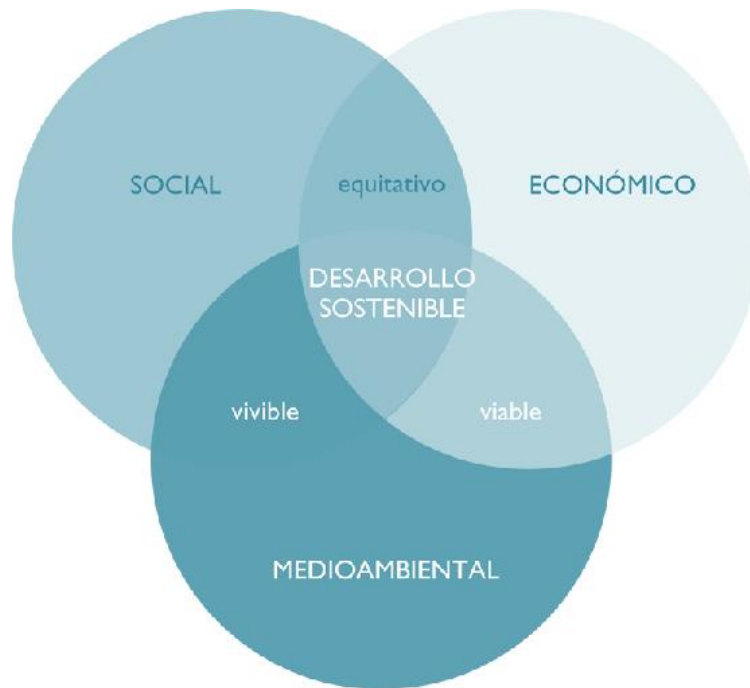
Es en 1983 cuando la Organización de las Naciones Unidas crea la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD), responsable del Informe Brundtland de 1987, inicialmente denominado Our Common Future (Nuestro futuro común), documento en el que se formaliza el concepto de desarrollo sostenible, concepto que incluye la dimensión económica, social y medioambiental. (Gómez, 2013)

En 1992, se lleva a cabo la segunda Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro lo que da origen a la Declaración de Río que considera la protección del medioambiente como parte integral del proceso de desarrollo, motivo por el cual los gobiernos deberán considerar en su legislación la responsabilidad, el cuidado y la reparación medioambiental. En este mismo año, el libro Cambiando el Rumbo publicado por el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, insta al mundo empresarial a introducir la gestión medioambiental en las empresas con criterios no sólo económicos sino de sostenibilidad. Dando origen a lo que hoy conocemos como responsabilidad socio-ambiental de las empresas.

La Agenda 21, que nació en la Cumbre de Río de 1992, fijaba los temas que deberían ser abordados junto con la protección del medio ambiente para alcanzar el desarrollo sostenible; tales como la lucha contra la pobreza, el fomento de la salud o el empoderamiento de la mujer.

En el año 2000 la ONU fijó los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) en base a las Agenda 21, los mismos que incluían 8 propósitos de desarrollo humano, y que eran de prioridad para los Gobiernos. En el 2015 estos Objetivos se revisaron, lo mismo que ha dado lugar a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que marcan la Agenda 2030 y que incluye a los países y a las empresas, donde todos están llamados a intensificar sus esfuerzos para poner fin a la pobreza en todas sus

formas, reducir la desigualdad y luchar contra el deterioro ambiental, haciendo uso de los recursos con eficiencia, responsabilidad y equilibrio con la naturaleza.



## 1.2 Marco Teórico

### 1.2.1 Manejo de habilidades blandas

Es acertado tener en cuenta, lo señalado por (Arroyo T. R., 2012), que las habilidades blandas o transversales son las nuevas exigencias laborales que no se ven en el currículum vitae (hoja de vida). El imperativo para el profesional en la actualidad es ser deseable en el mercado laboral tanto por su trayectoria como por sus habilidades blandas. Estos talentos se han convertido en un elemento vital a la

hora de evaluar personal y en ocasiones, pesan tanto o más que un currículum extenso o con muchos títulos.

Las habilidades blandas son destrezas mucho más subjetivas e intangibles. Aspectos como liderazgo, comunicarse fluidamente tanto individual como grupalmente y manejar con tranquilidad los momentos de presión en el trabajo, entre otros, son considerados elementales a la hora de evaluar al personal de las empresas.

Para Luna (Luna, 2015) “Las habilidades blandas son aquellas que se vuelcan más a la comunicación y al desenvolvimiento de las personas en entornos conformados por pares. A esto se suma la responsabilidad, la honestidad y el compromiso que demanda la resolución de problemas de uso cotidiano”.

Xina (Xina, 2018) por otro lado nos dice que, “Las habilidades blandas o interpersonales son menos fáciles de definir y de evaluar. Incluyen la capacidad de llevarse bien con otros y la actitud hacia la vida y el trabajo”

Sordo (Sordo, 2017), “entiende por habilidades blandas aquellas que tienen que ver con recursos emocionales que tenemos que desarrollar. Se conectan con la expresión de nuestras emociones y sentimientos, con cómo los expresamos y en qué momento”.

Para Cobo (Cobo C. , 2011) “Las llamadas habilidades blandas conocidas en inglés como softskills o peopleskills se refieren a un conjunto de capacidades que permiten a un sujeto desenvolverse de mejor forma en sus respectivos ámbitos de acción. Estas habilidades, al igual que el aprendizaje invisible, se adquieren tanto desde contextos formales como informales. Es interesante observar que este tipo de

habilidades resultan especialmente relevantes en contextos laborales y de socialización”.

Mientras que para Bacigalupo (Bacigalupo, 2012) “Las llamadas habilidades blandas parecen jugar un rol importante en el mundo laboral. Los voceros de gremios empresariales insisten en este tema y en la necesidad de contar con dichas habilidades para la empleabilidad en todos los niveles ocupacionales”.

### **1.2.1.1 Perspectivas de Habilidades blandas**

Las habilidades interpersonales también se llaman habilidades blandas. Se incluye habilidades como habilidades de comunicación, inteligencia emocional, resolución de conflictos, negociación, influencia, desarrollo del espíritu de equipo y facilitación de grupos. Estas habilidades son importantes para los jefes de proyectos, ya que respaldan la comunicación, permitiendo resolver compromisos e incrementan la productividad.

El reconocimiento y la recompensa de comportamientos deseables es una parte de los ejercicios de mejora en un grupo de proyecto. (Barato, 2017) Si bien los hechos confirman que los equipos que lo merecen deben ser compensados, se deben considerar los contrastes sociales y culturales, como, en algunas culturas asiáticas en equipo es una prioridad en cambio rechaza el individualismo, por lo que no sería adecuado remunerar el individualismo

Las habilidades blandas son: capacidad para trabajar bajo tensión, flexibilidad y adaptabilidad para diversas situaciones, capacidad para reconocer y aprender de las críticas; valentía y capacidad para ser confiable, correspondencia exitosa; habilidades de pensamiento crítico, autoconfianza y capacidad de ser confiable,

comunicación efectiva; habilidades para resolver problemas, pensamiento crítico y analítico; administración del tiempo (puntualidad); capacidad para trabajar en equipo y de manera colaborativa; proactividad e iniciativa; curiosidad e imaginación; voluntad para aprender. (Cobo C. , 2011)

El test de Myres Briggs identifica bastante bien las habilidades blandas. Con este test deciden a quién poner al frente de un nuevo equipo, o ver cómo equilibrar personalidades en un nuevo proyecto, para entender por qué cuesta entender a un compañero. En definitiva, lo usan para mejorar la comunicación con el empleado, el trabajo en equipo y el liderazgo. (Roca, 2015)

Los 16 tipos de personalidad pertenecen, en función de lo siguiente:

- Cómo enfoca la atención u obtiene la energía (extraversión o introversión).
- Cómo percibes o tomas la información (sensación o intuición).
- Como prefieres tomar decisiones (pensamiento o sentimiento).
- Cómo te orientas hacia el mundo (juicio o percepción).

Aprobar la información sobre los candidatos y reconocer las habilidades blandas importantes para la posición que debe desempeñar mediante la capacidad de establecer empatía siendo un indicador de simplicidad de cooperación en equipo con la capacidad de expresar bien las ideas, habilidades de liderazgo, entre otros. (Calle, 2017)

“Las habilidades blandas parecen bien fundadas. Al fin y al cabo, dirigir, versa básicamente sobre temas blandos: trabajar con gente, cerrar tratos, procesar información vaga, etc.” (Mintzberg, 2005)

Las habilidades blandas tienen que ver con interpretar, percibir y reaccionar. (Coyle, 2012)

El líder de la empresa muestra características significativas en la ejecución: conocimiento especializado y explícito, con manejo de personal con una habilidad blanda. Además tiene poder político y administrativo. Se produce un proceso de liderazgo de toma de decisiones, con poca administración, buscando después de la tarea los objetivos de la gestión de proyecto. Por otra parte, hay deficiencias en el control y poca transparencia. (Pereyra, 2010)

Para Bassi citado en (Said, 2013), con respecto a la medición de habilidades no cognitivas, nos dice que son, entendidas como aquellas que pertenecen al área del comportamiento o que surgen de los rasgos de la personalidad y que usualmente se consideran blandas se utilizó el inventario de cociente emocional (ICE) de Bar-On (1997), el cual evalúa las aptitudes emocionales de la personalidad como influyentes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

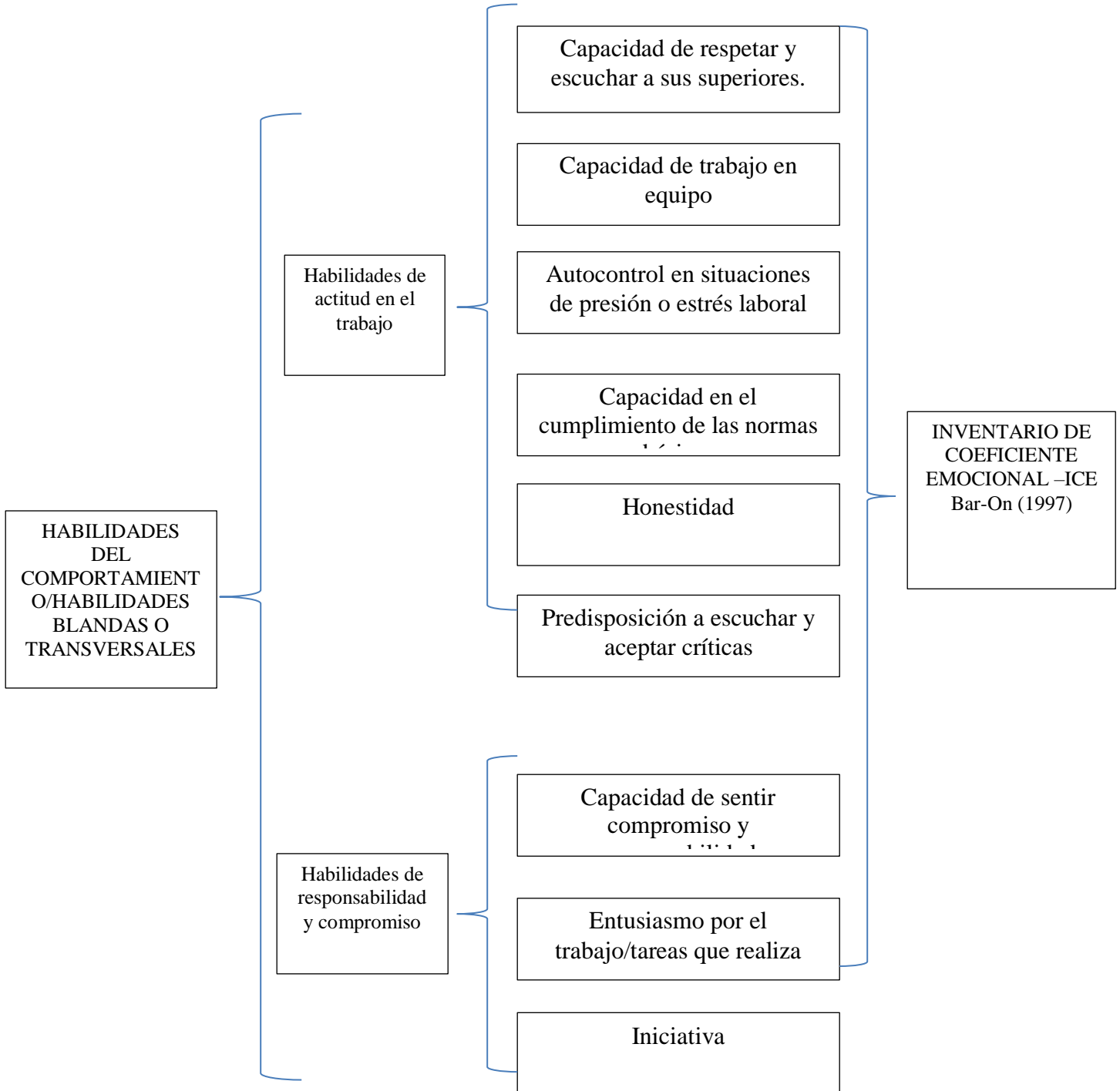
Ernesto Yturalde, hablando sobre Desarrollo Humano para el Desarrollo Organizacional sostenible en Latinoamérica, nos dice que: En el mundo real, las exigencias van más allá de la recordación de información, hechos, personajes y fechas, más allá de los conocimientos que adquirimos, más allá de los pasos a seguir para un resultado, más allá de los saberes, puesto que para alcanzar el éxito se requiere tener las habilidades blandas, competencias sociales, habilidades transversales muy desarrolladas, como fuese comprobado por las Investigaciones

de la Universidad de Harvard en conjunto con The Carnegie Foundation y Stanford Research Institute quienes concluyeron en la importancia de las actitudes frente a las aptitudes basadas en un estudio publicado en 1918 por Charles Riborg Mann. (Yturralde, 2020)

El 15% del éxito en las actividades profesionales y laborales las genera el conocimiento técnico especializado en cada individuo, en sus competencias técnicas, mientras que el 85% radica en las habilidades blandas, en su actitud, en su auto-determinación, en su capacidad de comunicación, de trabajo en equipo, de pensamiento crítico, resolución de conflictos y muchos más aspectos importantes.

## Encuestas a empresarios

### Adaptación instrumento Bassi, 2012.





### **1.2.1.2 Gestión de conflictos**

Las habilidades blandas o suaves son importantes para la gestión de personas. La comunicación interpersonal, la escucha efectiva, la capacidad para motivar el feedback, la capacidad de comprender las respuestas humanas, la resolución de conflictos y la construcción y empoderamiento de equipos de trabajo. (Sheen, 2016)

Maslow citado por el autor sostiene que las cinco necesidades fundamentales de lo humano, fisiológico o esencial, seguridad, de efecto, de reconocimiento y de autorrealización, no necesariamente no se satisfacen o satisfacen realmente en un orden específico. Por lo tanto, para ciertas personas, las necesidades de reconocimiento y autorrealización pueden en circunstancias específicas, ir más allá de las necesidades de calidez o seguridad.

En una preparación en liderazgo, en comunicación, en trabajo en equipo, en gestión de conflictos o en cualquier otro conjunto de lo que se conoce como soft skills o habilidades blandas, aprender a dar feedback es todavía un requisito presente para el avance de los profesionales con los que se trabaja. (Rodríguez D. T., 2016)

Las habilidades blandas se consideran habilidades para lograr que las personas conozcan sus actitudes y motivaciones, para lograr un compromiso y la ejecución del proyecto. En una palabra, las habilidades necesarias para construir una cultura de ciberseguridad con un sentido humano. Entre las habilidades blandas más útiles están: el liderazgo, el desarrollo del espíritu de equipo, la motivación, la comunicación, la influencia, las habilidades para resolver conflictos y la negociación. (Arreola, 2019)

En toda negociación es vital la gestión de conflictos cuyo fin es dar la mejor solución para los dos entes dentro de un conflicto mediante una conducta y mentalidad mediadora. (Moraleja, 2018)

Las organizaciones tiene etapa de crisis entre los integrantes este momento se llama conflicto, falta de gestión de conflicto no solo repercute contra el personal sino ante toda una organización o rivalidad entre áreas. (Puchol, El libro de la habilidades directivas, 2012)

### **1.2.1.3 Cultura de la empresa**

La transparencia de información de nuevos estilos de liderazgo, de las habilidades blandas y su ponderación con respecto al cambio que está ocurriendo, para arrojar generalizaciones de otro momento cultural y de generaciones para tener nuevas certezas creando nuevas realidades. (Prekajac, 2016)

La cultura dentro de las organizaciones tiene influencia dentro de la administración y el comportamiento de la misma, con tareas definidas en la gerencia para lograr la comunicación efectiva sin antes tener claro la cultura corporativa con estrategias para trasmitirlas al persona como promociones, recompensas a los que se dirigen con la visión para fomentarla en la organización. (Griffin, 2005)

Es necesario una habilidad para trasmitir una cultura organizacional mediante características trascendentales como tolerancia de riesgo, apoyo de ideas innovadoras, identidad, sentido de pertenencia, autonomía, desempeño, tolerancia de conflicto, flexibilidad con el fin de que desechen esquemas mentales anteriores. (Claderón, 2006)

La cultura organizacional no siempre es positivo, es necesario que se determine la validez, la justicia, la operatividad para establecer la cultura de la organización basada en valores definidos en normas de conducta y actitudes en el ambiente laboral implantadas como raíz en la organización para condicionar el comportamiento de los empleados. (Dirube, 2004)

#### **1.2.1.4 Inteligencia emocional**

Las habilidades de inteligencia emocional son habilidades blandas, es decir, son adaptables y aptas para ser aprendidas. A pesar del hecho de que los hechos demuestran que algunas personas son normalmente más inteligentes emocionalmente que otras, puede surgir una gran visión emocional aún de si no fueron nacidas. (Bradber, 2017)

Como lo indican las teorías expuestas por grandes representantes e investigadores del futuro laboral, entre ellas Dolan, existe la necesidad de preparar nuevas generación para exhibir su propia valla, antes de las máquinas inteligentes con las que no tendrán la opción para competir, deberían, en caso de que necesiten seguir en el mercado laboral, desarrollando y teniendo herramientas y habilidades sociales y emocionales, habilidades blandas de las que la inteligencia artificial carecerá.

El cambio mundial dependerá de lo que se haga en los salones de clase y para esto, debemos comenzar ignorando una formación que dependa de habilidades duras, es una razón para desarrollar habilidades blandas, a la luz del avance de la inteligencia emocional, creatividad y razonamiento crítico. (Dolan, 2016)

Asimismo, (Aradilla, 2020) nos dice que es necesario que los líderes deben establecer estrategias hacia la inteligencia emocional (habilidades blandas) y convencional.

La inteligencia emocional es una característica básica para el establecimiento en el centro laboral ya que no solo la inteligencia es positiva para la empresa, ya que la falta de lo detallado provocaría un problema en la organización generando conflictos y que nadie quiere trabajar con él. (Canepa, 2011)

Es necesario desprenderse de habilidades no efectivas dentro de la organización para avanzar antes rigidez, ambientes ambiguos, y esto será dado mediante un conocimiento interno con un constante reconocimiento del yo desarrollando la inteligencia emocional. (Sandoval, 2015)

Las habilidades de liderazgo tiene como raíz en el enlace de la inteligencia emocional y habilidades por ello se vuelve vital que exista un instrumento que mejoren dichas aptitudes emocionales para plasmar en la organización un líder innovador, y guía del grupo de trabajadores. (Caballero, 2011)

La inteligencia emocional tiene sus bases en la capacidad, competencias, habilidades no cognitivas cuyo fin es influir hacia el éxito de la organización con estrategias de afrontamiento de demandas de un medio ambiente y que apliquen emociones. (Peñaíel, 2012)

### **1.2.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible**

El 25 de septiembre de 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ONU, 2015).

En el Centro de la Agenda 2030 se encuentra los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los ODS universales, transformadores e inclusivos, describen los principales desafíos de desarrollo para la humanidad. La finalidad de los 17 ODS es garantizar una vida sostenible, pacífica, próspera y justa en la tierra para todos, ahora y en el futuro.

Los 17 objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS).

1. Fin de la pobreza. Poner fin a la indigencia en la totalidad de sus estructuras en todo el mundo.
2. Hambre Cero. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y mejorar la nutrición y promover la prosperidad para todos en todas las edades.
3. Salud y Bienestar. Garantizar una vida sana y promueve el bienestar para todos en todas las edades.
4. Educación de calidad. Garantizar una formación educativa integral, inclusiva y de calidad y avance en el aprendizaje enraizado para que todos puedan abrir puertas.
5. Igualdad de género. Lograr igualdad de orientación sexual y habilitar a todas las mujeres y niñas.
6. Agua limpia y saneamiento. Garantizar la accesibilidad del agua y su administración sostenible y saneamiento para todos.
7. Energía asegurable y no contaminante. Garantizar el acceso a la energía moderada, protegida, sostenible y actual para todos.
8. Trabajo decente y crecimiento económico. Un avance continuo, desarrollo económico sostenido y sostenible, negocios completos y productivos y trabajo justo para todos.

9. Industria, innovación e infraestructura. Construir infraestructura flexible, avanzar en la industrialización integral y sostenible y cultivar el desarrollo innovador.
- 10.Reducción de las disparidades. Disminuir la disparidad en y entre las naciones.
- 11.Ciudades y comunidades sostenibles. Haga que las áreas urbanas y los asentamientos humanos sean inclusivos, protegidos, flexibles y sostenibles.
- 12.Producción y consumo responsable. Aseguramiento de las modalidades de consumo y creación sostenible.
- 13.Acción del clima. Tomar medidas serias para combatir el cambio ambiental y sus efectos.
- 14.Vida submarina. Monitoree y utilice razonablemente los mares, océanos y recursos marinos para una mejora sostenible.
- 15.Vida de ecosistema terrestre. Garantizar, restablecer y avanzar en la utilización sostenible de los sistemas biológicos terrestres, supervisar sosteniblemente los bosques, combatir la desertificación, detener y revertir la corrupción de la tierra y detener el deterioro de la biodiversidad.
- 16.Paz, justicia e instituciones sólidas. Las órdenes sociales avanzadas que son simples, pacíficas e integrales para una mejora sostenible, brindan a todas las personas acceso a la equidad y crean bases convincentes, conscientes e integrales en todos los niveles.
- 17.Alianzas para lograr objetivos. Reforzar los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Global para el Desarrollo Sostenible.

Desde la perspectiva del Sector Minero, todos los ODS son importantes, pero se han clasificado y priorizado a fin de hacerse cargo de unos primero y luego atender los otros.

### Priorización indicativa de los ODS para el Sector Minería



*Fuente:* Mapping Mining to the Sustainable Development Goals: a Preliminary Atlas

Se considera que para el sector minero los ODS más directos son: 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 9 (industria, innovación e infraestructura), 12 (producción y consumo responsables) y 17 (alianzas para lograr los objetivos). (Narrea, 2018). Sin embargo y de acuerdo a la característica y lugar donde opera cada empresa, esto puede variar.

Para este trabajo hemos considerado que Minera Toropunto se relaciona en mayor medida con los ODS 1,7 y 8 como oportunidades de contribución positiva, y los Objetivos 6 y 13 como desafíos de mitigación, de manera tal que se esté en

concordancia con los tres pilares en que se sustentan los Objetivos: inclusión social, sostenibilidad ambiental y desarrollo económico. (CASTAÑEDA, 2017).



La Agenda 2030 establece las necesidades y anhelos de la red global para los siguientes 15 años, consta de 17 objetivos generales (ODS) y 169 objetivos explícitos sobre el tema, con una metodología amplia y transformadora de alto efecto y personas enfocadas. (Alcantará, 2012)

El desarrollo sostenible es una mejora que aborda las necesidades de problemas del presente sin sacrificar la capacidad de las personas en el futuro para abordar sus propios problemas. Un desarrollo sostenible es un rumbo para continuar; nadie puede arrogar la sabiduría como respuesta de solución rotunda para el mundo. (Mulder, 2007)

El desarrollo sostenible es la idea coherente que nos permite organizar la idea clave del privilegio de apreciar un ambiente sano en un entorno laboral. (Amaya N. O., 2015)

El desarrollo sostenible implica gestión y moderar la base de recursos natural y dirigir los cambios institucionales y tecnológicos de una manera que garantice el límite con respecto al cumplimiento de la satisfacción de necesidad de la presente



y futuro de generaciones. Un desarrollo sostenible a debe ser ecológicamente no degradante, realmente adecuado, financieramente viable y socialmente satisfactoria. (Xercavins j. , 2005)

El desarrollo sostenible, más allá de una hipótesis, un modelo o una forma de pensar, debe entenderse como un procedimiento de cambio hacia mejores enfoques para ser, ser y conocer. Un procedimiento único abierto a avances y versátil a cambios estructural con respecto a un marco mundial, multidimensional y complejo. (Jiménez A. , 2013)

El término de desarrollo sostenible no solo se ha convertido en un enfoque renovado de la sociedad con una marca registrada para que la empresa privada continúe desarrollándose y progresando. El desarrollo sostenible requerirá cambiar los tipos de producción y apropiación, utilización en el trabajo. (Garrido F. , 2005)

El desarrollo sostenible también tiene que ver con la mejora social, es decir, la forma en que la administración sostenible de los recursos y la consideración ambiental traerán ventajas financieras, sociales, instructivas y sociales a la red, lo que también sugiere asociación, sobre la base de una mejora factible sin cooperación y asociación en una red. (Oduber, 2000)

### **1.2.2.1 Perspectiva de Desarrollo Sostenible**

Para (Xercavins j. , 2005) los Principios de sostenibilidad son:

#### 1. Principio de precaución

No cuestionamos los impactos de ninguna demostración o progreso, necesitamos aplicar esta regla y actuar con razonabilidad, se impone en un estado de ánimo con expectativa vigilante que reconoce y dispone de cursos que podrían provocar

resultados calamitosos, a pesar de hecho de que la probabilidad de esto parece ser poca y la más problemática o costosa cursos optativos.

## 2. Principio de innovación y utilización de tecnologías sostenibles.

El avance y la utilización de innovaciones que expandan la efectividad de tecnologías en aumento en la utilización de los recursos (expandiendo la medida del valor significativo obtenido por la unidad de recursos) deben ser reducidos los residuos o desechos, lo que en general creará, avanzará e incluso incrementará el acceso capital y que vigilan la desmaterialización de la acción económica.

## 3. Principio de sostenibilidad global

El desarrollo sostenible será mundial con una mejora en el desarrollo razonable con un efecto en diferentes lugares y/o ciudades del planeta. Por fin, la conservación mundial y futura de bienes comunes del planeta es un estándar importante, fundamental y obligatorio.

Para (Fernández G. R., 2013) sostenibilidad o armonía equilibrada entre el medio ambiente y la eficiencia y la sociedad.

Solo las organizaciones competitivas y productoras de beneficios pueden contribuir a una mejora razonable del desarrollo sostenible y trabajar sin arriesgar las necesidades sociales y medioambientales de la sociedad.

1. La sostenibilidad económica, quiere ayudar a nuestro desarrollo. Implica que las personas en el futuro, tienen un mayor pago per cápita y satisfacción de vida. La conducta sostenible sugiere desde la perspectiva económica para estimar valor:
  - Al inversionista o propietario asegurando una utilización suficiente de su capital y la satisfacción de sus intereses.

- Al cliente, atendiendo sus solicitudes ofreciendo costos competitivos y productos y empresas de calidad (consideración con respecto a protestas, preguntas, recomendaciones)
  - A la sociedad en general, ahorrar y trabajar, pagar salarios razonables y lograr el grado de confianza esencial para el funcionamiento correcto de una economía de mercado.
2. Las organizaciones solo lucrativas son sostenibles y tienen la capacidad de completar prácticas socialmente responsable.
- La sostenibilidad social significa que las personas en el futuro tienen el equivalente o un mayor número de oportunidades que las generaciones pasadas. Planea establecer los marcos para una mejora de economía a través de impulsos para mejorar la instrucción, la información y el avance. Hay tres tipos de valor:
    - La Equidad intergeneracional. Incluye pensar en los costos del desarrollo económico de las personas de demanda de generaciones futuras.
    - Equidad entre países. Es importante un ajuste en las relaciones entre las naciones desarrolladas y subdesarrolladas. Los representantes deben tener condiciones laborales satisfactorias, pagar salarios razonables, dar ventajas, preparación laboral, solidez laboral y motivación.
3. Sostenibilidad medioambiental, tiene la intención de garantizar una administración confiable y sostenible de los recursos naturales.
- Mejorar la productividad y competitividad de la empresa. Deberíamos percibir que la contaminación ambiental se produce por el despilfarro de los procedimientos industriales.

- Legar a las generaciones futuras en un entorno natural igual o mejor que el actual. Infiere la disminución de las emanaciones contaminantes, una productividad más notable en la utilización de agua, suelo o recursos naturales. La batalla contra el cambio ambiental y la seguridad medioambiental también abre nuevas oportunidades de trabajo en la economía.

### **1.2.2.2 Los ODS y la Agenda 2030**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son el core de la Agenda 2030, la cual marca la visión de futuro de la humanidad y del planeta. (CEPAL J. , 2015)

La Agenda 2030 está desarrollada sobre cinco áreas principales: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas, a las que llamamos las 5P, por sus siglas en inglés: People, Planet, Prosperity, Peace, Partnership (ONU, 2017)

- **Personas:** Se propone erradica la pobreza extrema y el hambre a fin que las personas alcancen todo su potencial dentro de un marco de equidad y dignidad.
- **Planeta:** Pensando en las generaciones futuras, los países han acordado establecer mecanismos para proteger el planeta mediante un consumo y producción sostenible, erradicación de la degradación ambiental y una planificación y mejora en la administración de los recursos naturales.
- **Prosperidad:** No dejar a nadie atrás, es el reto de la Agenda 2030, buscar que todos y todas tengan acceso a los beneficios de la tecnología, progreso de la economía y desarrollo social.
- **Paz:** Un mundo sin violencia, sin impunidad y sin miedo. Sociedades justas e inclusivas.

- Alianzas: Cooperación internacional y alianzas con el sector privado para afrontar los diferentes retos globales y el logro de la Agenda 2030.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible por su parte son Universales, Transformadores e Inclusivos.

Son Universales porque se aplican en todos los países: desarrollados y en vías de desarrollo, a todos los actores y en todos los sectores. Se orientan a atacar las causas y no los síntomas.

Son transformadores, porque integran la dimensión económica, la social y la medioambiental en la búsqueda de un desarrollo sostenible teniendo como ejes a las personas y el planeta y considerando los derechos humanos y la dignidad de las personas.

Son inclusivos, trata de que nadie se quede atrás, promoviendo “un mundo de respeto universal hacia la igualdad y la no discriminación” tanto dentro como fuera de cada país, y busca que estos tengan la responsabilidad de “respetar, proteger y promover los derechos humanos, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, propiedad, nacimiento, discapacidad o cualquier otra condición.”

Las empresas deben comprometerse con los ODS a fin de lograr un mundo mejor para la humanidad alineándose a lo acordado por la asociación empresarial estadounidense Business Roundtable: “las empresas compartimos un compromiso fundamental con todos nuestros grupos de interés. Nos comprometemos a:

- Entregar valor a nuestros clientes
- Invertir en nuestros empleados

- Tratar de manera ética y equitativa a nuestros proveedores
- Apoyar a las comunidades en las que trabajamos
- Generar valor a largo plazo para los accionistas

Cada grupo de interés es esencial. Nos comprometemos a entregar valor a todos ellos, para el éxito futuro de nuestras empresas, nuestras comunidades y nuestro país”.

Los ODS constituyen un programa ambicioso, por su alcance y por el plazo de ejecución establecido, 2015-2030. Es un llamado a convertirnos en “la primera generación que puede eliminar la pobreza, pero quizá también seamos la última que puede salvar el Planeta”, como bien se señala en el párrafo 50 de la Declaración de NNUU que estableció la Agenda 2030.



Fuente: Elaboración Propia

### **1.2.2.3Objetivos Universales**

Los objetivos tienen que ser consistentes con otros objetivos de desarrollo sostenible, para apoyar otras iniciativas económicas y laborales ante un problema de cambio climático mejorando el desarrollo energético y el aumento del uso renovable. (Marlos, 2014)

Es necesario relacionar los objetivos universales con la educación para la sostenibilidad, mediante condiciones regionales en la sostenibilidad mediante una cultura, cooperación. (Wulf, 2006)

Según la ONU (ODS) citando a (OCDE, 2015) nos dice que es el encargado de planificar los objetivos universales, globales para el desarrollo sostenible cuyo fin es dar calidad de vida de cada uno de los indicadores para lograr un desarrollo sostenible.

Uno de los objetivos universales es el fin de la pobreza y el hambre en todas las perspectivas buscando erradicar el panorama de desigualdad económica marcada mediante limitación de recursos, baja oportunidad, incapacidad del ser humano para alcanzar una calidad de vida aceptable siendo un punto importante de manera integral con el Desarrollo sostenible. (Rivera, 2020)

El objetivo universal es el desarrollo que deben lograr todos los países en todos los tiempos, en la Conferencia de Río, en Brasil 92 se tuvo como resultado en los debates que los países desarrollados no estaban conscientes de la necesidad de un cambio de estilo de vida, en aras de la conservación del planeta, en cambio los países no desarrollados defendían el derecho al desarrollo sostenible. (Bermúdez G. O., 2003)

#### **1.2.2.4Objetivos Transformadores**

El desarrollo sostenible tiene como compromiso objetivos transformadores cuyo fin principal es erradicar la pobreza por medio de oportunidades laborales, cubrir las necesidades sociales, educación, salud, protección del medio ambiente logrando así un adecuado manejo del cambio climático. (Javaloyes, 2019)

Los objetivos transformadores tienen como fin lograr un pacto y la relación solo por ello la transformación mediante el promover. (Fried, 2014)

Los objetivos transformadores tienen como fundamento la participación de la sociedad como un instrumento a transformar mediante el conocimiento de intervención en cada proceso de capacitación y responsabilidad comunitaria. (Pérez S. G., 2011)

Los objetivos transformadores solo se han basado hacia una transformación hacia la economía y el Estado dejando de lado lo cultural y la civilización sin importar sus raíces que es el incubo de una conciencia individual que marca de transformación social en un espacio y tiempo para una individualización. (Harnecker, 2000)

#### **1.2.2.5Objetivos Inclusivos**

Los objetivos inclusivos deben tener como principio normas sociales inclusivas no solo en lo económico sino ser una sociedad inclusiva, ambientalmente sostenible mediante una adecuada gobernanza y desde ahí el nacimiento de comunidades prosperas, inclusiva, sostenibles y efectiva gobernanza. (Sachs, 2011)

Los objetivos inclusivos en Argentina ha tenido un impacto inclusivo mediante nuevas políticas para un orden, regularización, gestión, formular planes con un fin principal la comunicación bajo un marco de un derecho social la libertad de expresión. (Becerra, 2015)



La Agenda 2030 en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS= universal transformador e inclusivos, buscan como meta el desarrollo de la humanidad. Pero para ello se necesita la colaboración del estado, de empresas privadas, sociedad civil y la sociedad asumiendo cada uno su papel trascendental mediante la responsabilidad y marcos políticos a nivel nacional para su apertura. (Educación 2030, 2017),

### **1.3 Investigaciones**

#### **1.3.1 Investigación Nacional**

Nuestra investigación tiene como objeto de estudio, la problematización en el manejo de habilidades blandas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la manera como enlazamos entre las investigaciones de administración de negocio.

(Barrón, 2018), en su investigación “Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz 2017”, tiene como objetivo mejorar el impacto de las habilidades blandas en la mejora de la interacción en los instructores del establecimiento académico "Ricardo Palma" de Acopampa, Carhuaz - 2017. En la investigación se aplicó la técnica taller deductiva teórica sobre habilidades blandas. La investigación se usó una metodología cuantitativa, nivel explicativo y test semi-exploratorio con pruebas previas y posteriores y la recopilación de pruebas y controles. La investigación ejecutó un Taller sobre habilidades blandas para los empleados del grupo experimental, después de lo cual se aplicó el post test En la recolección de datos se utilizó como instrumento una escala para evaluar la interacción en la sala de

estudio. Los resultados muestran que antes del programa, que comprendió el programa de habilidades blandas los grados de conexión en el aula de educadores en el grupo de control y nivel de interacción indicaron distinciones de pensamiento, sin embargo, después de que se creó el programa, los instructores mejoraron de manera impresionante su grado de relación solo en el grupo experimental. La conclusión es que las habilidades blandas tienen influencia significativa en la mejora de la relación en el aula de educadores de la organización educativa "Ricardo Palma" de Acopampa, Carhuaz-2017, según la estimación de p (sig. Asintótica blateral) = 0.000 (<0.05).

(Galván E. M., 2018), en su tesis "CAPACIDADES DE LA CONTRATA MINERA TOPACIO PARA GESTIONAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA", tiene como objetivo conocer la capacidad institucional, las competencias técnicas y emocionales de sus directivos para gestionarla. Este estudio ha sido realizado a directivos, trabajadores y obreros de la Contrata Topacio en la compañía minera Bateas, Arequipa. La tesista aborda el tema de los trabajadores tercerizados en el sector minería y de las faltas de capacidades emocionales de los directivos de esta contrata en el manejo del personal.

De las conclusiones de la tesis se desprende la necesidad de fortalecer las competencias emocionales y técnicas de sus directivos para el desarrollo de un pensamiento estratégico, así como mejorar las capacidades institucionales con políticas de emprendimiento empresarial que desarrollen en forma simultánea la dimensión económica y social de la empresa, empoderándola para mejorar su capacidad de negociación en forma simétrica con las compañías mineras a las que presta sus servicios, y posicionarse competitivamente en la minería nacional

generando incidencia entre sus pares en beneficio de los trabajadores de las contratas mineras del Perú.

(Villanueva, 2016) en su tesis “Habilidades blandas y resolución de conflictos en los estudiantes de 3 grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac, 2016”, tiene como objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los estudiantes de 3 grado de la institución educativa de la Red 02, Rímac - 2016. Utilizando la técnica deductiva teórica como método hipotético deductivo. En cuanto a la metodología, la investigación fue cuantitativo, tipo básica correlacional, diseño no experimental y transversal. La población examinada fue de 274 estudiantes y para la recolección de datos se aplicó la estrategia de la encuesta, que utilizó dos instrumentos de escala polinómica que adquirieron una estimación de confiabilidad de 0.964 y 0.796 para la variable segunda, obtenida del análisis de fiabilidad Alfa de Crobach. Los resultados obtenidos después del procesamiento y el análisis de datos según lo indicado por Rho de Spearman mostraron que: Hay una relación entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los estudiantes de tercer grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac - 2016. Lo que se exhibe con la Prueba de Rho Spearman y significancia importante menor a 0.05.

(Cortez, 2018) en su investigación “La aplicación del desarrollo sostenible en las empresas de la Gran Minera en el Perú, y su contribución al desarrollo ambiental, económico y social en Cajamarca y La Libertad, 2017” tiene como objetivo determinar cómo el desarrollo sostenible aplicado a la gestión administrativa de las organizaciones mineras, se suma al desarrollo ambiental, social y económico, en La Libertad y Cajamarca, 2017. La muestra fue 137 pobladores de 2 empresas mineras. La metodología fue de tipo descriptivo comparativo, la investigación

(población cerca de organizaciones mineras), en cada una de las dimensiones y indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de variables. Los resultados obtenidos demostraron un gran contraste significativo para la mejora del desarrollo sostenible aplicada en la gestión de la organización minera Lagunas Norte, ubicada en Quiruvilca, en cada una de las dimensiones y indicadores contemplados con una  $p$ -estima = 0.00.

(Arroyo C. J., 2017), en su investigación “El consumo sostenible del desmonte mina para el recrecimiento del depósito de relave Andaychagua Volcan SAA. Tesis de Maestría. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú” tiene como objetivo determinar la influencia del consumo sostenible del desmonte de mina de la mina limpia en el rebrote de depósito de relaves. La investigación es de un tipo descriptivo no experimental transversal se evaluó la producción de desmonte de mina. Para contrastar la hipótesis, se realizó un análisis estadístico de regresión lineal simple, concluyendo que la producción del desmonte de mina en el Volcán S.A.A. mía. Situado en la ciudad de Andaychagua, es sostenible con un índice de relación de Pearson de 0.883, cuyo modelo matemático es:  $y = 8785.443 + 103.671 X$ . Se construyó que la producción sostenible del desmonte de minas y el recrecimiento de los relaves es sostenible.

(Vallejos, 2019), en su tesis “Habilidades blandas y su influencia en el Desempeño del Personal Post Venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo” tuvo como objetivo determinar la influencia que tienen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal post venta de Interamericana norte SAC Filial Chiclayo. La población lo componen los 39 colaboradores que trabajan a tiempo completo en la empresa, específicamente en el área denominada post-venta.

Se pudo determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral pero únicamente en la dimensión de habilidades sociales, las demás dimensiones autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía no mostraron influencia en el desempeño laboral.

(Buenaño, 2019) en su tesis “Cultura Organizacional para mejorar las habilidades blandas en la Institución Educativa Inicial Mensajeros de la Paz, Chiclayo, 2018” tiene como objetivo Analizar el nivel de la cultura organizacional de la Institución Educativa Inicial Mensajeros de la Paz Chiclayo. El nivel de habilidades blandas de los colaboradores en la Institución Educativa Inicial Mensajeros de la Paz, Chiclayo, está en un nivel intermedio, por no contar con estrategias habilidades blandas la mayoría del personal de la institución no cuenta el nivel adecuado

### **1.3.2 Investigación Internacional**

(Riva, 2019), en su investigación “IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES PERSONALES BLANDAS (SOFT SKILLS) EN EL ÁMBITO DE LAS ORGANIZACIONES” analiza la relevancia que tienen las habilidades personales blandas e identifica las más valoradas en el ámbito laboral, entre las cuales destacan: comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad. Realiza un estudio sobre el impacto positivo que estas habilidades personales blandas producen en la productividad de la empresa.

Concluye afirmando que las habilidades blandas son de vital importancia en el logro de la productividad de la empresa: “Como hemos podido comprobar, un equipo de trabajo motivado, con ganas de aportar valor, que respete a los demás y actúe con

integridad y sin faltar a sus propios valores ni a los de la compañía, hace que se sea más eficiente y, por tanto, que la productividad de la compañía se vea positivamente afectada”.

(Granda, 2018), en su investigación “Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos” tiene el objetivo examinar el grado de relaciones existentes, entre los empleados de una empresa, tanto interna como externa. A través de la empatía, competencia emocional que se aplica al soporte al cliente como puede convertirse en un generador de ventaja competitiva. El modelo Servqual se utilizó para aprobar el examen de campo, también se aplicó la investigación de discursos, para diferenciar los resultados cuantitativos, a través de actores calificados.

(Reyes M. M., 2017), en su investigación “Sostenibilidad, comunicación y valor compartido: el discurso actual del desarrollo sostenible en la empresa española” tiene como objetivo mejorar las organizaciones que estén familiarizados en la mejora sostenible mediante un sistema de comunicación confiable como Michael Porter dice que produzca un valor compartido.

La sostenibilidad y el importante trabajo comunicativo se obtuvieron mediante un examen que se planteó tres objetivos que se alcanzó a través de varias metodologías.

El objetivo conocer el nivel del uso de la sostenibilidad en la administración en grandes organizaciones españolas, para lo cual se utilizó 25 reuniones internas y externas con especialistas de alto nivel. Al ser cada uno activos tanto en el negocio como en la sociedad, permitió tener una perspectiva y completamente renovada sobre el objeto de estudio.

Las estructuras autorizadas se están ajustó con la corrupción y la inseguridad fiscal son referencias negativas consistentes que se reflejan en la importancia que se da a nivel de contenidos para intentar mover una conducta ética en los empleados. Visto los contenidos sobre los derechos humanos y buenas prácticas de trabajo, algunos signos parecen mostrar el requisito de una fuerza en nuestra nación: requisito de vinculación con el centro de la empresa originando poca consideración por la agenda internacional, con la no aparición de referencias al trabajo de altos funcionarios con pocos indicadores adecuados en la sostenibilidad, con ausencia de pensamiento de colaboración corporativo como motor y avisos limitados de nuevos planes de acción en torno a la directriz del valor en un trabajo en equipo.

#### **1.4 Marco Conceptual**

##### **Alianzas con objetivos**

Las alianzas no son un fin en sí mismos. Son una forma de lograr un objetivo. (Sainz d. V., 2014)

##### **Competencias personales**

Las competencias personales son las que hacen que alguien sea competente son aquellas capacidades que le permiten a un individuo desempeñarse bien en una actividad. (Saracho, 2013),

##### **Competencias sociales**

Las competencias sociales y cívicas son habilidades que incorporan aptitudes personales, relacionales e interculturales e incorporan todo tipo de conducta que prepara a las personas para participar de una manera convincente y productiva en

la vida social y profesional, particularmente en la sociedad progresivamente diversificada y donde sea apropiado, para resolver enfrentamientos. (Bisquera, 2008)

### **Crecimiento económico**

El crecimiento económico es parte de otro procedimiento progresivamente amplio: para la mejora de un público en la sociedad. (Martínez M. J., 2000)

### **Cultura de empresa**

La cultura de la empresa es la disposición de reglas, información, convicciones, valores, imágenes, propensiones y utensilios que fomentan la integración del trabajador en un grupo y la organización en su medio ambiental en el mercado. (Marrtínez, 2001)

### **Desarrollo sostenible**

El desarrollo sostenible como una expresión hecha un prosaísmo, un cliché o un tema básico de doble trato. (Palmero, 2004)

### **Gestión ambiental**

Planificar y ejecutar de manera productiva la utilización y manejo de recursos naturales y ambientales, incluyendo la verificación y observación para establecer opciones, planificadas para moderar, corregir y anticipar problemas ambientales. (Reiche, 2000)

### **Gestión de personas**

Gestionar a las personas como un arte, y hacer un gran trabajo requiere mucho conocimiento, experiencia, devoción y, lo más importante, entusiasmo. (Jiménez H. L., 2013),



## **Habilidades blandas**

Las habilidades blandas son aquellas que tienen que ver con los recursos emocionales que necesitamos desarrollar. (Sordo, 2017)

## **Liderazgo**

El liderazgo es la adaptación deliberada a una determinada autoridad. (Munroe, 2012).

## **Medio ambiente**

El término medio ambiente, a decir verdad es una repetición, sin embargo, el que ha tenido el mejor reconocimiento con el uso del recurso del ambiente. (Otero, 2001).

## **Objetivos inclusivos**

Son aquellos que resultan del total de los intereses objetivo parciales de una persona, es decir, los intereses que resultan de las situaciones del sujeto en todos los entornos de colaboración en los que participa. (Chuaqui, 2012),

## **Objetivos universales**

Los objetivos universales de la cooperación social humana y la libertad individual, comprendidos como interés crítico en el estilo de vida ideal. (Elola, 2001)

## **Sostenibilidad económica**

La sostenibilidad requiere de la coordinación de tres aspectos fundamentales: de sostenibilidad de gestión económica, ambiental y social. (Castro, 2018),

## **Sostenibilidad social**

La sostenibilidad de apoyo social sugiere tener la opción de practicar el privilegio de vivir, para siempre, en un entorno en el que sea posible mostrar las posibilidades humanas y sociales en las que es posible mostrar las posibilidades humanas y sociales dando valor y bienestar individual. (Suarez, 2017)

## **Trabajo en equipo**

La esencia del trabajo en equipo es la designación de habilidades. Comprende la obligación de nombrar equipos de trabajo para que puedan concentrarse en su trabajo sin ir constantemente a los niveles más elevados dentro de la organización. (Hayes, 2003).

## **Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**

### **2.1 Planteamiento del Problema**

#### **2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En el Perú la minería es el eje principal del desarrollo, pero no solo en el Perú, sino a nivel mundial. Los productos que de ella se originan son los ingredientes esenciales de casi todos los aspectos de la vida moderna: los teléfonos inteligentes, los automóviles eléctricos y los aerogeneradores; los materiales básicos construyen nuestras casas, oficinas, ferrocarriles y aeropuertos; los diamantes cumplen nuestros sueños. En pocas palabras, la minería mueve el mundo hacia un futuro más sostenible.

El Capital Humano es crítico para el core de este negocio, y este debe poseer a parte del conocimiento experto, habilidades blandas: como liderazgo, empatía, visión integral del negocio, adaptabilidad al entorno y grupos humanos.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, son un compromiso que toda empresa socialmente responsable e involucrada en el desarrollo de las personas y de los países debe adoptar, por lo que la Minería no es ajena a este llamado universal que busca poner fin a la pobreza, protegiendo el planeta y garantizar que todas las personas puedan gozar de paz y prosperidad.

En ese sentido se requiere que las personas que lideran las empresas mineras estén comprometidas con los ODS y tengan las habilidades blandas necesarias para orientar la empresa y el capital humano hacia el cumplimiento de los mismos

Un estudio de Deloitte sobre las tendencias de capital humano de 2018, los gerentes están poniendo recursos en proyectos de bienestar, como el deber social

y las técnicas de talento. Más de la mitad de los encuestados consideran que los programas son importantes o de un gran valor para los trabajadores, pero todavía hay enormes agujeros entre lo que los gerentes deben estimar en las organizaciones. (Andina, 2018)

La resolución colaborativa de problemas es una habilidad básica en la fuerza laboral debido a que un número significativo de los problemas que enfrentan en el mundo moderno esperan que los grupos coordinen los logros y conocimientos idiosincrásicos con la información adecuada. Este es un tipo de habilidades que las investigaciones anteriores han recomendado, ya que con la innovación se obtiene una gran cantidad de habilidades especializadas. En realidad, las investigaciones han sostenido que una inversión adecuada en habilidades humanas y conocimiento, creatividad, inteligencia emocional y pensamiento crítico, disminuiría la cantidad de empleos perdidos por la robotización. A decir verdad, en caso de que la inversión en prepararse para estas habilidades pudiera duplicarse, en ese momento la medida de ocupaciones estaría en peligro debido a la automatización deduciéndose un 10% al 4%. (Gestión, 2019)

Tomando por ejemplo el caso del impuesto a la renta de las organizaciones mineras, la mitad permanece en arcas del gobierno nacional y la otra mitad, el supuesto "canon minero", está explícitamente vinculado a los gobiernos regionales, provinciales y distritales. El resultado: los activos llegan a los gobernantes rurales, pobres y con límites institucionales y humanos, lo que es un problema. Posteriormente, en 2011, 12 gobiernos territoriales gastaron menos del 60% del canon minero (Puno solo el 33%). Para una mayor singularidad, del total de 22 regiones, 6 no obtuvieron un sol del canon minero y otros 3 obtuvieron en el rango de 2 y 7 millones. El canon debe destinarse a la inversión pública para mejorar las

condiciones de vida de la población local. Sea como fuere, la ley no permite la utilización de recursos para trabajar en los gastos corrientes, por ejemplo, los salarios. Por el contrario, los gobiernos regionales solo pueden utilizar las ganancias de las empresas para co-financiar proyectos de infraestructura que con frecuencia no se utilizan para proyectos de salud o escuelas, sino para el desarrollo de equipamiento no necesario, como, palacios municipales, plaza de toros o piscinas públicas. (Lamula, 2019)

Para lograr el desarrollo sostenible de las Comunidades donde operamos, y que ello contribuya a contar con la Licencia Social que se requiere en el desarrollo de todo proyecto minero, es necesario que la empresa cuente con un staff que posea no sólo habilidades duras, muy necesarias en este tipo de negocios, sino además de ellas habilidades blandas que permitan trabajar en equipo, tener una comunicación asertiva, y contar con los métodos e instrumentos para un adecuado manejo de crisis para el logro de una buena negociación , bajo el principio “ganar-ganar”.

Minera Toropunto, ha valorado en el proceso de selección de personal únicamente las habilidades duras, lo cual es una desventaja importante para el logro de objetivos dentro de la organización. Más aun teniendo en consideración las condiciones de trabajo en las que se opera: campamentos alejados de ciudades, con climas inhóspitos, falta de medios de comunicación -telefonía, internet- , que exigen del personal un temperamento y carácter que les permita vivir en comunidad y ser tolerantes en el trato tanto entre trabajadores como con las comunidades con las que interactúan.

Es por ello que se hace necesario que la empresa emprenda un Programa de Evaluación y Capacitación de su personal, tendiente al logro de los objetivos

empresariales, teniendo en cuenta la Visión, Misión y Valores de la empresa, así como sus objetivos a corto y mediano plazo, considerando que ha tomado el compromiso de adherirse a los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, con una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental, lo cual requiere personas con un alto grado de sensibilidad, capaces de liderar este cambio.

El uso responsable del agua, la energía, el reciclaje y la re utilización de desechos, así como involucrarse en el desarrollo de las comunidades en temas de educación, salud, y servicios básicos, son algunas de las tareas en las que además de las que por la naturaleza del trabajo corresponden, el personal de Minera Toropunto deberá no sólo asumir, sino lo que es más importante liderar, liderar para transformar y contribuir de esta manera al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es por ello que se considera fundamental el manejo de habilidades blandas, no solo en la gestión del talento humano, sino en el relacionamiento social y comunitario, que nos permitirá el logro de los objetivos que nos tracemos y por ende un desarrollo sostenible.

### **2.1.2 Antecedentes Teóricos**

Existe una gran necesidad de las empresas de contar con trabajadores que sean capaces de trabajar en equipo, de ser mentores, de tener un alto nivel de negociación y poder liderar el cambio.

En el Perú, las universidades tanto en los programas de pre grado como en las maestrías enfocan sus planes de estudio hacia las habilidades técnicas o duras, descuidando el tema fundamental de desarrollo de habilidades blandas, que son las que marcan la diferencia en el ejercicio profesional. Según un estudio del BID

de 2013 “existe una gran brecha entre las habilidades blandas que se desarrollan en las escuelas y lo que busca el mercado laboral. Aunque están presentes de manera transversal en el currículo, han pasado a segundo plano”. “La escasez de talento no es más que un descalce entre lo que requieren hoy en día las empresas y los profesionales que hay en el mercado. “No solo necesitamos (profesionales) que se adapten al cambio, sino que deseen el cambio”

"Los ejecutivos en una compañía rara vez fracasan porque no saben una fórmula o fallan en un cálculo financiero, sino porque no saben delegar, compartir información, motivar a sus equipos, influir o persuadir a sus pares, todas estas cuestiones vinculadas a la personalidad" afirma Matías Ghidini.

"Cuando una persona empieza a trabajar es, principalmente, un productor individual y en esa instancia las habilidades duras son esenciales, pero a medida que empieza a interactuar con otros y colaborar o gestionar el trabajo de pares o subordinados, las blandas se hacen esenciales", "El desafío es encontrar la combinación adecuada entre lo técnico y lo blando para orquestar las relaciones interpersonales que potencian los conocimientos que la empresa posee" (Florencia & Young, 2016). Es por ello, que las empresas para el logro de sus objetivos requieren de personal no solo posea habilidades duras, sino que también cuenten con las habilidades blandas que permitan la sostenibilidad, que nos conduce al crecimiento y desarrollo y que incluye personas, planeta y ganancias.

La sostenibilidad, se define como “una visión del futuro que nos proporciona una hoja de ruta y nos ayuda a centrar nuestra atención en un conjunto de valores y principios éticos y morales para guiar nuestras acciones”. Cuando hablamos de sostenibilidad, pensamos casi siempre en sostenibilidad ambiental, pero la

sostenibilidad no solo se limita a cuestiones ambientales, sino que también incluye cuestiones sociales y económicas.

“La discusión sobre la innovación de sistemas orientados a la sostenibilidad hace hincapié en que las innovaciones tecnológicas en los niveles de los productos y servicios tienen que complementarse con otros tipos de innovaciones, que son de naturaleza no tecnológica. Este tipo de innovaciones blandas permiten mantener capacidades actuales reformuladas, al incluir nuevas modalidades de consumos sostenibles (es decir compartir en vez de poseer) y nuevas atribuciones (como ecológico y/o sociales)”. (Belz, 2013)

### **2.1.3 Definición del Problema**

#### **2.1.3.1 Problema Principal**

¿De qué manera el Manejo de habilidades blandas influye en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, Año, 2018?

#### **2.1.3.2 Problemas específicos**

##### **Problema Específico 1**

¿De qué manera la Gestión de Conflictos influye en el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018?



## **Problema Específico 2**

¿De qué manera la Cultura de la Empresa influye en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, Año 2018?

## **Problema Específico 3**

¿De qué manera la Inteligencia Emocional influye en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018?

## **2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1 Finalidad**

Nuestra investigación tuvo la finalidad de determinar la influencia de las habilidades blandas en la mejora del desempeño de los trabajadores y el logro de los objetivos corporativos, a través de generación de interrelaciones positivas, productivas y proactivas.

La elección de este tema de investigación es consecuencia de inquietudes teóricas y laborales y el resultado de una larga experiencia profesional en el sector minero, la que me ha permitido conocer de cerca la necesidad del manejo habilidades blandas para el logro tanto de objetivos corporativos y/o mundiales, pero sobre todo para el adecuado manejo de la convivencia en los campamentos mineros.

Sin importar la profesión o la jerarquía del empleado, habilidades como la ética, el compromiso, la honestidad, la proactividad, la responsabilidad son ampliamente valoradas y nos aseguran una adecuada forma de actuar que conlleva a la integración y el trabajo armónico

Por ende, concluimos, que si bien las habilidades duras (Aptitudes) son necesarias para la contratación del personal, es la combinación de aptitudes y actitudes (habilidades blandas) lo que genera el logro de objetivos. La Inteligencia emocional, la gestión de conflictos, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y empática, y el liderazgo visible, son esenciales en todo tipo de organización.

## **2.2.2 Objetivo General y Específicos**

### **Objetivo General**

Establecer la influencia del Manejo de Habilidades blandas para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

### **Objetivos Específicos**

1. Establecer la influencia de la Gestión de Conflictos para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.
2. Establecer la influencia de la Cultura de la Empresa para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

3. Establecer la influencia de la Inteligencia Emocional para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

### **2.2.3 Delimitación del Estudio**

Para iniciar la investigación fue necesario delimitar sus aspectos; espacial, social, temporal y conceptual

#### **Delimitación espacial:**

El ámbito de desarrollo de la presente investigación se realizó en el Campamento Minero Santa Rosa de la empresa Minera Toropunto, y estuvo dirigida tanto a los empleados como a los consultores.

#### **Delimitación social:**

La evaluación de la influencia del manejo de habilidades blandas en la gestión se traduce en la aplicación de un nuevo estilo de liderazgo, un liderazgo empático, que nos lleve al conocimiento del otro y nos permita incluir en vez de excluir, con una visión de desarrollo sostenible y responsabilidad social.

#### **Delimitación temporal:**

La información analizada en esta investigación correspondió al espacio temporal que comprende abril 2018 agosto de 2018.

#### **Delimitación conceptual:**

La Investigación utilizó los conceptos: manejo de habilidades blandas, gestión, desarrollo sostenible y responsabilidad social.

## **2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio**

Nuestra investigación, estuvo orientada a encontrar los mecanismos, para que los empleados contribuyan al logro de los Objetivos de Desarrollo Mundiales, encontrando un balance entre su habilidades técnicas (diseño y desarrollo adecuado de planes y programas), y habilidades interpersonales (gestión de conflictos, inteligencia emocional, cultura empresarial, trabajo en equipo, comunicación asertiva, liderazgo transformacional).

El sector privado, y especialmente la minería, tiene un rol importante que desempeñar en el logro de los ODS, esta es una oportunidad para que las empresas empleen su creatividad e innovación en la resolución de los desafíos de desarrollo, y para ello se requiere sensibilizar e influir en los trabajadores a fin de que ellos asuman el compromiso de contribuir a este fin.

Un adecuado ambiente laboral, es la base necesaria para un trabajo productivo, creativo e innovador. Es por ello que este estudio pretende demostrar que el mejorar las relaciones laborales de manera vertical y horizontal, integra a los miembros de un equipo, genera una fluida comunicación e influye directamente en el logro efectivo y sostenible de un proyecto.

## **2.3 Hipótesis y Variables**

### **2.3.1 Supuestos teóricos**

#### **Habilidades blandas**

(Cobo & Movarec, 2011), “Las habilidades blandas son: capacidad para trabajar bajo presión, flexibilidad y adaptabilidad ante distintos escenarios, habilidad para aceptar y aprender de las críticas; autoconfianza y capacidad de ser confiable, comunicación efectiva; habilidades para resolver problemas, pensamiento crítico y analítico;

administración del tiempo (puntualidad); capacidad para trabajar en equipo y de manera colaborativa; proactividad e iniciativa; curiosidad e imaginación; voluntad para aprender”.

## **Desarrollo sostenible**

(Xercavins J. , 2001), “El desarrollo sostenible significa gestionar y conservar la base de recursos naturales y orientar los cambios institucionales y tecnológicos de manera que se asegure la capacidad de satisfacción continuada de las necesidades de las presentes y futuras generaciones. Para que lo sea, un desarrollo sostenible ha de ser ambientalmente no degradante, técnicamente apropiado, económicamente viable y socialmente aceptable”.

### **2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas**

#### **2.3.2.1 Hipótesis Principal**

El Manejo de las habilidades blandas influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

#### **2.3.2.2 Hipótesis Específica**

##### **Hipótesis Específica 1**

La Gestión de conflictos influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

##### **Hipótesis Específica 2**

La Cultura de la empresa influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

### **Hipótesis Específica 3**

La inteligencia emocional influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

#### **2.3.3 Variables e Indicadores**

**V1:** Manejo de habilidades blandas

Variable Independiente

**V2:** Objetivos de Desarrollo Sostenible

Variable Dependiente

## Definición Operacional de las Variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	DEFINICION DE INDICADORES	Relacionado con ODS
HABILIDADES BLANDAS	GESTION DE CONFLICTOS	GESTION DE PERSONAS	Incorporación, integración y desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. Ambiente laboral adecuado en armonía con los valores corporativos.	3, 4,5, 8, 10
		GESTION SOCIAL	Trabajo conjunto entre la población, el gobierno y la empresa con el fin de fortalecer y mejorar la calidad de vida de las comunidades	1,2,3,4,5,6,7,8,10,11,12
		GESTION AMBIENTAL	Uso eficiente de nuestros recursos respetando el medio ambiente y cumpliendo políticas ambientales sostenibles.	6,7,11,12,13,15
	CULTURA DE LA EMPRESA	SALUD	Salud de los colaboradores y los pobladores de las comunidades donde operamos	
		SEGURIDAD	Pacto por la Vida, Cero Accidentes	
		RESPETO A COMUNIDADES	Respeto y consideración hacia los derechos, ideas, cultura , tradiciones y costumbres de las comunidades donde operamos	
		CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	Minería responsable con el ambiente, las poblaciones del entorno y nuestros colaboradores promoviendo el crecimiento y desarrollo sostenible y descentralizado del país.	1,2,3,4,6,7,8,10,11,12,13,15,17
	INTELIGENCIA EMOCIONAL	COMPETENCIAS PERSONALES	Autoconciencia Autorregulación	

		COMPETENCIAS SOCIALES	Motivación	
			Empatía Habilidades Sociales	
LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	OBJETIVOS UNIVERSALES	FIN DE LA POBREZA		
		HAMBRE CERO		
		EDUCACION DE CALIDAD		
	OBJETIVOS TRANSFORMADORES	IGUALDAD DE GENERO		
		AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO		
		ENERGIA ASEGURABLE Y NO CONTAMINANTE		
	OBJETIVOS INCLUSIVOS	TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO		
		CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES		
		ACCION POR EL CLIMA		

**Elaboración: Propia**



## Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos

### 3.1 Población y Muestra

#### 3.1.1 Población

La población objeto de nuestra investigación estuvo constituida por 140 empleados y consultores de la Compañía Minera Toropunto, en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz.

#### 3.1.2 Muestra

Para calcular la muestra se seleccionó por muestreo no probabilístico intencional. Se consideró empleados y consultores del área de administración de la Compañía Minera Toropunto, en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz que presentaron problemas de habilidades blandas. No se consideró tamaño, ni error muestral.

La muestra estuvo conformada de la siguiente manera:

Área	Empleados y consultores	Total
Administración	39	39

Fuente: Registro de empleados consultores, área Administración, 2018

### 3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

#### 3.2.1 Tipo

El tipo de investigación es aplicada, -dado el conocimiento del problema- porque su propósito es contribuir a la resolución del problema de manera práctica e inmediata, con las perspectivas de transformar las condiciones de la realidad.

Se observó mediante mediciones estadísticas el nivel de logro de objetivos de desarrollo sostenible antes y después de aplicar la propuesta experimental centrada en habilidades blandas con la intención de destacar sus efectos en un solo grupo de empleados y consultores del área de administración

### **3.2.2 Nivel**

El nivel de la investigación fue explicativo, debido a que en los resultados se aplican los efectos de la propuesta de habilidades blandas en los empleados y consultores del área de administración

### **3.2.3. Método**

El método utilizado fue cuantitativo dado que se mide el logro de objetivos de desarrollo sostenible a través de un instrumento que fue procesado a través de medidas estadísticas.

### **3.2.4 Diseño**

Diseño de la investigación fue pre experimental denominado en Pre test y Post test en un solo grupo, aplicándose a un solo grupo de empleados y consultores del área de administración con una previa al tratamiento experimental. Se administró la propuesta experimental y luego se aplicó una prueba posterior al estímulo,

Según lo propuesto por el presente diseño, no ha manipulación del grupo en la variable dependiente, ni grupo experimental.



**G** : Representa el grupo conformado por 39 empleados y consultores del área de administración de la Compañía Minera Toropunto, en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz.

**O<sub>1</sub>** : Representa a la observación de entrada (Pretest) para medir el nivel del logro de objetivos de desarrollo sostenible.

**X** : Representa la propuesta de habilidades blandas.

**O<sub>2</sub>** : Representa a la observación de salida (Postest) para medir el nivel del logro de objetivos de desarrollo sostenible.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Los datos recogidos a través de la propuesta de habilidades blandas, se analizó con el software estadístico SPSS, considerando el procedimiento que a continuación se detalla:

- a)** Conteo y procesamiento de datos: En primer lugar, se elaboró una base de datos que permitió organizar los resultados de la prueba de acuerdo a las dimensiones de la variable: Habilidades blandas. En segundo lugar, los mencionados datos fueron reagrupados y re categorizados en los tres niveles establecidos en la baremación (bajo, regular y alto) para proceder a realizar el análisis estadístico.
- b)** Organización de frecuencias en tablas y gráficos: Se organizó las puntuaciones alcanzadas por los empleados en el pre y postest en tablas de distribución de frecuencias, considerando frecuencias absolutas y relativas. Asimismo, se representaron las frecuencias relativas a través de gráficos de columnas.

- c) Análisis estadístico. Se realizó el cálculo de los estadísticos descriptivos (media, moda, desviación estándar) para establecer el nivel de logro de los empleados en el pretest y posttest y medidas de prueba de hipótesis (prueba t de Student para muestras relacionadas) para comparar las diferencias entre el logro de objetivos de desarrollo sostenible, antes y después de aplicar la propuesta experimental. Se aplicó esta medida considerando, el tamaño de la muestra.
- d) Interpretación. Se procedió a interpretar los resultados, expresando por escrito el significado de cada uno de los valores expresados a través de las frecuencias o los valores encontrados a través de la prueba de hipótesis.

#### **3.4 Procesamiento de Datos**

Para el procesamiento de la información se obtuvo información de la muestra objeto de investigación. Se creó la base de datos, cuadros y gráficos estadísticos mediante el programa Excel. En cuanto al procesamiento de información se realizó con el programa estadístico SPSS 23.0.

Se introdujeron los datos y luego se efectuó los cálculos en el programa para posteriormente interpretar.

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

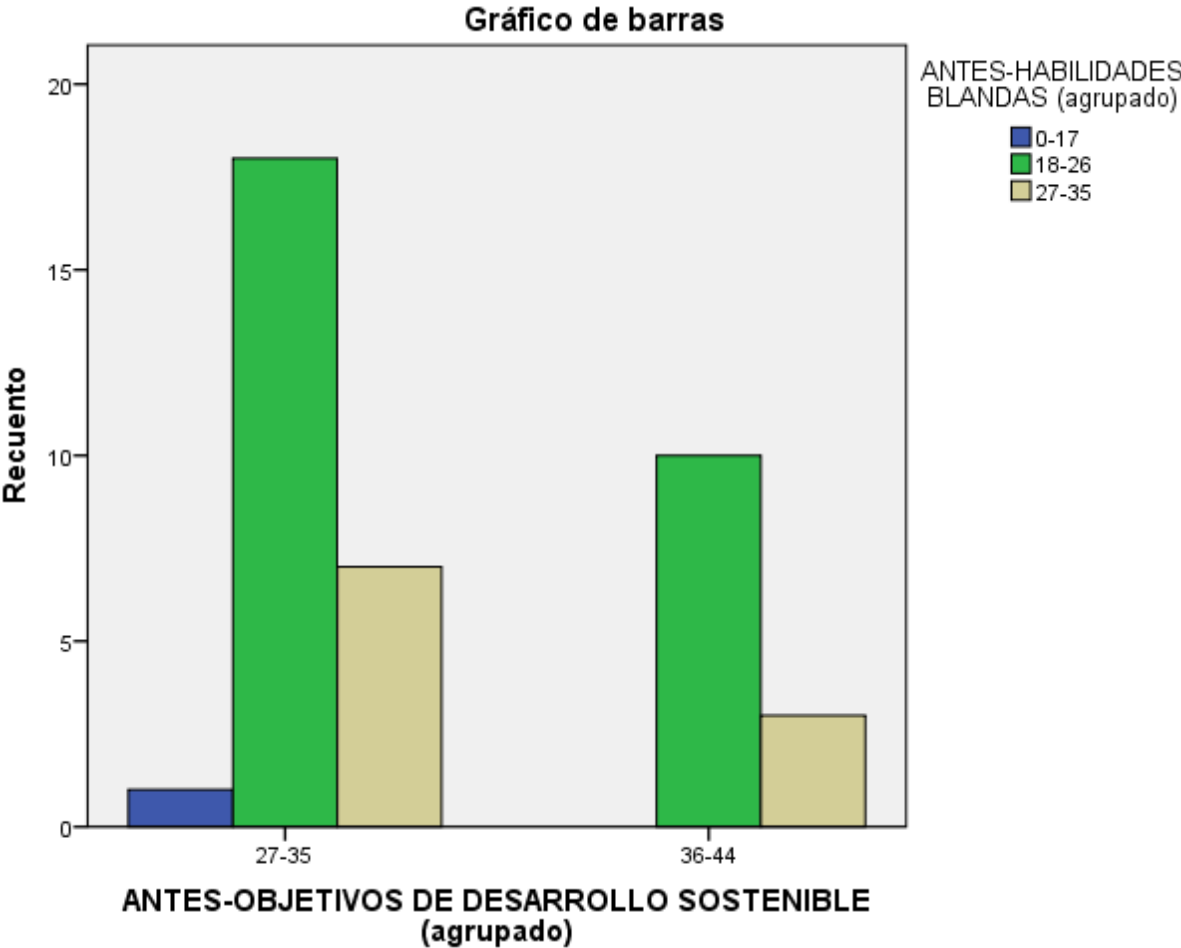
### 4.1 Presentación de Resultados

#### 4.1.1 Resultado **Pre Test**. Grupo Experimental

**Tabla 1:** Tabla de contingencia del Antes-Habilidades Blandas y los Antes-Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

		ANTES-OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE				
		0-17 MUY BAJO	18-26 MEDIO	27-35 ALTO	36-44 MUY ALTO	TOTAL
ANTES-HABILIDADES BLANDAS	0-17 MUY BAJO	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	18-26 MEDIO	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	27-35 ALTO	1 100.0%	18 64.3%	7 70.0%	0 0.0%	26 66.7%
	36-44 MUY ALTO	0 0.0%	10 35.7%	3 30.0%	0 0.0%	13 33.3%
	Total	1 100.0%	28 100.0%	10 100.0%	0 100.0%	39 100.0%

**Gráfico 1:** Antes-Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

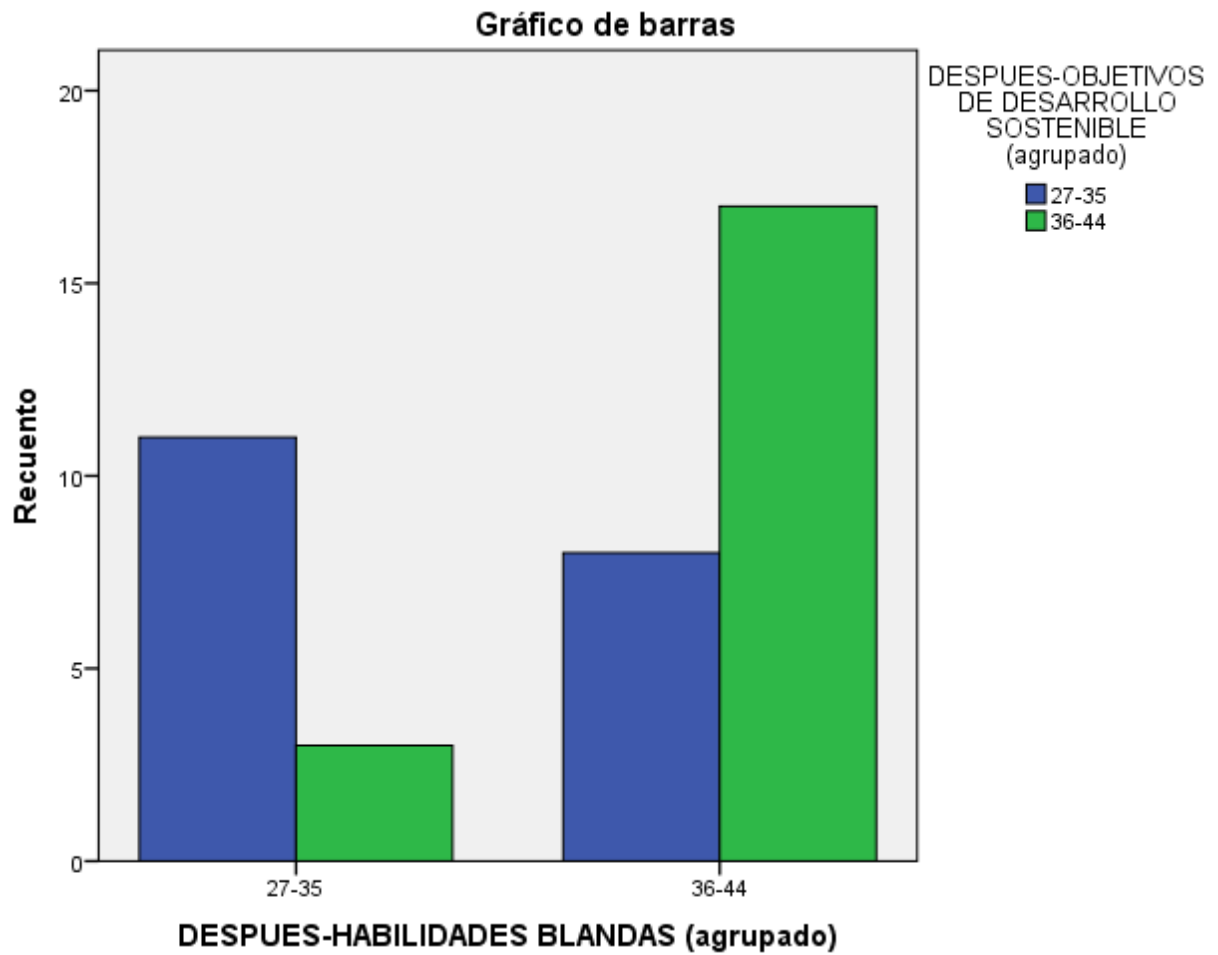


#### 4.1.2 Resultado **Post** Test. Grupo Control

**Tabla 2:** Tabla de contingencia de Después-Habilidades Blandas y los Después-Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

		DESPUÉS-OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE				
		0-17 MUY BAJO	18-26 MEDIO	27-35 ALTO	36-44 MUY ALTO	TOTAL
DESPUÉS-HABILIDADES BLANDAS	0-17 MUY BAJO	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	18-26 MEDIO	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	27-35 ALTO	1 100.0%	0 0.0%	11 57.9%	3 15.0%	14 35.9%
	36-44 MUY ALTO	0 0.0%	0 0.0%	8 42.1%	17 85.0%	25 64.1%
	Total	0 0.0%	0 0.0%	19 100.0%	20 100.0%	39 100.0%

**Gráfico 2:** Después-Habilidades Blandas y los Después-Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.





## 4.2 Contrastación de la Hipótesis

### 4.2.1 Prueba de Normalidad

#### Criterio para determinar Normalidad:

Prueba de Shapiro-Wilk

- P-valor (Sig. asintótica (bilateral))  $\geq \alpha$  = Los datos provienen de una distribución normal.
- P-valor (Sig. asintótica (bilateral))  $< \alpha$  = Los datos No provienen de una distribución normal.

**Tabla 3.** Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra Pre test y Post test de un solo Grupo

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ANTES-OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	.126	39	.123	.967	39	.312
DESPUES-OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	.106	39	.200*	.974	39	.496

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

- a. Grupo = Experimental
- b. La distribución de prueba es normal.
- c. Se calcula a partir de datos.
- d. Corrección de significación de Lilliefors.

**Interpretación** Los resultados de la prueba de normalidad para el grupo experimental, demuestran que la distribución es normal ( $p > 0.05$ ); valoradas a través del test Shapiro-Wilk, al 95% de nivel de confianza y con un nivel de significancia al 5%. Razón por la que se utilizó la prueba de t-student para comparar las medias poblacionales en la contrastación de las hipótesis

## 4.2.2 Prueba de hipótesis

### 4.2.2.1 Hipótesis general

H<sub>0</sub>: El Manejo de las habilidades blandas no influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

H<sub>1</sub>: El Manejo de las habilidades blandas influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018

Se determinó la normalidad de los datos y a partir de los resultados se realizó el cálculo de los estadísticos descriptivos y la t de Student para muestras emparejadas:

Tabla 4: Prueba de muestras relacionadas de la Hipótesis general en el pretest y postest.  
**Prueba de muestras relacionadas**

		Diferencias relacionadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	POSTEST - PRETEST	-1.692	3.205	.513	-2.731	-.653	-3.298	38	.002

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

Se acepta la hipótesis general de investigación porque las medias muestran diferencias significativas y porque el valor sig es de 0.002 (< a 0,05 %), lo que significa que los empleados superaron las dificultades que tenían para hacer inferencias y para valorar las habilidades blandas.

## **Toma de decisión**

Como el valor de  $P=0,002 < 0,05$ , luego se decidió rechazar la hipótesis nula aceptar la hipótesis alterna.

## **Conclusión respecto a la hipótesis alterna:**

La estrategia de habilidades blandas es efectiva en el aumento del logro de objetivos de desarrollo sostenible de los empleados.

#### 4.2.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: La Gestión de conflictos no influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

H<sub>1</sub>: La Gestión de conflictos influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018

Se determinó la normalidad de los datos y a partir de los resultados se realizó el cálculo de los estadísticos descriptivos y la t de Student para muestras emparejadas:

Tabla 5: Prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específica 1 en el pretest y postest.  
**Prueba de muestras relacionadas**

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 POSTEST - PRETEST	-.513	1.254	.201	-.919	-.106	-2.554	38	.015

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

Se acepta la hipótesis específica 1 de investigación porque las medias muestran diferencias significativas y porque el valor sig es de 0.015 (< a 0,05 %), lo que significa que los empleados superaron las dificultades que tenían para hacer inferencias y para valorar la gestión de conflictos.

## **Toma de decisión**

Como el valor de  $P=0,015 < 0,05$ , luego se decidió rechazar la hipótesis nula.

## **Conclusión respecto a la hipótesis alterna:**

La estrategia de Gestión de conflictos es efectiva con un alto logro de objetivos de desarrollo sostenible de los empleados.

#### 4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: La Cultura de la empresa no influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

H<sub>1</sub>: La Cultura de la empresa influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

Se determinó la normalidad de los datos y a partir de los resultados se realizó el cálculo de los estadísticos descriptivos y la t de Student para muestras emparejadas:

Tabla 6: Prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específica 2 en el pretest y postest.

#### Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	POSTEST - PRETEST	-.385	1.184	.190	-.768	-.001	-2.029	38	.049

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

Se acepta la hipótesis específica 2 de investigación porque las medias muestran diferencias significativas y porque el valor sig es de 0,049 ( $< 0,05$  %), lo que significa que los empleados superaron las dificultades que tenían para hacer inferencias y para valorar la cultura de la empresa.

## **Toma de decisión**

Como el valor de  $P=0,0049 < 0,05$ , luego se decidió rechazar la hipótesis nula.

## **Conclusión respecto a la hipótesis alterna:**

La estrategia de Cultura de la empresa es efectiva en el aumento del logro de objetivos de transformacionales de los empleados.

#### 4.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: La inteligencia emocional no influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018

H<sub>1</sub>: La inteligencia emocional influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018

Se determinó la normalidad de los datos y a partir de los resultados se realizó el cálculo de los estadísticos descriptivos y la t de Student para muestras emparejadas:

Tabla 7: Prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específica 3 en el pretest y postest  
**Prueba de muestras relacionadas**

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	POSTEST - PRETEST	-.795	1.750	.280	-1.362	-.228	-2.837	38	.007

Fuente: Elaboración propia



## **Interpretación**

Se acepta la hipótesis específica 3 de investigación porque las medias muestran diferencias significativas y porque el valor sig es de 0,007 (< a 0,05 %), lo que significa que los empleados superaron las dificultades que tenían para hacer inferencias y para valorar la inteligencia emocional.

## **Toma de decisión**

Como el valor de  $P=0,007 < 0,05$ , luego se decidió rechazar la hipótesis nula.

## **Conclusión respecto a la hipótesis alterna:**

La estrategia de inteligencia emocional es efectiva en el aumento del logro de objetivos inclusivos de los empleados.

### 4.3 Discusión de Resultados

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que establece que la Gestión de conflictos influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Barrón (2018) quien señala que a mejor aplicación de habilidades blandas entonces un mayor objetivo en la interacción con significancia a 0.00 guardando relación con nuestros resultados de significancia en nuestra investigación de 0.015.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrado aceptamos la segunda hipótesis alternativa la Cultura de la empresa influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Buenaño, 2,019), quien señala que proponer estrategias de cultura organizacional mejora las habilidades blandas con un valor de significancia arroja de 0.00, es decir, es menor que 0.05, teniendo relación con nuestra investigación con una significancia de 0.049.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa que la inteligencia emocional influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Vallejos (2019) quien señala que las habilidades blandas en la dimensión habilidades sociales ya que tienen comportamientos emocionales mediante la inteligencia emocional para el desempeño laboral con 0.00 se puede lograr cumplir los objetivos planteados con un alto porcentaje en las encuestas, lográndose proponer mejoras de la misma manera que nuestra investigación se obtuvo un 0.007 de aceptación de la hipótesis.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

1. De la discusión de los resultados y la constatación de las hipótesis, podemos concluir que el Manejo de Habilidades Blandas es de vital importancia en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, lo cual implica afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado 0.002 de la hipótesis general queda aceptada
2. Se ha demostrado que la Gestión de Conflictos influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, lo cual implica que el nivel de pobreza, nivel de hambre y la educación de calidad influye con la gestión de personas, social y ambiental, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de 0.015 de la primera hipótesis alternativa queda aceptada
3. Se ha demostrado que la Cultura de la Empresa influye positivamente de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, existe relación significativa entre la igualdad de género, agua limpia y energía asegurable y la salud, seguridad y respeto a la comunidades, sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde la afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado 0.049 de la segunda hipótesis alternativa queda aceptada.
4. Se ha demostrado que la inteligencia emocional influye positivamente para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, afirmación sustentada en los

resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de 0.007 de la tercera hipótesis alternativa queda aceptada.

## **5.2 Recomendaciones**

1. Revisar y replantear los valores corporativos bajo el cual se manejan los empleados y consultores y encaminarlos hacia acciones y comportamientos de las personas con una función de líder empático con los trabajadores, con las comunidades, con el medio ambiente, a fin de no generar conflictos y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
2. Adherirse a Principios Internacionales sobre Responsabilidad Social y Medio Ambiental, desarrollando un Programa de Sostenibilidad Corporativa que incluya a las comunidades, stakeholders y trabajadores así como el cuidado de la biodiversidad y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales
3. Capacitar al personal en el desarrollo de técnicas para Trabajo en Equipo, Comunicación Asertiva, Inteligencia Emocional a fin de lograr una adecuada interrelación entre los diferentes actores
4. Desarrollar y poner en práctica un Programa Corporativo Social (Social Way) que contemple el control de los impactos sociales tanto de la empresa como de los contratistas y conlleve a evitar, prevenir, mitigar y, cuando correspondiera, remediar los impactos sociales adversos y maximizar las oportunidades de desarrollo.
5. Revisar con una frecuencia adecuada, el cumplimiento de Valores Corporativos, mediante un sondeo de satisfacción y motivación, Validar si los valores se viven y son reales.

6. Implementar un Programa de Innovación Tecnológica, que permita el empleo de las mejores prácticas en el cuidado del medio ambiente.: uso del agua, energías renovables, otros.
7. Propuesta de aplicación de la Cultura Ubuntu para el desarrollo de Habilidades Blandas en el Sector duro, a fin de lograr profesionales “Craft”: profesionales completos en habilidades actitudinales y actitudinales, bajo los siguientes principios:
  - SAWUBONA: “Yo te respeto, yo te valorizo. Eres Importante para mí”  
La Comunicación parte de aceptar la diversidad de colaboradores.
    - Paridad de Género en los diferentes sectores
    - Diferentes culturas y costumbres
    - Orientación sexual
    - Formas de TrabajarRespeto y Asertividad
  - SHIKOBA :“Entonces yo existo para ti”  
La Toma de Decisiones parte de que puede haber varios actores afectados.
    - Ponerse en el lugar del otro
    - Costos vs Productividad
    - Buen Vivir opuesto a Vivir MejorEscuchar y Ética
  - UBUNTU “Humanidad hacia otras personas”  
El Trabajo en Equipo implica promover las diferentes perspectivas profesionales.
    - Equipos Multidisciplinarios

- Equipos de Alto Rendimiento
- Liderazgo

Tolerancia, Inclusión, Sensibilidad

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, D. R. (2018). *Clima organizacional y Percepción externa de la calidad de los servicios de la Clínica San Juna de Dios de Manizales durante el 2018-2*. Obtenido de Centro Institucional de Investigación, Proyección y desarrollo:  
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2360/Claudia%20Patricia%20Pineda%20Fernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, O. C. (2010). *Habilidades directivas desde la percepción de los subordinados*. México: Revista Psicoperspectiva.
- Aguinaga, C. M. (2018). *Estrategias de Distribución en la Gestión de la Marca Artesanía San Mateo dirigido al mercado de Lima Metropolitana*. Obtenido de Universidad Nacional Agraria La Molina:  
<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3776/aguinaga-cueva-maria-zulema.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alas, D. E. (2006). *Propuesta de un sistema automatizado de información gerencial que permita la toma de decisiones al CEO en el departamento de producción de las grandes empresas farmacéuticas del área metropolitana de San Salvador*. Obtenido de Universidad Francisco Gavidia, San Salvador, Centroamérica: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6742/1/615.1-A323p->
- Alba, T. L. (2019). *Experiencias de innovación educativa*. Bogotá: Politécnico Granacolombiano.
- Alcantará, M. (2012). *Relaciones Internacionales*. España: Ediciones Universal Salamanca.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2007). *Rol del jefe*. Buenos Aires: Ediciones Granica SA.
- Alles, M. A. (2000). *Curriculum*. Barcelona: Ediciones Juan Granica.
- Alvarado, J. H. (Trujillo-Perú de 2017). *El clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A 2015*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8067/alvaradojaime\\_heber.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8067/alvaradojaime_heber.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amaya, J. (2004). *Toma de decisiones gerenciales*. México: Universidad Santo Tomas de Aquino.
- Amaya, N. O. (2015). *El desarrollo sostenible y el derecho fundamental a gozar de un ambiente sano*. Colombia: Externado.
- Andina. (2018). *Gerentes generales pierden puestos por carecer de competencias blandas*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-gerentes-generales-pierden-puestos-carecer-competencias-blandas-727659.aspx>



- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*. España: Netbiblo SL.
- Andújar, C. (2013). *Epistemología del saber docente*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Angeles, M. C. (2017). *Relación entre clima y desempeño laboral en una empresa Constructora de Lima*. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2570/2/2017\\_Angeles.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2570/2/2017_Angeles.pdf)
- Aradilla, A. (2020). *Teletrabajar, pero bien*. España: Diana.
- Ares, G. B. (2015). *Dinamización del punto de venta*. España: |Editex.
- Ariño, M. (2005). *Toma de decisiones y gobierno de organizaciones*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Arreola, G. A. (2019). *Ciberseguridad*. México: Siglo XXI.
- Arroyo, C. J. (2017). *El consumo sostenible del desmonete mina para el recrecimiento del depósito de relave Andaychagua Yolcan SAA*. Obtenido de Tesis de Maestría Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4556/Arroyo%20C..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo, T. R. (2012). *Habilidades gerenciales*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Ayala, A. M. (San José de 2018). *Docuimenación dels istema de gestión de claidd bajo la norma Incotec en la empresa Aceros y aluminos del oriente de la Ciudad de San Jospe de Cúcuta*. Obtenido de Universidad Liber Seleccional Cúcuta:  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11810/DOCUMENTACI%C3%93N%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20CONTEC%20ISO%209001-2015%20EN%20LA%20EMPRESA%20ACEROS%20Y%20ALUMINIOS%20DEL%20ORIENTE%20S.A.S.%20D>
- Azinian, H. (2009). *Las tecnologías de la información y la comunicación en las prácticas pedagógicas*. Argentina: Ediciones novedades educativas.
- Bacigalupo, J. (2012). *La investigación económica y social en el Perú*. Lima: CIES Ediciones Nova Print SAC.
- Baez, E. C. (2000). *La comunicación efectiva*. Santo Domingo: Editora Búho.
- Baguer, A. Á. (2009). *Dirección de personas*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Baquero, C. D. (2018). *Plan de distribución internacional de Banano comercializado por la empresa Quality Fruit*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30210/1/TESIS-DISTRIBUCI%C3%93N-INTERNACIONAL.pdf>

- Barato, J. (2017). *El director de proyectos a examen*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Barrón, C. M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa "Ricardo Palma" de Acopampa*. Obtenido de Tesis de doctorado en Administración de la educación, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21803/Barr%C3%B3n\\_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21803/Barr%C3%B3n_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bcerra, M. (2015). *De la concentración a la convergencia*. Buenos Aires: Paidós.
- Becerra, M. (2015). *De la concentración a la convergencia*. Buenos Aires: Paidós.
- Belz, F.-M. (2013). *MARKETING DE SOSTENIBILIDAD*. España: Profit editorial.
- Bermúdez, G. O. (2003). *Cultura y ambiente*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Bermúdez, I. (2011). *La competencia comunicativa, elemento clave en las organizaciones*. Universidad Zulia: Colombia.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad sistema y gerencia*. Venezuela: Editorial CEC SA.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad sistema y gerencia*. Venezuela: Editorial CEC SA.
- Berné, M. C. (2012). *Casos de distribución comercial*. Madrid: Pressas Universitarias de Zaragoza.
- Bisquera, A. R. (2008). *Sostenibilidad*. España: Kluwer Wolters.
- Bonone, M. (2009). *La racionalidad en la toma de decisiones*. España: Producción editorial Gesbiblo SL.
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Bória, R. S. (2006). *Métodos del trabajo aplicados a las ciencias sociales*. España: UBE.
- Bradberr, T. (2017). *El código de la personalidad*. Bogotá: Grupo editorial norma.
- Buenaño, R. C. (2019). *Cultura Organizacional para mejorar las habilidades blandas en la Institución Educativa Inicial Mensajeros de la Paz, Chiclayo, 2018*. Obtenido de Tesis de Ciencias empresariales, universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44333/Buena%C3%B1o\\_RCDM-SD.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44333/Buena%C3%B1o_RCDM-SD.pdf?sequence=1)
- Burruezo, G. J. (2003). *La Gestión moderna del comercio minorista*. Madrid: ESIC.

- Caballero, L. (2011). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Also By.
- Cabrerizo, E. M. (2016). *Procesos de venta*. España: Editex.
- Caicedo, R. A. (2016). *Modelo de gestión logística en la cadena de suministro de exportaciones de productos no tradicionales*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16157/1/TESIS%20gardenia%20y%20ale.pdf>
- Calle, A. L. (2017). *Comunicación efectiva en entornos empresariales*. España: Editorrial CESA.
- Canepa, P. (2011). *El futuro del trabajo*. Madrid: Conecta.
- Cantú, E. (2002). *Programa de motivación para mejorar las relaciones interpersonales*. Ecuador: JYH.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: Inegi.
- capital, E. (2018). *Este es el porcentaje de peruanos que renunciaría por un mal clima laboral*. Obtenido de <https://capital.pe/actualidad/este-es-el-porcentaje-de-peruanos-que-renunciaria-por-un-mal-clima-laboral-noticia-1145188>
- Carrasco, F. S. (2014). *Organización de procesos de venta*. España: Ediciones Paraninfo SA.
- Caso, N. A. (2003). *Sistemas de incentivos a la producción*. España: Fundación confemetal.
- Caso, N. A. (2003). *Sistemas de incentivos a la producción*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Casquina, R. P. (Lima Perú de 2018). *Análisis del proceso de toma de decisiones en las ventas de la empresa Jesús es mi Guía*. Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú:  
[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1644/1/Percy%20Casquina\\_Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n\\_Bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1644/1/Percy%20Casquina_Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n_Bachiller_2018.pdf)
- CASTAÑEDA, M. (2017). Los objetivos de desarrollo sostenible y la sostenibilidad corporativa del sector minero. *GESTIÓN SOCIAL*, <https://gerens.pe/blog/objetivos-desarrollo-sostenible-sostenibilidad-corporativa-sector-minero/>.
- Castro, C. L. (2018). *La planeación sostenible de ciudades*. México: Ediciones científicas universitarias.
- Cayo, K. (2015). *Aplicación de un sistema gerencial de inventario y su incidencia en los resultados de la Empresa Constructora Crea Arquitectura y Construcción S.A, Trujillo*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1486>
- Celaya, F. R. (2014). *Educación realmente superior*. México: ITSON.
- CEPAL. (2019). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. Objetivos, metas e indicadores mundiales. *Naciones Unidas, SANTIAGO, CHILE*, <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40155-la-agenda-2030-objetivos-desarrollo-sostenible-oportunidad-america-latina-caribe>.

- CEPAL, J. (2015). Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. *Naciones Unidas*, <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible>.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos humanos*. México: Pearson.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración*. Sao Paulo: Limusa.
- Chuaqui, J. (2012). *Microsociología y estructura social global*. Santiago de Chile: ledm ediciones.
- Chuquitucto, V. C. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de Grifo La Esperanza*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13585/Chuquitucto%20Villanueva%20Cinthia%20Yhoselyne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Claderón, H. G. (2006). *Investigación en administración en América Latina*. Colombia: Creativas Tauro.
- Cobo, & Movarec, R. C. (2011). *Aprendizaje Invisible*. Obtenido de [http://200.23.113.72/archivos/cva/estrategias/mediateca/pdf/Aprendizaje\\_Invisible\\_Hacia\\_una\\_nueva\\_ec.pdf](http://200.23.113.72/archivos/cva/estrategias/mediateca/pdf/Aprendizaje_Invisible_Hacia_una_nueva_ec.pdf)
- Cobo, C. (2011). *Aprendizaje invisible*. España: Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Contreras, F. (2016). *Liderazgo*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Corona, L. A. (2010). *Sistema de tareas docentes para la formación de la habilidad toma de decisiones médicas mediante el método clínico*. Obtenido de Universidad Carlos Rael Rodríguez, Cienfuegos, Cuba: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2010000600006&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2010000600006&script=sci_arttext&tIng=en)
- Corral, V. (2012). *Una visión optimista de las conductas proambientales y prosociales*. México: Editorial el Manual Moderno SA.
- Cortez, M. E. (2018). *La aplicación del desarrollo sostenible en las empresas de la Gran Minera en el Perú, y su contribución al desarrollo ambiental, económico y social en Cajamarca y La Libertad, 2017*. Obtenido de Tesis de Maestría Universidad San Martín de Porras,; [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3532/1/ku\\_cortez.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3532/1/ku_cortez.pdf)
- Coyle, D. (2012). *El pequeño libro del talento*. España: Conecta.
- Crowther, W. (2011). *Acción para la evaluación científica en el ámbito administrativo*. España: EUED.
- Cuello, G. S. (2011). *Investigación Científica II*. La Habana: Editorial Universidad.
- Culqui, E. L. (Nuevo Chimbote, Perú de 2018). *Clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley SA Chimbote 2018*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19136/culqui\\_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19136/culqui_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cuvil, M. (2000). *Seminario Internacional de capacitación mujer rural*. Colombia: Ceplaes.
- Dardelet, B. (2000). *Comunicación, herramienta de la empresa*. España: Vergara Granica.
- Dasí, F. (2007). *Habilidades de comunicación para directivos*. Madrid: ANORMIL SL.
- De Tomas, H. J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejos: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15227/De%20Tomas\\_HJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15227/De%20Tomas_HJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Del Barrio, G. S. (2012). *Venta personal*. Barcelona: Editorial UOC.
- Deskerm, V. (2010). *Administración de recursos humanos*. España: Pearson.
- Diario Siglo XXI, L. (1999). 1999. *La revolución de las habilidades blandas y la inteligencia emocional en el trabajo*, Universidad de Cantabria España.
- Dirube, M. J. (2004). *Un modelo de gestión por competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Dolan, S. (2016). *Más coaching por valores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Educación 2030, E. (2017). *Educación para los objetivos de Desarrollo*. Francia: Sector de Educación.
- Elias, R. F. (Piura, Perú de 2017). *El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos SAC 2015*. Obtenido de Universidad Nacional de Piura: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/235/ADM-ELI-RAM-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elola, S. J. (2001). *Política sanitaria española*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Estévez, R. (2017). Un poco de historia sobre el desarrollo sostenible. *Eco Inteligencia*, <https://www.ecointeligencia.com/2017/06/historia-desarrollo-sostenible/>.
- Falcón, I. F. (2017). *Gestión de almacén y el Proceso de distribución de la Empresa Distribuciones Martínez EIRL de la Ciudad de Huánuco*. Obtenido de Universidad de Huánuco: [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/434/T047\\_73603034\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/434/T047_73603034_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Federico, G. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ferández, G. R. (2013). *Desarrollo Sostenible*. Alicante: Edición papel.
- Fernández, D. G. (2011). *La productividad en España*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Fernández, G. R. (2013). *Desarrollo Sostenible*. Alicante: Edición papel.

- Flettman, J. (2007). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Editorial Pax México.
- Florencia & Young, A. d. (2016). *Habilidades blandas para el mundo laboral*. Obtenido de <https://www.nacion.com/opinion/foros/habilidades-blandas-para-el-mundo-laboral/NXOKOKNMJNEWZGH7LVL2VT26IE/story/>
- Font, A. M. (2018). *Calidad de servicio en el proceso alimentos y bebidas de un Hotel en Ecuador*. Obtenido de Universidad Laica, Ecuador: file:///C:/Users/Paty/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioEnElProcesoAlimentosYBebidasDeUn-6726422.pdf
- Francisco, J. E. (Puyo-Ecuador de 2019). *SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL Y MONITOREO ARDUINO DE LA CRIANZA AVÍCOLA EN LA GRANJA "PURA PECHUGA"*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de Los Andes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9838/1/PIUPSIS0007-2019.PDF>
- Fried, S. D. (2014). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Galván, E. (2009). *Sistema de información gerencial aplicado a la gestión de la clínica dental Happy Dent-Huancayo*. Obtenido de Universidad Nacional Centro del Perú. Lima Perú: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3803>
- Galván, E. M. (2018). *CAPACIDADES DE LA CONTRATA MINERA TOPACIO PARA GESTIONAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA*. Obtenido de Tesis de Magíster en Gerencia, LIMA – PERÚ: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12236/GALVAN\\_ESCAJADILLO\\_CAPACIDADES\\_CONTRATATA\\_MINERA\\_TOPACIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12236/GALVAN_ESCAJADILLO_CAPACIDADES_CONTRATATA_MINERA_TOPACIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gan, F. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: Editoiral UOC.
- García, A. (2006). *Aplicación práctica de creación de empresas en las ciencias sociales*. España: Gráfica.
- Garrido, ,. F. (2005). *Desarrollo Sostenible y Agenda 21 Local*. Madrid: Editorial Cimas.
- Garrido, F. (2005). *Desarrollo sostenible y agenda 21 local*. España: Lepala editorial.
- Gestión. (2019). *Las habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/10-habilidades-blandas-demandara-mercado-laboral-futuro-nnda-nnlt-261487>
- Gilmore, C. (2009). *Manual de gerencia de la calidad*. México: Universidad Iberoamericana.
- Gómez, G. C. ( 2013). EL DESARROLLO SOSTENIBLE. *Lechuga*, <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>.
- González, R. Á. (2000). *Administración de Operaciones, Estrategia y análisis*. México: Pearson Educación.

- González, R. J. (2003). *Cuerpo de administrativos de administración general*. España: Editorial MAD SL.
- González, S. (2011). *Habilidades de comunicación y escucha*. México: Editora Gracieal Lelli.
- Goñi, I. (2008). *“El qué y el cómo del diagnóstico del sistema de información gerencial. Universidad de La Habana*. Obtenido de Universidad de La Habana”, La Habana, Cuba:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000500004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000500004)
- Grajales, G. (2000). *Curso de preparación y evaluación de proyectos agrícolas*. Lima: IIRCA.
- Granda, Á. G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. . Obtenido de Tesis de Maestría Ecuador, Universidad Andina Simón Bolívar:  
<http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>
- Greenfield, D. (2003). *Datos de composición de alimentos*. Roma: Organización de las Naciones Unidas para la agricultura.
- Gremler, B. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Griffin, R. (2005). *Negocio*. Méicoi: Pearson Educación.
- Guardia, G. J. (2017). *Mejora en el proceso de Distribución en una Empresa de Empaques (Trupal)*. Obtenido de Universidad del Pacífico:  
[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1988/Juan\\_Tesis\\_Maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1988/Juan_Tesis_Maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerra, Y. (2014). *Toma de decisiones en restaurantes*. España: Cotiy.
- Gutierrez, M. E. (2004). *Diagnóstico de las necesidades de capacitación de los barman de los hoteles de cinco estrellas de Toluca y Metepec*. México: Universidad Autónoma del estado de México.
- Harnecker, m. (2000). *La izquierda latinoamericana y la construcción de alternativas*. México: Centro de investigaciones {interdisciplinarias.
- Hayes, N. (2003). *Dirección de equipos de trabajo*. Madrid: Paraninfo.
- Hernández Gonzalez, M. (2002). *Motivación animal y humana*. Madrid: Editorial El Manual Moderno.
- Hernández, A. (2005). *Gestión y administración de organizaciones*. Barcelona: Editorial Paidotribo.
- Hernández, M. (2003). *Subjetividad y cultura en la toma de decisiones empresariales*. México: Editado Plaza Valdés SA.
- Hernández, O. C. (2011). *Planificación y programación*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

- Hoffman. (2011). *Indicadores de productividad para la industria portuaria*. Santiago de Chile: Cepal.
- Hogg, M. (2008). *Psicología social*. Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana.
- Hohmann, A. (2005). *Introducción a la ciencia del entrenamiento*. España: Paidotribo.
- Hurtado, M. S. (2014). *Certificado de profesionalidad*. España: IC editorial.
- IICA. (2000). *Desarrollo empresarial campesino*. Argentina: Cotesu.
- IICA. (2000). *Desarrollo empresarial campesino*. Argentina: Cotesu.
- IICA. (2000). *Guías para gerentes de capacitación*. México: Cidia.
- IISCA. (2004). *Capacitación para agroindustria de la Plama de Aceite en Colombia*. Colombia: Ifedepalma.
- Javaloyes, P. (2019). *FAO: Retos y oportunidades en un mundo globalizado*. México: FAO.
- Jiménez, A. (2013). *La gestión adecuada de personas*. Madrid.: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Jiménez, H. L. (2013). *Ecología y economía para un desarrollo sostenible*. España: La Nau solidaria.
- Kenneth, K. (2005). *Análisis de diseño de sistema*. México: Pearson Educación de México SA.
- Krajewski, N. D. (2000). *Administración de operaciones*. México: Pearson Educacion.
- Lamadrid, C. J. (2014). *Propuesta de mejora de la Gestión de pedidos, entregas y facturación utilizando el módulo SD del Sistema ERP SAP en la Empresa Camesea SAC ubicada en la Ciudad de Lima*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/63/1/TL\\_Lamadrid\\_Cotrina\\_JuanEnrique.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/63/1/TL_Lamadrid_Cotrina_JuanEnrique.pdf)
- Lamula. (2019). *Comparando el manejo de la renta minera en el Perú, Chile y Colombia*. Obtenido de <https://redaccion.lamula.pe/2013/03/04/comparando-el-manejo-de-la-renta-minera-en-peru-chile-y-colombia/tamaralasheras/>
- Laudon, K. &. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Laudon, K. (2008). *Sistema de información gerencial*. México: Pearson Prentice.
- Laudon, K. C. (2004). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Prentice Hall.
- Lescaille, E. N. (2017). *Estrategias de superación para el mejorameinto del desempeño profesional del licenciado en Imagenología y radiofísica médica*. Obtenido de Universidad de Ciencias de La Habana: <file:///C:/Users/Paty/Downloads/Tesis%20Natacha%20.2017.pdf>
- Llaneza, Á. J. (2007). *Ergonomía y piscosociología aplicada*. España: Editorial Lex Nova SA.
- Luna, F. (2015). *Buenas Prácticas*. Buenos Aires: PHP.



- Lundgren, A. (2009). *Planificación y gerencia de la investigación forestal*. España: UFRO.
- Lushana, C. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones*. España: Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo.
- Lushaus, C. (2000). *Mejorando el desempeño de las organizaciones*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Lyons, T. (2012). *Incubando nuevas empresas*. Uruguay: librosend.
- Málaga, T. C. (Lima Perú de 2018). *Clima laboral y desempeño de notificaciones de la Corte Superior de Justicia de Ica 2018*. Obtenido de Universidad César Vallejo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29406/malaga\\_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29406/malaga_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marceliano, P. N. (Lima Perú de 2018). *“INTELIGENCIA DE NEGOCIOS PARA LA TOMA DE DECISION ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA FECOPE EIRL.HUARAZ. 2018*. Obtenido de Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo:  
[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2783/T033\\_70137122\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2783/T033_70137122_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marjuri, A. (2016). *El clima y el desempeño del personal administrativo del Gad Municipal del Cantón Pastaza*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes:  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5041/1/TUPADM0013-2016.pdf>
- Marlos, E. Y. (2014). *Objetivos de desarrollo Sostenible. Agenda 2030*. España: Editorial Learning SL.
- Marrtínez, Q. V. (2001). *La construcción de las organizaciones: La cultura de la empresa*. Madrid: Universidad Nacional de educación a distancia.
- Martínez, M. J. (2000). *El crecimiento economico en el mundo desarrollado*. Madrid: Grefol SA.
- Martínez, M. S. (Córdoba-Colombia de 2019). *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete Córdoba* . Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia:  
[http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/7593/1/2019\\_implementacion\\_sistema\\_control.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/7593/1/2019_implementacion_sistema_control.pdf)
- Mcadam, G. J. (2013). *Incentivos de equipos de proyecto*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- McAdams, J. (2000). *Premiar el desempeño*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- McLeod, J. R. (2006). *Sistema de Información gerencial*. México: Pearson Educación.
- McLeod, R. (2006). *Sistema de Información gerencial*. México: Pearson Educación.
- Medina, T. M. (2001). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. España: Universidad de Murcia.

- Melo, M. V. (2006). *Identidades*. Colombia: Grupo editorial norma.
- Mestre, S. J. (2000). *La gestión del deporte municipal*. Zaragoza: INPE Publicaciones.
- Mintzberg, H. (2005). *Directivos no MBAs*. España: Ediciones Deusto.
- Miranda, B. (2015). *Sistemas institucionales abiertos por el desarrollo sostenible de las partes*. Holanda: IICA.
- Mireya, L. A. (2006). *El currículo en la educación superior*. México: Publicaciones Cruz SA.
- Molina, M. (2006). *Métodos de resolución de problemas*. España: Fundación General de la UPM.
- Molinillo, J. S. (2012). *Distribución comercial aplicada*. Madrid: ESIC Editorial.
- Mollá, D. A. (2006). *Comportamiento del consumidor*. Barcelona: Editorial UOC.
- Mondy, W. R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- Mondy, W. R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Monreal, A. (2011). *Comunidad empresarial*. España: Publicaciones Vértice SL.
- Montoya, A. M. (2009). *Modelo empresarial en ortodoncia*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.
- Moraleja, S. (2018). *Educación el talento*. Madrid: Amat editorial.
- Morales, J. C. (2016). *Sistema de Información gerencial SIG para el sector de seguridad y vigilancia (Basado en una solución de inteligencia de negocios)*. Obtenido de Universidad Nacional de Ingeniería: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/5659>
- Morales, T. (2017). *El buddha desnudo*. Puerto Vallarta: Yandex.
- Mulder, K. (2007). *Desarrollo sostenible para ingenieros*. Barcelona: Edición de Barcelona Universitat ]Politécnica de Catalunya SL.
- Multiples. (2011). *El libro de Urantia*. España: Urantia.
- Munroe, M. (2012). *El espíritu de liderazgo*. España: Contac.
- Muñoz, G. O. (2003). *Hacia un Chile competitivo*. Chile: Editorial Universitaria.
- Murcia, R. Y. (Bogotá de 2019). *PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL PARA UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE APOYO A LOS PROCESOS DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ*. Obtenido de Universidad de La Salle: [http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/29444/33131011\\_2019.pdf?sequence=1](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/29444/33131011_2019.pdf?sequence=1)

- Murillo, S. (2004). *Relaciones Humanas*. México: Editorial Limusa SA.
- Nagel, A. J. (2000). *Capacitación en gestión*. Santiago de Chile: One.
- Narrea, O. (2018). La minería como motor de desarrollo económico. *Consortio de Investigación Económica y Social-CIES*, <https://minsus.net/mineria-sustentable/wp-content/uploads/2019/02/La-mineria-peruana-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>.
- Netter, M. (2000). *Uncertifinity Economia*. España: Brookfield.
- Newtoon, J. (2013). *Comportamiento humano en le trabajo*. México: McGraw.
- Niqui, E. C. (2011). *La comunicación es vida*. Barcelona: Editorial UOC.
- Novoa, A. (2000). *Conceptos básicos sobre comunicación*. Costa Rica: Catie.
- OCDE. (2015). *¿Cómo va la vida? Medición de bienestar*. México: Centro de la OCDE.
- Oduber, R. J. (2000). *Técnicas del desarrollo comunitario para el desarrollo sostenible*. España: Catie.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación*. Madrid: Editorial Dykinson SL.
- ONU, L. (2017). Los ODS y la Agenda 2030. *CONGDCAR*, <https://congdcar.org/es/sensibilizacion/ods.html>.
- Organización de las Nacines Unidas para la educación la ciencia, y. I. (2017). *Educación para los objetivos de Desarrollo Sostenible*. Francia: Educación 2030.
- Otero, A. (2001). *Medio ambiente y educación*. Argentina: Ediciones novedades educativas.
- Palmero, F. M. (2004). *Desarrollo sostenible y huella ecológica*. España: Netbiblo.
- Palomino, J. A. (2014). *Perú: liderazgo y toma de decisiones en el momento actual*. Obtenido de acultad de Ciencias Contables de la Universidad Mayor de San Marcos: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5257>
- Parkin, M. (2004). *Economía*. México: Pearson Educación.
- Peñaiel, P. E. (2012). *Habilidades sociales*. Madrid: Editex.
- Pereyra, A. (2010). *Metro de Santo Domingo*. España: BID.
- Pérez, F. d. (2000). *Gestión de la calidad empresarial*. España: ESIC editorial.
- Pérez, F. J. (2000). *Gestión de calidad orientada a los procesos*. Madrid: ESIC editorial.
- Pérez, M. (2008). *Gestión del conocimiento las organizaciones*. España: Gijón.

- Pérez, S. G. (2011). *Intervención Sociocomunitaria*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pérez, T. J. (Guayaquil, Ecuador de 2016). *La capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los especialistas en Gestión de los Recursos Humanos de las organizaciones empresariales*. Obtenido de Universidad de Estudios laborales:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962016000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962016000300002)
- Pliego, J. (2006). *Fundamentos de probabilidad*. España: Paraninfo SA.
- Pons, O. (2008). *Introducción a las bases de datos*. España: Paraninfo SA.
- Prekajac, S. (2016). *Estoy embarazada ¿Cómo sigue mi carrera profesional?* Madrid: Vergara.
- Pressman, R. (2005). *Ingeniería del Software*. México: Mc Graw Hill.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos Humanos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Puchol, L. (2012). *El libro de la habilidades directivas*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Reeve, j. (2010). *Motivación y emoción*. México: Mc Graw .
- Reiche, C. (2000). *Gestión ambiental y evaluación del impacto ambiental*. Venezuela: Universidad del Oriente.
- Renau, P. J. (2009). *La dirección de empresas ante los retos del siglo XXI*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Rengifo, R. K. (2018). *Clima laboral y el nivel de servicio (desempeño) en Ajeper del oriente SA Pucallpá*. Obtenido de Universidad Nacional Herlio Valdizán Huánuco:  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2625/TII%2000116%20R41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, M. M. (2017). *Sostenibilidad, comunicación y valor compartido: el discurso actual del desarrollo sostenible en la empresa española*. Obtenido de Tesis doctoral en ciencias de la información. Universidad Complutense de Madrid, España.: <https://eprints.ucm.es/42084/1/T38628.pdf>
- Reyes, U. (2014). *Habilidades de comunicación y promoción de conductas adaptadas*. La Rioja: Editorial Tutor Formación.
- Riva, A. M. (2019). *IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES PERSONALES BLANDAS (SOFT SKILLS) EN EL ÁMBITO DE LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de Universidad Pontificia Comilla:  
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/29671/TFG-%20De%20la%20Riva%20Araluce%2C%20MarAa%20InAs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, M. M. (2020). *Usos sostenibles de la tierra y desarrollo humano*. Madrid: Ediciones Egregius.

- Robbins. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Marcella: San Marcos.
- Robbins, D. (2002). *Fundamentos de administración*. México: Pearson.
- Roca, R. (2015). *Know Mads*. New York: LID.
- Rodés, A. (2014). *Gestión económica y financiera de la empresa*. España: Ediciones Paraninfo SA.
- Rodríguez, A. (2006). *Que es un Java, Concepto de Programación estructura*. Colombia: Apro.
- Rodríguez, D. T. (2016). *Smartt feedback*. España: LID.
- Rodríguez, G. (2010). *La toma de decisiones multicriterio en la organización del conocimiento*. España: Estudios.
- Rodríguez, R. A. (2014). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales*. España: Editorial Elearning SL.
- Rojas, H. M. (2018). *Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30658/rojas\\_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30658/rojas_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubin, L. (2004). *Estadística administración economía*. México: Editorial Mexicana.
- Rugarcía, A. (2000). *Ingeniería química*. México: RevertEdiciones SA.
- Rumbo Minero, O. (2021). *Las habilidades blandas son indispensables en la actividad minera*. Obtenido de <https://www.rumbominero.com/noticias/mineria/las-habilidades-blandas-son-indispensables-en-la-actividad-minera/>
- S, R. (2007). *Sistema de gestión de calidad del servicio*. Bogotá: Ecoe.
- Sabir, V. (s.f.). *Ejercicios para la comunicación humana*.
- Sachs, J. (2011). *La era del desarrollo sostenible*. Madrid: Deusto.
- Said, H. (2013). *Habilidades cognitivas y socioemocionales*. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Sainz, d. V. (2001). *La distribución comercial*. Madrid: ESIC editorial.
- Sainz, d. V. (2014). *Alianzas estratégicas en la práctica*. Madrid: ESIC.
- Salén, H. (2000). *La promoción de ventas o el nuevo poder comercial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.

- Sánchez, G. G. (2008). *Cuantificación de valor en la cadena de suministro extendida*. León: Del Blanco Editores.
- Sandoval, P. C. (2015). *Crear valor con las personas*. Madrid: Aguilar.
- Saracho, J. (2013). *Gestión por competencias*. Santiago de Chile: Editorial RIL.
- Seguridad Minera, O. (2019). *IIMP: habilidades blandas son indispensables en minería*. Obtenido de 4 junio: <https://www.revistaseguridadminera.com/actividades-seguridad/iimp-habilidades-blandas-son-indispensables-en-mineria/>
- Serra, J. C. (2016). *Gestión de la farmacia*. Barcelona: Profit Editorial.
- Sheen, R. (2016). *El employer brand en el Perú*. Lima: Universidad de Lima.
- Sholari, C. (2016). *Telos*. España: Revista de pensamiento saber.
- Siliceo, A. A. (2004). *Capacitación de personal*. México: Editorial Limusa SA.
- Siliceo, A. A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Colombia: Limusa.
- Silva, G. U. (2006). *Comunicación familiar*. Colombia: Manizales.
- Silva, L. (2000). *Construcción de un sistema de apoyo en la toma de decisiones para el área gerencial del Hospital de Clínicas*. Obtenido de Universidad de la República Uruguay, Uruguay: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/3113/1/tg-silva.pdf>
- Snyder. (2010). *Pensador teórico*. España: Conflict.
- Sobrado, C. M. (2012). *Un futuro para los excluidos*. España: Editorial Universidad Nacional.
- Sordo, P. (2017). *Educación para sentir*. Santiago de Chile: Editorial Planeta Chilena SA.
- Sotelo, N. J. (2003). *Teorías y modelos macroeconómicos*. España: ESIC.
- Souza, A. D. (2000). *Éxito en el liderazgo*. España: Editorial Sal Terre.
- Staton. (2007). *Gestión de la calidad empresarial*. España: ESIC editorial.
- Stephen, R. (2012). *Conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Pearson Prentice Hall.
- Stern, W. L. (2013). *Canales de comercialización*. Madrid: Prentice Hall.
- Suarez, T. J. (2017). *Sostenibilidad en las organizaciones sociales*. España: Chiado.
- Telenchana, L. G. (2007). *Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Administración de Inventarios de Importadora y Exportadora Vázquez Ltd*. Obtenido de Universidad Zamorano, Honduras: <https://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/468/1/AGN-2007-T021.pdf>

- Telenchana, L. G. (2007). *Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Administración de Inventarios de Importadora y Exportadora Vázquez Ltd.* Obtenido de Universidad Zamorano, Honduras: <https://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/468/1/AGN-2007-T021.pdf>
- Tirso, J. (2014). *Los Líderes aprenden a razonar antes de tomar decisiones eficaces.* Santiago de Chile: CVO.
- Torres, G. C. (2018). *Organización de procesos de venta.* Málaga: IC editorial.
- Torres, S. M. (2018). *Calidad del servicio de agendamiento de citas médicas en el call center del 171 del distrito 17D09.* Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas, Salgolquí: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14765/1/T-ESPE-040137.pdf>
- Urquijo, J. (2008). *La remuneración del trabajo.* Caracas: UCAB.
- Valentin, M. L. (2006). *Información, Conocimiento e inteligencia.* España: Marilla.
- Vallejo, G. y. (2000). *Producción e interpretación textual.* Medellín: Editorial Universidad de Antioquía.
- Vallejos, C. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el Desempeño del Personal Post Venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo.* Obtenido de Tesis de Administración de Empresa, universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo, Perú: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL\\_VallejosCarrascoAndrea.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf)
- Van der, C. (2005). *El libro de Isa habilidades de comunicación.* España: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Vargas, V. M. (2016). *El monitoreo pedagógico en el desempeño profesional docente.* Obtenido de Universidad César Vallejo: [https://ddd.uab.cat/pub/dim/dim\\_a2016m3n33/dim\\_a2016m3n33a7.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/dim/dim_a2016m3n33/dim_a2016m3n33a7.pdf)
- Vasqu ez, L. (2006). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo su aplicación en la gestión de equipos de trabajo.* España: Ideaspropias SL.
- Veciana, V. J. (2000). *Función directiva.* Barcelona: Mmcxcil SA.
- VEGA, C. W. (2018). *“ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE VENTAS EN.* Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24825/Vega\\_CWF.pdf?sequence=1&isAlloved=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24825/Vega_CWF.pdf?sequence=1&isAlloved=y)
- Vela, Z. (2013). *Formación de lealtad del cliente.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- V laz, R. J. (2000). *Motivos y motivación en la empresa.* Madrid: Estuart SA.
- Vera, G. M. (2018). *Plan estratégico para mejorar el proceso logístico de distribución de la Empresa Danec SA.* Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27520/1/TUTOR%20BAZURTO%20EGRESADOS%20BERNAL%20-%20VERA.pdf>

- Villagrasa, R. (2016). *El método Delphi y la toma de decisiones*. Obtenido de Universidad del Pacífico, Lima, Perú: <http://hdl.handle.net/11354/906>
- Villanueva, V. H. (2016). *Habilidades blandas y resolución de conflictos en los estudiantes de 3er grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rimac, Escuela de Post grado. Tesis de maestría Escuela UNiversidad César Vallejo*. Lima, Perú.
- Villaseñor, I. (1996). *Las fuentes de información*. España: Piramide.
- Waterfield, C. (1998). *Management Information Systems for Microfinance Institutions*. España: YYU.
- Waynem. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- West, A. (2000). *Gestión de la distribución comercial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Whetten, D. (2012). *Desarrollo de habilidades educativas*. México: Pearson Educación de Mexico.
- Wisniewski, P. (2000). *Problemas de la teoría de las probabilidades*. España: Trillas.
- Wulf, C. (2006). *Desarrollo Sostenible*. Berlin: Waxmann.
- Xercavins, J. (2001). *Desarrollo sostenible*. Obtenido de EDICIONS UPC: [https://www.e-buc.com/portades/9788498800715\\_L33\\_23.pdf](https://www.e-buc.com/portades/9788498800715_L33_23.pdf)
- Xercavins, j. (2005). *Desarrollo sostenible*. Barcelona: Universat Politècnica de Catalunya SL.
- Xina, U. M. (2018). *Cómo mejorar tus proyectos colaborativos*. New York: Rosen Publishing.
- Yturalde, E. (2020). *Habilidades blandas. Tiempo de lectura*, <https://www.ejestransversales.com/habilidades-blandas.html>.
- Zanabria, J. (2006). *El sistema de información gerencial*. Lima: Una propuesta.
- Zans, C. A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN – Managua en el período 2016*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Zapata, J. (2009). *Profesionalización de la administración pública*. México: Fondo editorial de nuevo León.
- Zorrilla, A. (2001). *Distribución*. Madrid: Universidad de Madrid.



## ANEXOS

### ANEXO 1: TABLA PARA FORMULAR PREGUNTAS DE ENCUESTA

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	DEFINICION DE INDICADORES	PREGUNTA DE VALIDACION
HABILIDADES BLANDAS	GESTION DE CONFLICTOS	GESTION DE PERSONAS	Incorporación, integración y desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. Ambiente laboral adecuado en armonía con los valores corporativos.	¿Consideras que la Gestión de Personas es el adecuado?
		GESTION SOCIAL	Trabajo conjunto entre la población, el gobierno y la empresa con el fin de fortalecer y mejorar la calidad de vida de las comunidades	¿Consideras que el manejo de la Gestión Social es la adecuada?
		GESTION AMBIENTAL	Uso eficiente de nuestros recursos respetando el medio ambiente y cumpliendo políticas ambientales sostenibles.	¿Consideras que la Gestión Ambiental es la adecuada?
	CULTURA DE LA EMPRESA	SALUD	Salud de los colaboradores y los pobladores de las comunidades donde operamos	¿Consideras que la empresa cumple con el cuidado de la Salud de los Trabajadores de la empresa, así como de las Comunidades?
		SEGURIDAD	Pacto por la Vida, Cero Accidentes	¿Consideras que la empresa se preocupa por la seguridad de sus trabajadores y cumple con su política de Cero Accidentes?
		RESPECTO A COMUNIDADES	Respeto y consideración hacia los derechos, ideas, cultura, tradiciones y costumbres de las comunidades donde operamos	¿Consideras que la empresa respeta las costumbres, cultura, derechos de las Comunidades Locales?

		CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	Minería responsable con el ambiente, las poblaciones del entorno y nuestros colaboradores promoviendo el crecimiento y desarrollo sostenible y descentralizado del país.	¿Consideras que la empresa tiene políticas y objetivos para operar el proyecto sin dañar el Medio Ambiente?
	INTELIGENCIA EMOCIONAL	COMPETENCIAS PERSONALES	Autoconciencia Autorregulación Motivación	¿Consideras que es importante contar con competencias personales en el desarrollo de tus funciones?
		COMPETENCIAS SOCIALES	Empatía Habilidades Sociales	¿Consideras que las competencias sociales son necesarias en el desarrollo de tus funciones?
LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	OBJETIVOS UNIVERSALES	FIN DE LA POBREZA		¿Consideras que la empresa contribuye a erradicar la pobreza en la zona de influencia del proyecto Santa Rosa?
		HAMBRE CERO		¿Considera que la empresa contribuye al logro de este objetivo de una manera sostenible?
		EDUCACION DE CALIDAD		¿Considera que la empresa contribuye a la Educación y erradicación del analfabetismo en la zona e influencia del Proyecto?
	OBJETIVOS TRANSFORMADORES	IGUALDAD DE GENERO		¿Considera que la empresa da las mismas oportunidades a hombres como mujeres en las posiciones de trabajo?
		AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO		¿Consideras que la empresa hace los esfuerzos necesarios por la adecuada utilización y no contaminación del recurso hídrico?

		ENERGIA ASEGURABLE Y NO CONTAMINANTE		¿Consideras que la empresa innova en el uso de energías a fin de asegurar la no contaminación del medio ambiente?
	OBJETIVOS INCLUSIVOS	TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO		¿Son las condiciones de trabajo las adecuadas, así como las remuneraciones?
		CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES		¿Está la empresa comprometida con los ODS y ha implementado acciones para la conservación del medio ambiente en los lugares donde opera?
		ACCION POR EL CLIMA		¿Tiene la empresa programas que mitiguen el calentamiento global?

Elaboración: Propia

## ANEXO 2:: ENCUESTA DE HABILIDADES BLANDAS EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

Compañía Minera Toropunto. Campamento Santa Rosa

Gracias por participar en esta Encuesta sobre la influencia de las Habilidades Blandas en el Logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Por favor marcar la respuesta que mejor se identifique con su apreciación sobre cada tema. Es totalmente anónimo, agradezco su colaboración.

### GESTION DE CONFLICTOS

**GESTION DE PERSONAS:** Incorporación, integración y desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. Ambiente laboral adecuado en armonía con los valores corporativos.

1. ¿Consideras que la Gestión de Personas es el adecuado?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

**GESTION SOCIAL:** Trabajo conjunto entre la población, el gobierno y la empresa con el fin de fortalecer y mejorar la calidad de vida de las comunidades.

2. ¿Consideras que el manejo de la Gestión Social es la adecuada?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

**GESTION AMBIENTAL:** Uso eficiente de nuestros recursos respetando el medio ambiente y cumpliendo políticas ambientales sostenibles.

3. ¿Consideras que la Gestión Ambiental es la adecuada?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

## CULTURA DE LA EMPRESA

SALUD: Salud de los colaboradores y los pobladores de las comunidades donde operamos.

4. ¿Consideras que la empresa cumple con el cuidado de la Salud de los Trabajadores de la empresa, así como de las Comunidades?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

SEGURIDAD: Pacto por la Vida, Cero Accidentes

5. ¿Consideras que la empresa se preocupa por la seguridad de sus trabajadores y cumple con su política de Cero Accidentes?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

RESPECTO A COMUNIDADES: Respeto y consideración hacia los derechos, ideas, cultura, tradiciones y costumbres de las comunidades donde operamos

6. ¿Consideras que la empresa respeta las costumbres, cultura, derechos de las Comunidades Locales?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE: Minería responsable con el ambiente, las poblaciones del entorno y nuestros colaboradores promoviendo el crecimiento y desarrollo sostenible y descentralizado del país.

7. ¿Consideras que la empresa tiene políticas y objetivos para operar el proyecto sin dañar el Medio Ambiente?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
---------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	------------------------------

## INTELIGENCIA EMOCIONAL

COMPETENCIAS PERSONALES: Autoconciencia, Autorregulación, Motivación

8. ¿Consideras que es importante contar con competencias personales en el desarrollo de tus funciones?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

COMPETENCIAS SOCIALES: Empatía, Habilidades Sociales

9. ¿Consideras que las competencias sociales son necesarias en el desarrollo de tus funciones?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

## OBJETIVOS UNIVERSALES

FIN DE LA POBREZA

10. ¿Consideras que la empresa contribuye a erradicar la pobreza en la zona de influencia del proyecto Santa Rosa?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

HAMBRE CERO

11. ¿Considera que la empresa contribuye al logro de este objetivo de una manera sostenible?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

## EDUCACION DE CALIDAD

12. ¿Considera que la empresa contribuye a la Educación y erradicación del analfabetismo en la zona e influencia del Proyecto?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

## OBJETIVOS TRANSFORMADORES

### IGUALDAD DE GÉNERO

13. ¿Considera que la empresa da las mismas oportunidades a hombres como mujeres en las posiciones de trabajo?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

### AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

14. ¿Consideras que la empresa hace los esfuerzos necesarios por la adecuada utilización y no contaminación del recurso hídrico?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

### ENERGIA ASEGURABLE Y NO CONTAMINANTE

15. ¿Consideras que la empresa innova en el uso de energías a fin de asegurar la no contaminación del medio ambiente?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

## OBJETIVOS INCLUSIVOS

### TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO

16. ¿Son las condiciones de trabajo las adecuadas, así como las remuneraciones?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

### CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

17. ¿Está la empresa comprometida con los ODS y ha implementado acciones para la conservación del medio ambiente en los lugares donde opera?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

### ACCION POR EL CLIMA

18. ¿Tiene la empresa programas que mitiguen el calentamiento global?

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>



**ANEXO 3: TABULACIÓN DE LA ENCUESTA HABILIDADES BLANDAS EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE –ANTES DE LA PROPUESTA**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	4	5	3	5	4	3	3	4	5
2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	5	4	3	3	4	2	3	5
3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	5	4	3	5	5	4	3	5
4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	5	3	3	3	5	5
5	2	2	4	5	3	2	3	4	2	3	5	4	5	3	4	3	4	3
6	2	3	2	3	2	2	3	4	2	5	3	4	3	5	4	3	4	5
7	2	3	4	2	2	4	3	2	3	5	3	4	5	3	4	3	5	3
8	4	2	4	2	3	3	3	2	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4
9	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	5	3	5	3	3	3	4	2
10	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	5	3	3	3	4	2	4	2
11	4	2	5	4	5	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
12	4	2	4	5	3	2	4	4	2	4	5	4	5	3	3	4	4	3
13	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	5	4	3	3	4	3	4	3
14	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	5	3	3	3	4	4
15	2	2	4	2	2	4	4	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	2
16	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	5	4	4	4	5	4	3	4
17	2	2	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4
18	1	2	2	4	2	2	2	4	4	1	5	4	4	5	4	5	4	4
19	3	3	2	5	2	2	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3
20	1	3	2	3	1	4	3	2	2	3	3	5	3	3	4	3	4	4
21	2	1	2	2	3	2	3	1	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3
22	2	3	2	2	3	2	3	2	1	4	3	5	5	3	3	3	5	3
23	2	1	2	2	1	2	3	2	3	5	3	4	5	3	2	3	5	3
24	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	2	5	3	4	2	2	5
25	2	3	2	1	3	3	1	2	2	5	3	4	5	3	3	5	4	5
26	2	1	3	2	3	2	2	2	2	4	5	3	5	3	2	2	2	5
27	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	3	5	3	2	2	3	5
28	4	2	2	2	3	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	2	4	5
29	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	5	3	5	3	4	2	3	5
30	2	2	3	2	3	4	2	1	2	2	5	3	5	3	4	2	3	5
31	4	2	3	4	2	3	3	2	2	4	5	3	4	5	3	3	4	5
32	2	3	3	2	3	3	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	4	5
33	2	4	4	2	4	4	1	2	2	5	4	4	5	4	4	4	5	1
34	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	5	3	3	2	4	5
35	4	5	3	5	3	3	2	2	5	4	5	3	5	3	3	2	2	5
36	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	5	4	5	3	2	2	2	5
37	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	2	5	3	3	2	2	5
38	2	4	3	2	3	5	3	2	2	5	4	3	5	3	5	3	5	5
39	2	3	2	3	2	3	2	1	2	5	3	5	3	5	3	5	5	5

**ANEXO 4: TABULACIÓN DE LA ENCUESTA HABILIDADES BLANDAS EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE –DESPUÉS DE LA PROPUESTA**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3
2	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5
3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5
4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	2	5	3	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	5	4	2	4	4
7	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4
8	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	5	4	5	4	3	4	4	4
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	4
11	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
17	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
18	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
20	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
24	5	5	4	5	4	4	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
27	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5
28	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5
30	4	5	3	5	3	4	4	4	5	2	5	3	5	3	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
32	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5
35	4	4	3	5	5	3	4	2	5	4	5	3	5	4	3	4	2	5
36	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	5
37	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
38	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5
39	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4

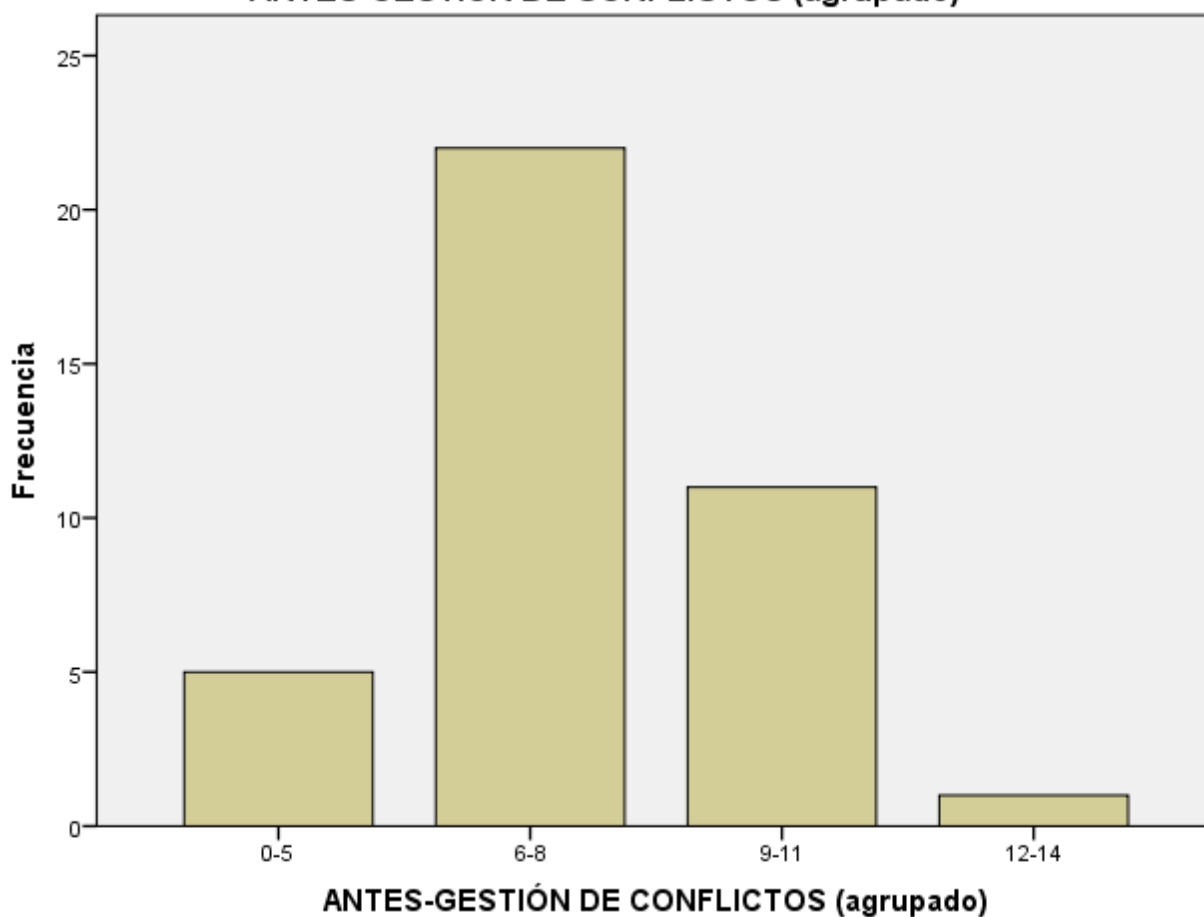
**ANEXO 5: RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN PORCENTAJES POR DIMENSIÓN AGRUPADA**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
MUY BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
0-9	'6-8	'9-11	'12-14

**ANTES-GESTIÓN DE CONFLICTOS (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0-5	5	12.5	12.8	12.8
6-8	22	55.0	56.4	69.2
Válidos 9-11	11	27.5	28.2	97.4
12-14	1	2.5	2.6	100.0
Total	39	97.5	100.0	
Perdidos Sistema	1	2.5		
Total	40	100.0		

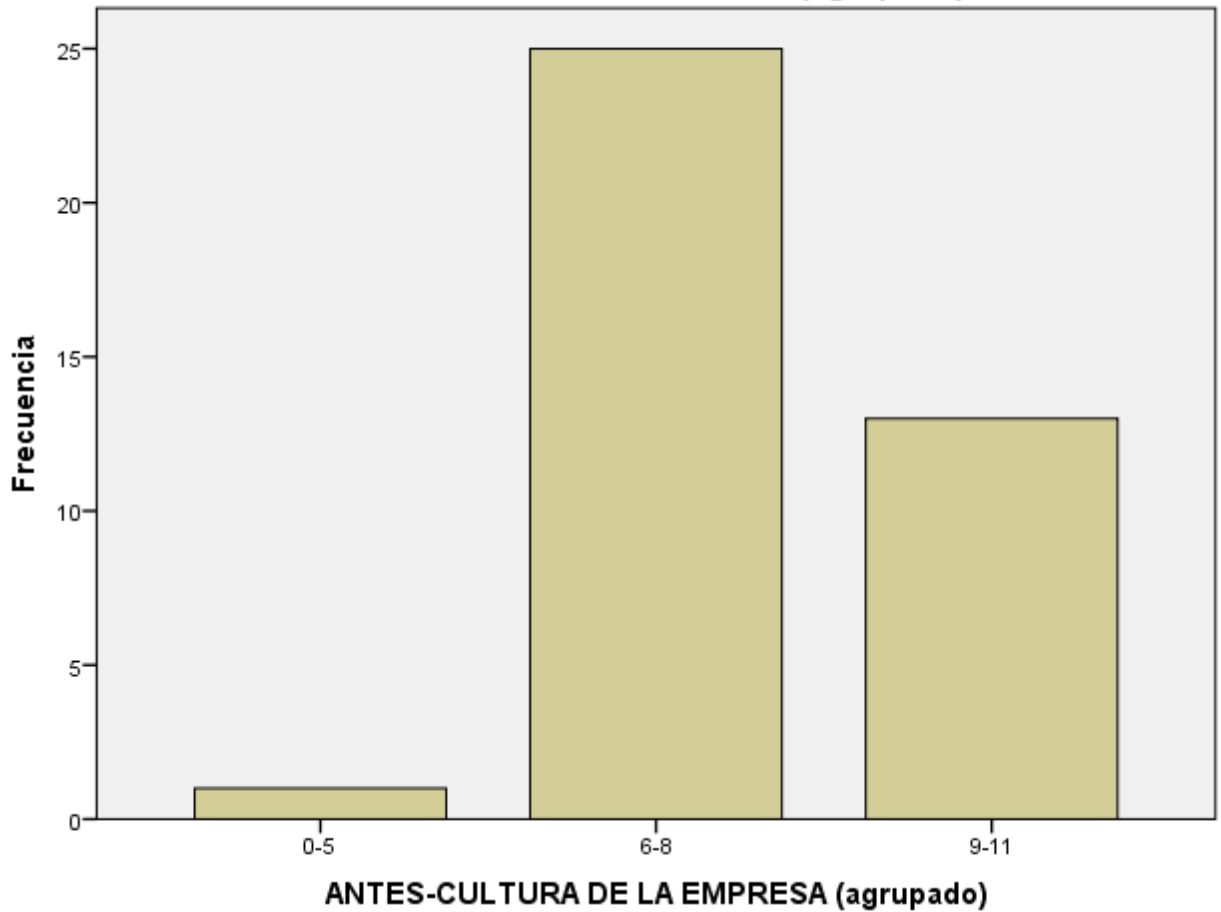
**ANTES-GESTIÓN DE CONFLICTOS (agrupado)**



**ANTES-CULTURA DE LA EMPRESA (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-5	1	2.5	2.6	2.6
	6-8	25	62.5	64.1	66.7
	9-11	13	32.5	33.3	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.5		
Total		40	100.0		

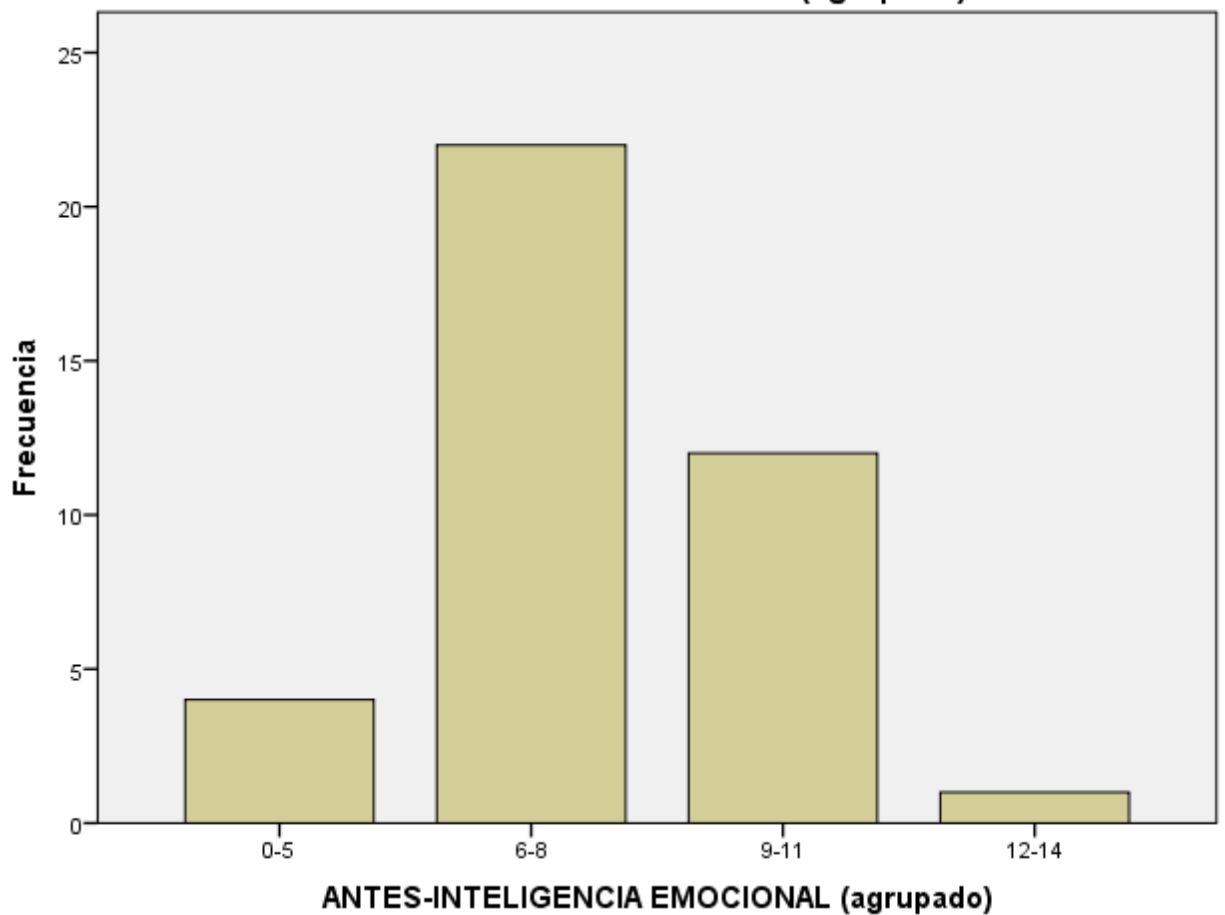
**ANTES-CULTURA DE LA EMPRESA (agrupado)**



**ANTES-INTELIGENCIA EMOCIONAL (agrupado)**

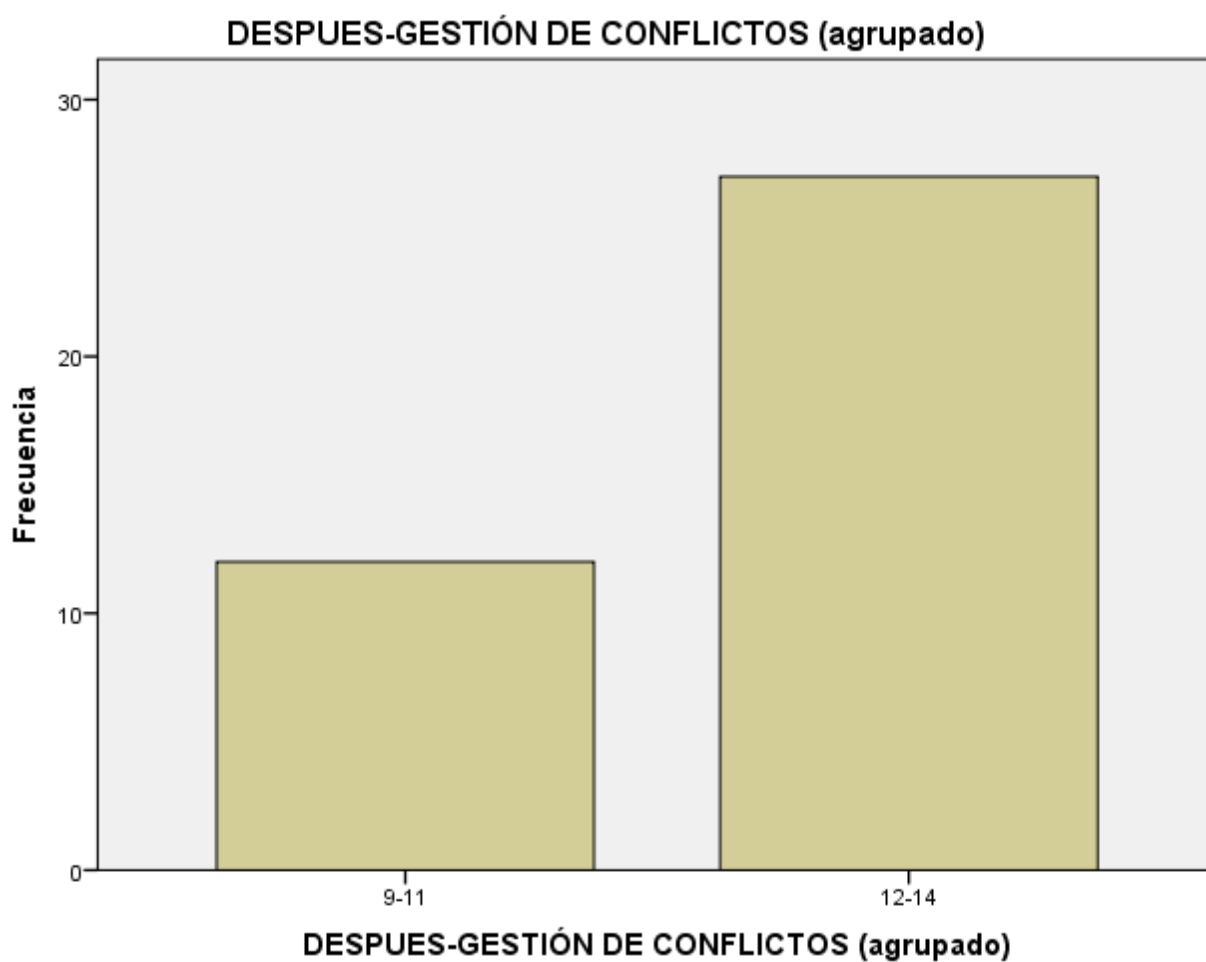
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0-5	4	10.0	10.3	10.3
6-8	22	55.0	56.4	66.7
Válidos 9-11	12	30.0	30.8	97.4
12-14	1	2.5	2.6	100.0
Total	39	97.5	100.0	
Perdidos Sistema	1	2.5		
Total	40	100.0		

**ANTES-INTELIGENCIA EMOCIONAL (agrupado)**



### DESPUES-GESTIÓN DE CONFLICTOS (agrupado)

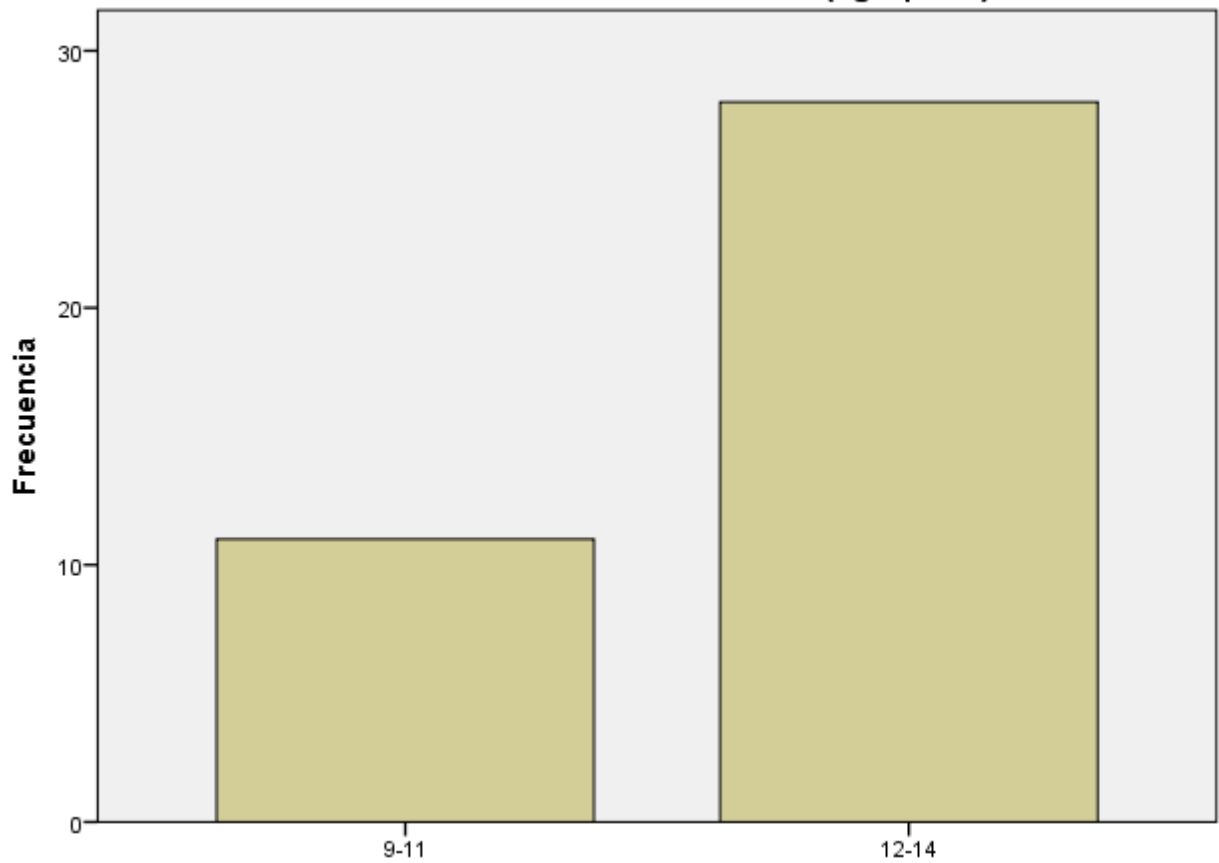
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9-11	12	30.0	30.8	30.8
Válidos 12-14	27	67.5	69.2	100.0
Total	39	97.5	100.0	
Perdidos Sistema	1	2.5		
Total	40	100.0		



**DESPUES-CULTURA DE LA EMPRESA (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9-11	11	27.5	28.2	28.2
Válidos 12-14	28	70.0	71.8	100.0
Total	39	97.5	100.0	
Perdidos Sistema	1	2.5		
Total	40	100.0		

**DESPUES-CULTURA DE LA EMPRESA (agrupado)**

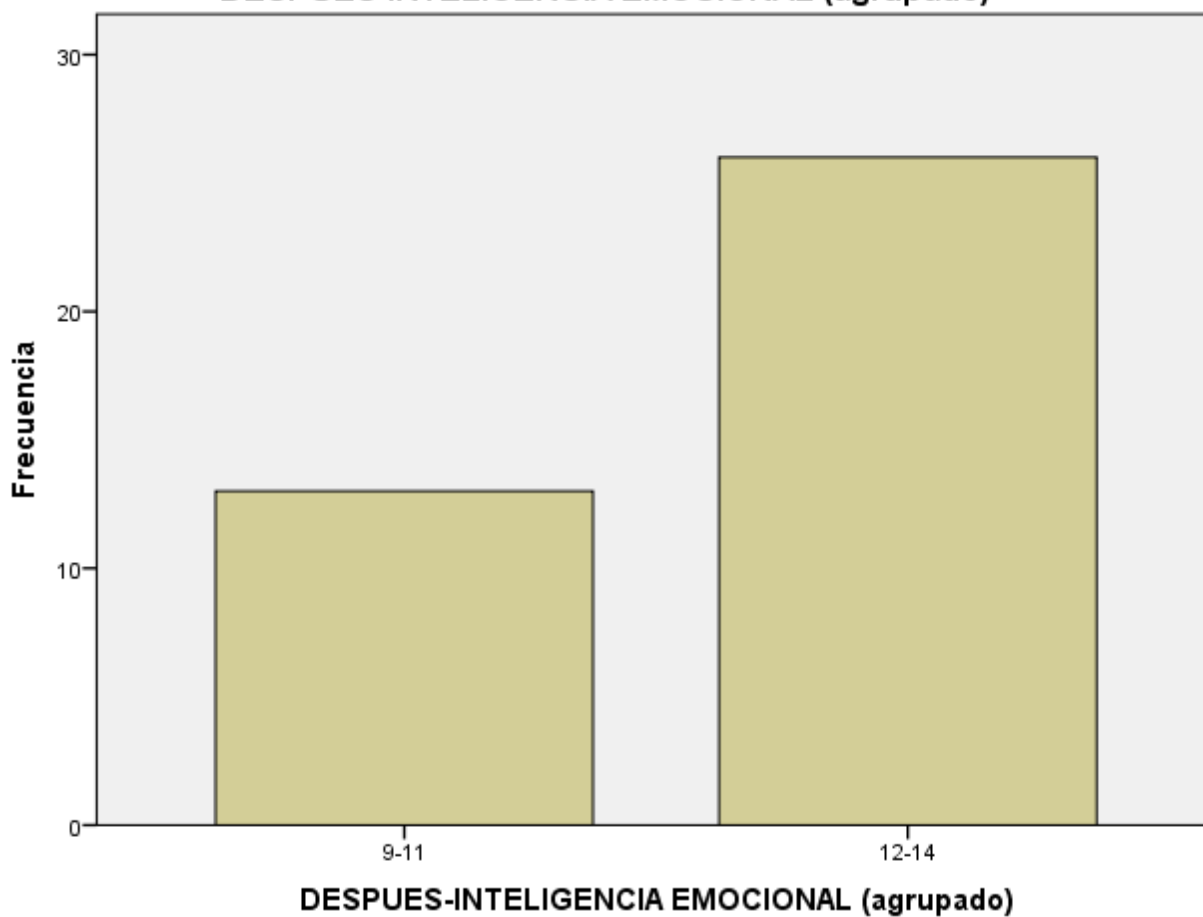


**DESPUES-CULTURA DE LA EMPRESA (agrupado)**

**DESPUES-INTELIGENCIA EMOCIONAL (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9-11	13	32.5	33.3	33.3
Válidos 12-14	26	65.0	66.7	100.0
Total	39	97.5	100.0	
Perdidos Sistema	1	2.5		
Total	40	100.0		

**DESPUES-INTELIGENCIA EMOCIONAL (agrupado)**

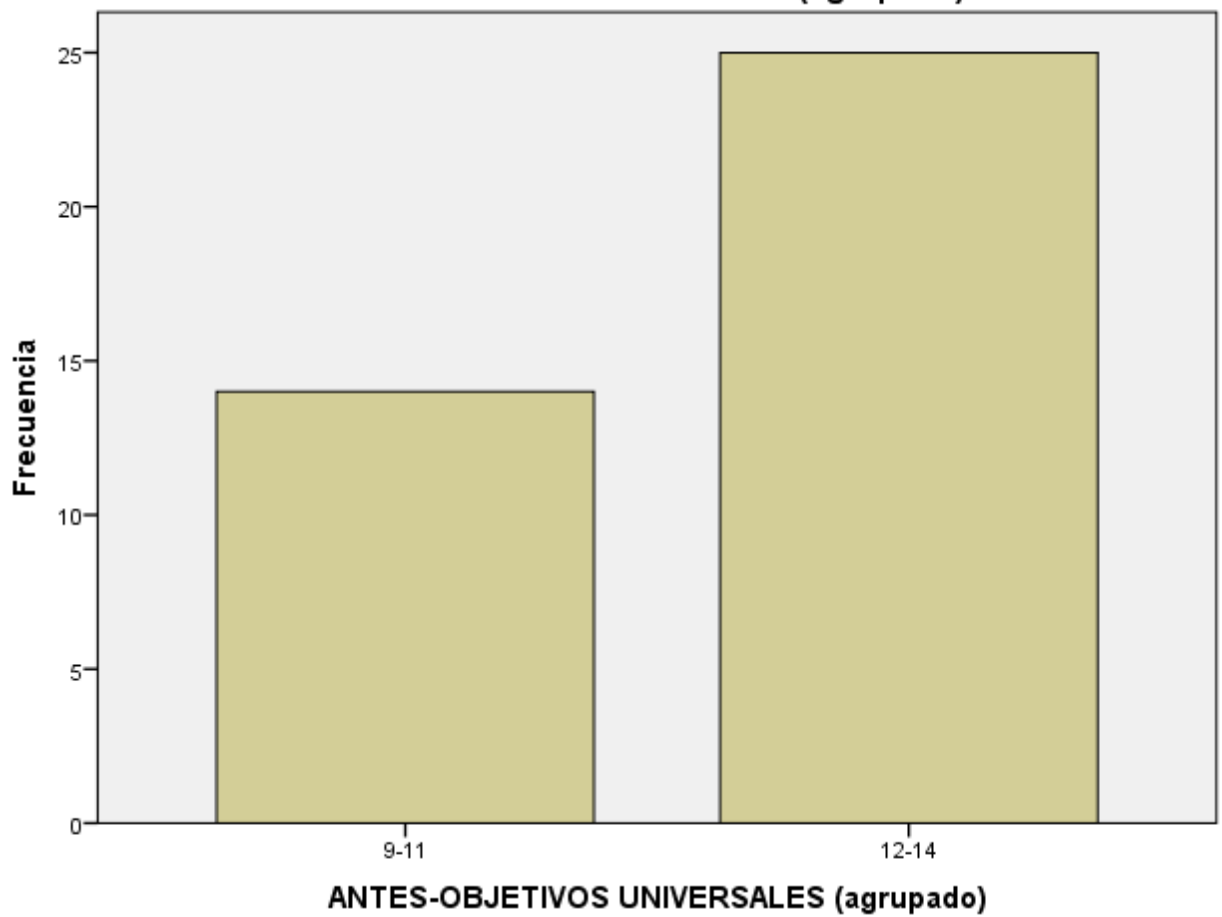




### ANTES-OBJETIVOS UNIVERSALES (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9-11	14	35.0	35.9	35.9
	12-14	25	62.5	64.1	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.5		
	Total	40	100.0		

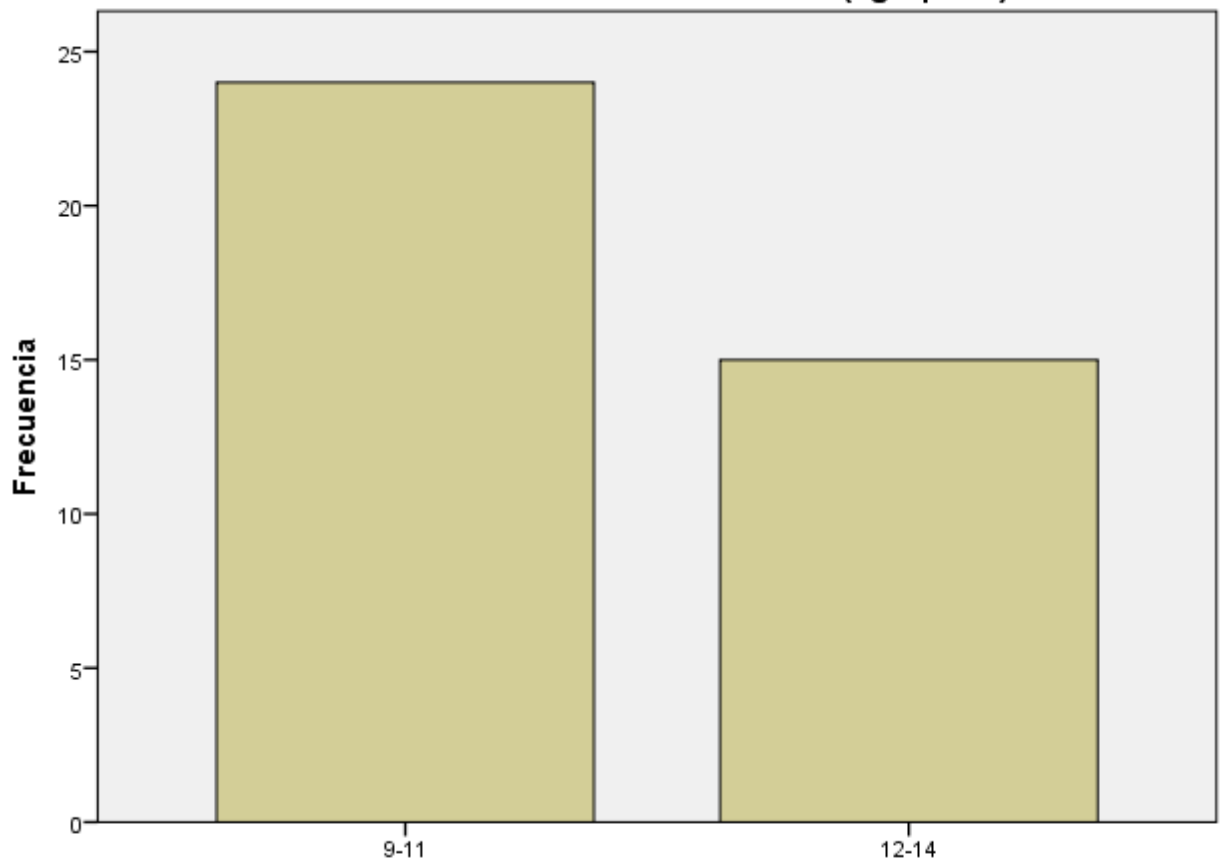
### ANTES-OBJETIVOS UNIVERSALES (agrupado)



### ANTES-OBJETIVOS TRANSFOMADORES (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9-11	24	60.0	61.5
	12-14	15	37.5	100.0
	Total	39	97.5	
Perdidos	Sistema	1	2.5	
Total		40	100.0	

### ANTES-OBJETIVOS TRANSFOMADORES (agrupado)

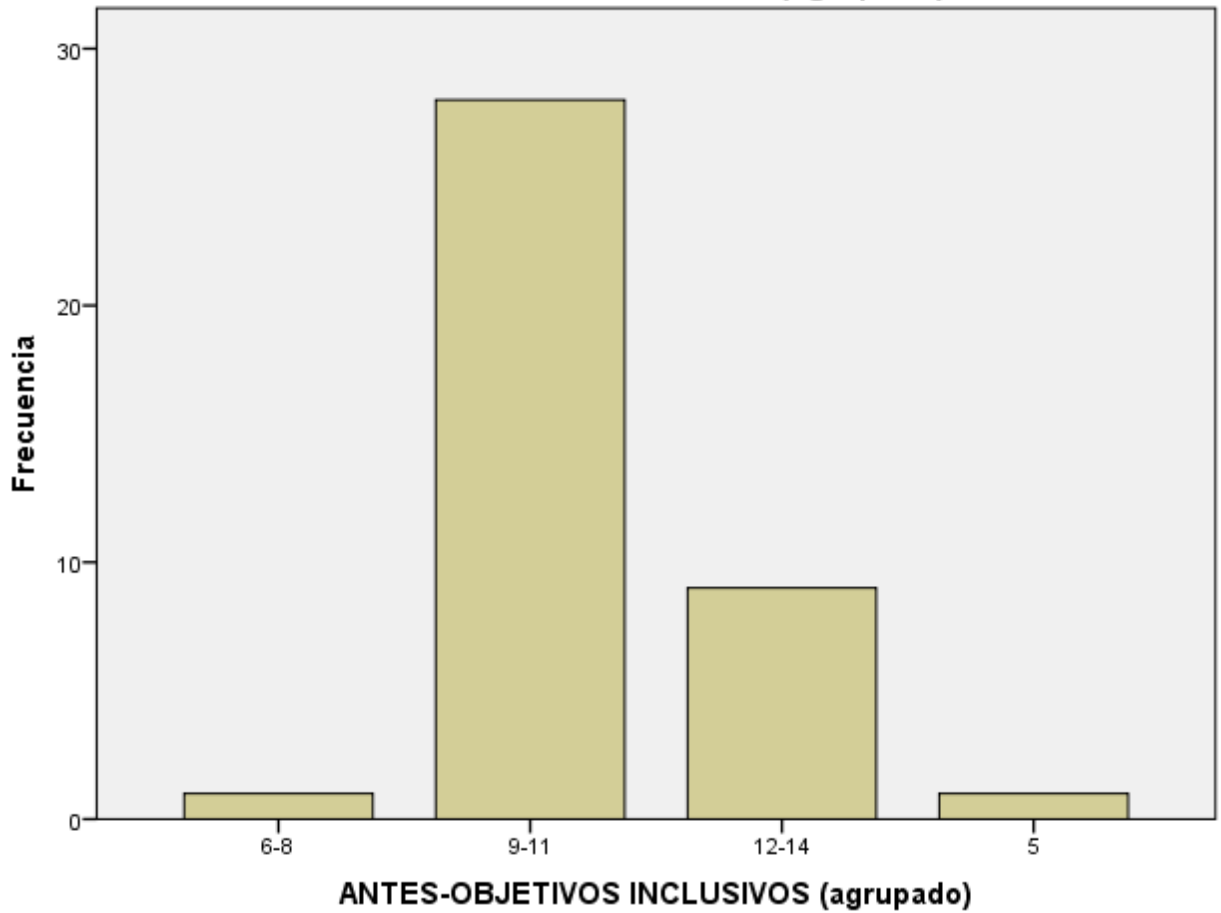


### ANTES-OBJETIVOS TRANSFOMADORES (agrupado)

**ANTES-OBJETIVOS INCLUSIVOS (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6-8	1	2.5	2.6	2.6
9-11	28	70.0	71.8	74.4
Válidos 12-14	9	22.5	23.1	97.4
5	1	2.5	2.6	100.0
Total	39	97.5	100.0	
Perdidos Sistema	1	2.5		
Total	40	100.0		

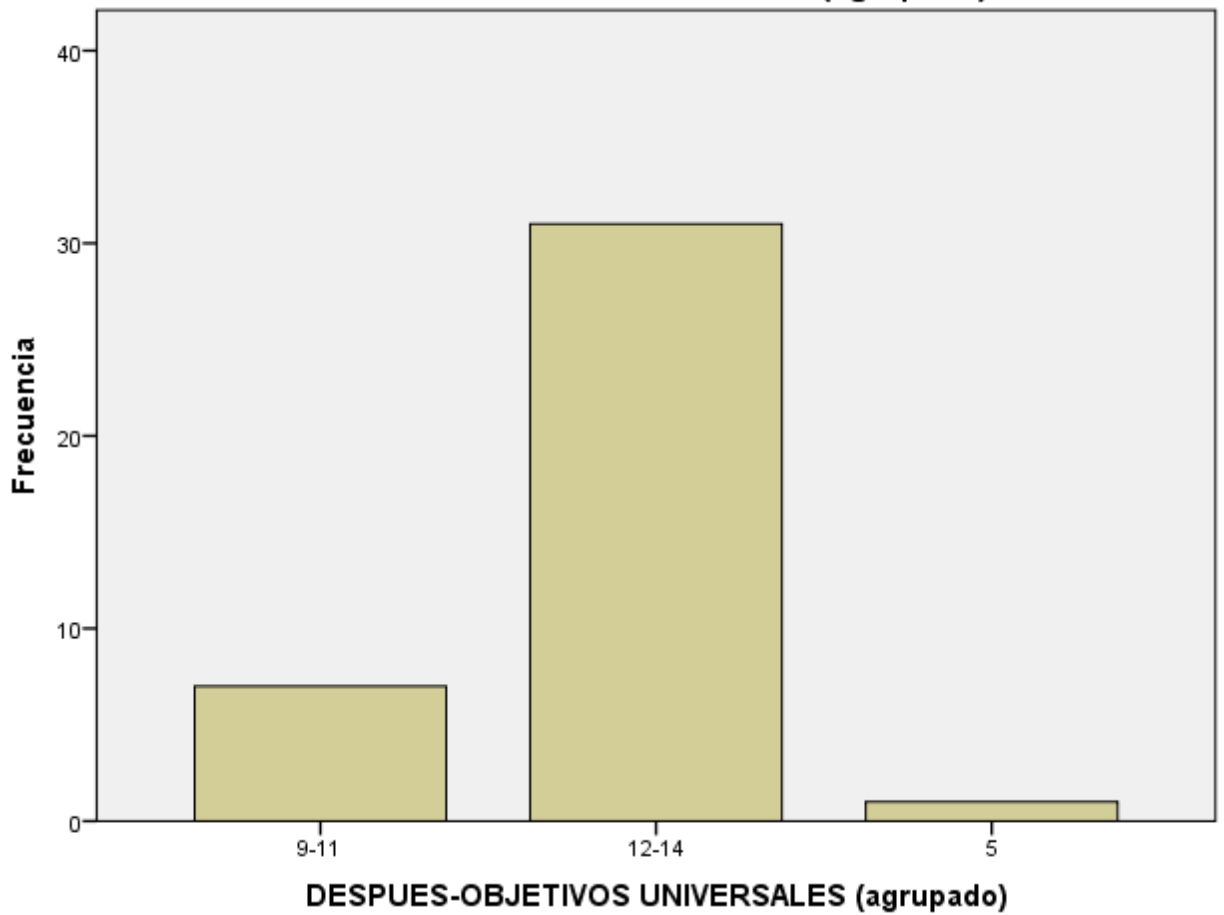
**ANTES-OBJETIVOS INCLUSIVOS (agrupado)**



**DESPUES-OBJETIVOS UNIVERSALES (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9-11	7	17.5	17.9	17.9
	12-14	31	77.5	79.5	97.4
	5	1	2.5	2.6	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.5		
Total		40	100.0		

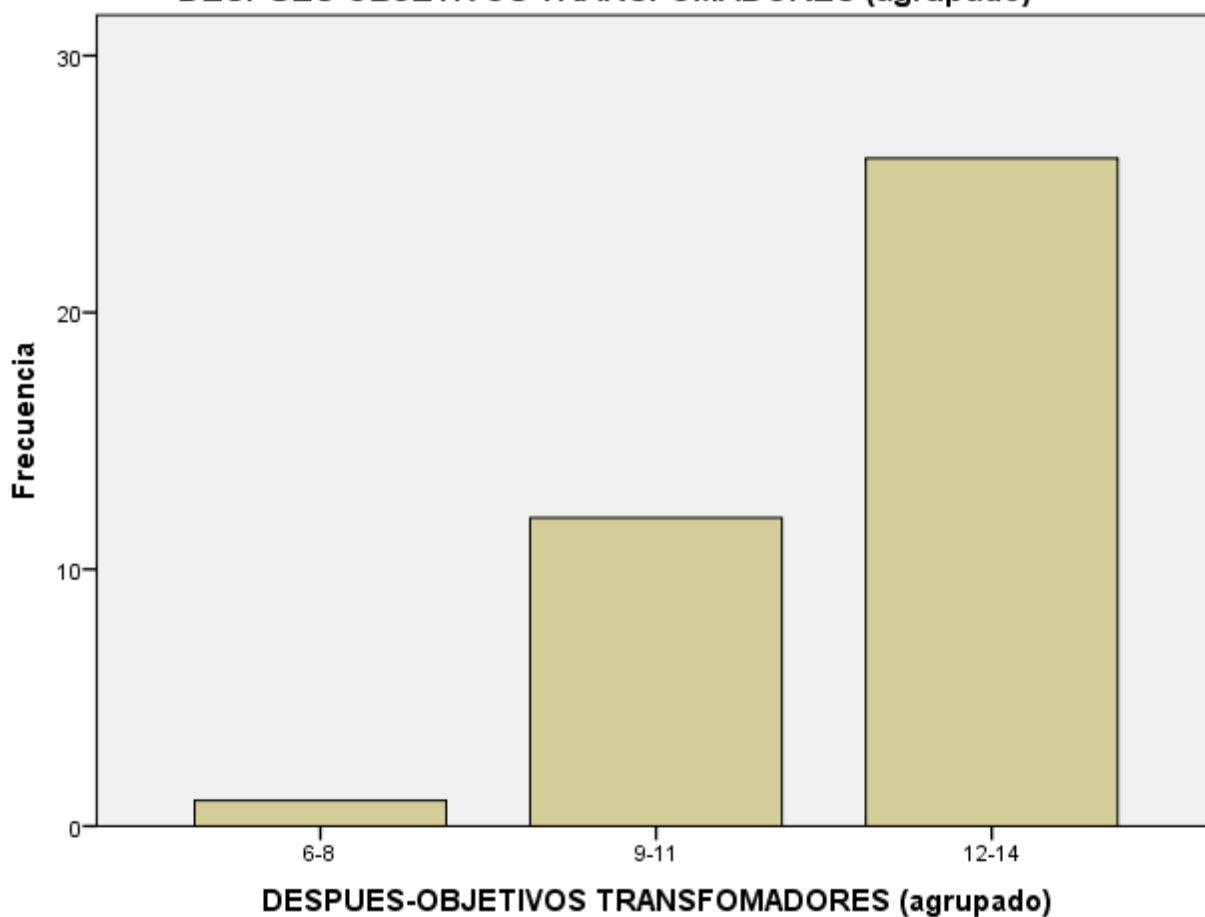
**DESPUES-OBJETIVOS UNIVERSALES (agrupado)**



**DESPUES-OBJETIVOS TRANSFOMADORES (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6-8	1	2.5	2.6	2.6
Válidos 9-11	12	30.0	30.8	33.3
12-14	26	65.0	66.7	100.0
Total	39	97.5	100.0	
Perdidos Sistema	1	2.5		
Total	40	100.0		

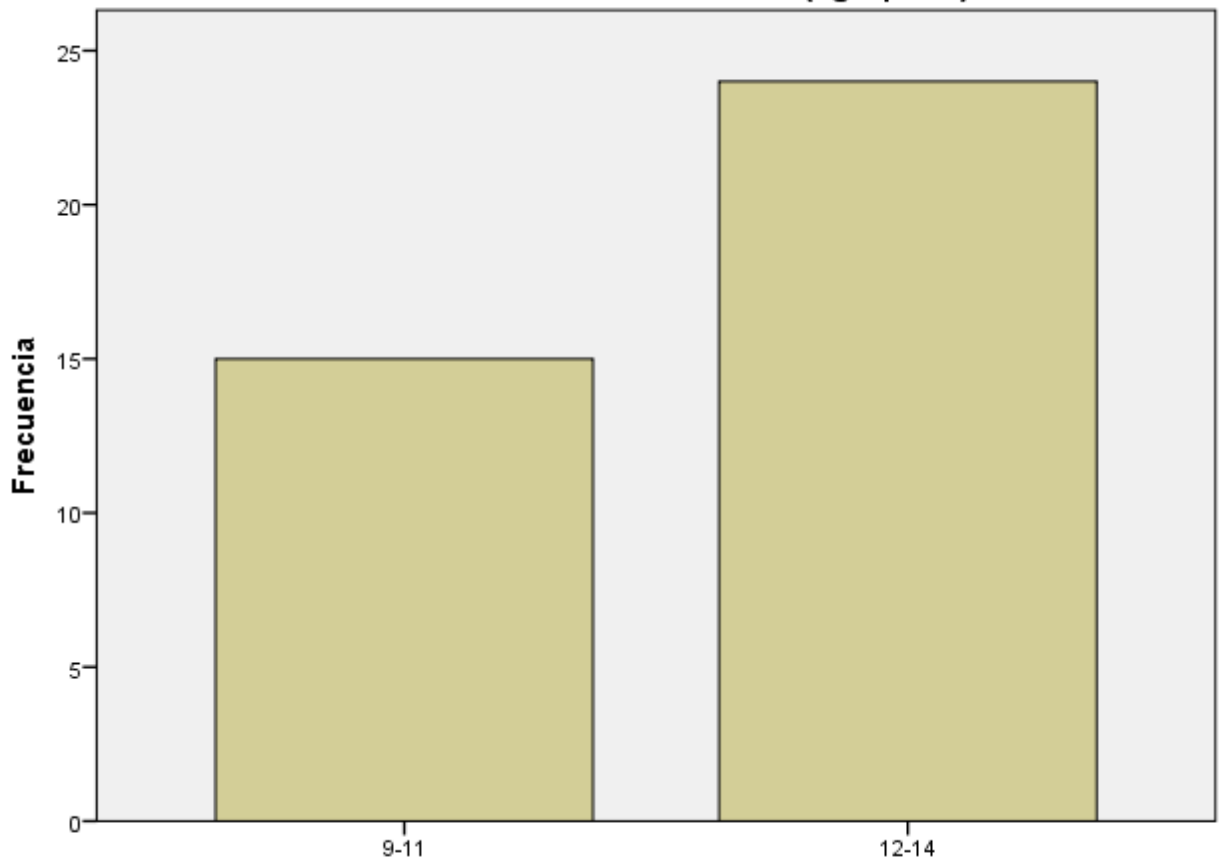
**DESPUES-OBJETIVOS TRANSFOMADORES (agrupado)**



**DESPUES-OBJETIVOS INCLUSIVOS (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	9-11	15	37.5	38.5	38.5
Válidos	12-14	24	60.0	61.5	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.5		
	Total	40	100.0		

**DESPUES-OBJETIVOS INCLUSIVOS (agrupado)**



**DESPUES-OBJETIVOS INCLUSIVOS (agrupado)**

## ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	FORMULACION DE HIPOTESIS	CLASIFICACION DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	METODOLOGIA	POBLACION MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTOS
MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS EN EL LORO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) EN EL SECTOR MINERO	¿De qué manera el Manejo de habilidades blandas influye en el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, Año, 2018?	Establecer la influencia del Manejo de Habilidades blandas para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.	El Manejo de las habilidades blandas influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.	<b>Variable Independiente:</b> Manejo de habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de conflictos de la empresa</li> <li>• Cultura de la empresa</li> <li>• Inteligencia emocional</li> </ul>	<b>Tipo</b> explicativo <b>Nivel de investigación:</b> Aplicada <b>Método:</b> Hipotético deductivo	<b>Población:</b> Colaboradores de la empresa <b>Muestreo:</b> No probabilístico intencionado <b>Muestra:</b> 20 empleados del Campamento minero Santa Rosa	<b>Encuesta</b>
	<b>Problema Específico 1</b> ¿De qué manera la Gestión de conflictos influye en el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018?	<b>Objetivo Específico 1</b> Establecer la influencia de la Gestión de conflictos para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.	<b>Hipótesis Específica 1</b> La Gestión de conflictos influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018	<b>Variable dependiente:</b> Objetivos de desarrollo Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos Universales</li> <li>• Objetivos transformadores</li> <li>• Objetivos inclusivos</li> </ul>			

	<p><b>Problema Especifico 2</b> ¿De qué manera la Cultura de la empresa influye en el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, Año 2018?</p>	<p><b>Objetivo Especifico 2</b> Establecer la influencia de la Cultura de la empresa para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica 2</b> La Cultura de la empresa influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.</p>					
	<p><b>Problema Especifico 3</b> ¿De qué manera la Inteligencia emocional influye en el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018?</p>	<p><b>Objetivo Especifico 3</b> Establecer la influencia de la Inteligencia emocional para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica 3</b> La inteligencia emocional influye positivamente para el logro de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el Campamento Minero Santa Rosa Caraz, Compañía Minera Toropunto SAC, año 2018.</p>					



