



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región
Cusco durante la pandemia por COVID-19, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Itusaca Zamata, Patricia Marisol (ORCID: [0000-0002-3096-9993](https://orcid.org/0000-0002-3096-9993))

Salas Challco, Karen Yuriko (ORCID: [0000-0002-4956-7986](https://orcid.org/0000-0002-4956-7986))

ASESOR:

Dr. Marquéz Caro, Orlando Juan (ORCID: [0000-0003-4804-2528](https://orcid.org/0000-0003-4804-2528))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón este estudio a mi hija Alessandra por ser un ser de inspiración y mi maestra, a mis padres y mis hermanos quienes siempre han estado presentes en los caminos del bien. Espero que este esfuerzo sirva de ejemplo y los guíe por los caminos de la sabiduría y los conocimientos académicos.

Patricia M.

Con todo mi amor dedico este estudio a mis hijas Jimena y Marcela quienes son lo más importante en mi vida y son mi inspiración para superarme día a día, a Roycito mi compañero de vida quien me apoya en cada paso que doy, a mi mami Vilma quien mantiene la fe en mi, mi padre quien fue un ejemplo para mi vida y a mis hermanos Betsy y Marin por su persistencia para salir adelante.

Karen Y.

Y por sobre todo a nuestro Padre Celestial, quien nos ha bendecido en cada paso que venimos dando y nos protege en estos tiempos difíciles.

Patricia y Karen

Agradecimiento

Primeramente, nos gustaría agradecer a Dios por bendecirnos y hacer realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Privada Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de titularnos.

A nuestro asesor, quien con su experiencia, motivación y consejos nos ha guiado al éxito del desarrollo de nuestra investigación.

Son muchas las personas que forman parte de nuestras vidas, a las que estamos agradecidas por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía aun en los momentos más difíciles.

Para todos ellos: MUCHAS GRACIAS Y QUE DIOS LOS BENDIGA.

Patricia y Karen.

Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos:	17
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos:	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	32

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Dimensiones e indicadores de la variable habilidades blandas	13-14
Tabla 2	Escala de medición ordinal	14
Tabla 3	Validación de expertos	16
Tabla 4	Escala de Alfa de Cronbach	17
Tabla 5	Resumen de procesamiento de casos de la variable habilidades blandas	17
Tabla 6	Estadísticas de la fiabilidad de la variable	17
Tabla 7	Nivel de aplicación de la variable habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.	19
Tabla 8	Nivel de aplicación de la dimensión comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.	20
Tabla 9	Nivel de aplicación de la dimensión responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.	21
Tabla 10	Nivel de aplicación de la dimensión liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.	22
Tabla 11	Nivel de aplicación de la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.	23

Índice de figuras

Figura 1.	Percepción de la variable habilidades blandas	19
Figura 2	Percepción de la dimensión comunicación.	20
Figura 3.	Percepción de la dimensión responsabilidad.	21
Figura 4.	Percepción de la dimensión liderazgo.	22
Figura 5.	Percepción de la dimensión trabajo en equipo	23

Resumen

La investigación titulada habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19; tuvo como objetivo general determinar el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la institución citada. La metodología utilizada fue con enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, de diseño no-experimental y de corte transversal. La población identificada lo constituyeron 53 colaboradores de la institución y se utilizó un tamaño de muestra no-probabilística. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario; para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual fue igual 0,892 para la variable estudiada, clasificado como muy alta. Los resultados de la recopilación y análisis estadístico de la información revelaron que respecto a las habilidades blandas según el resultado descriptivo el 75.5% ha demostrado un nivel excelente, mientras que el 24,5% en un nivel bueno. Concluyendo que en cuanto a la responsabilidad y comunicación se encuentran en un nivel regular, bueno y excelente, mientras que en liderazgo y trabajo en equipo en un nivel bueno y excelente.

Palabras Claves: Habilidades blandas, comunicación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo.

Abstract

The research entitled soft skills in the collaborators of the DIRAGRI Cusco Region during the COVID-19 pandemic; its general objective was to determine the level of soft skills in the employees of the aforementioned institution. The methodology used was with a quantitative approach, type of applied research, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The identified population was made up of 53 collaborators of the institution and a non-probabilistic sample size was used. The technique used is the survey and the data collection instrument was the questionnaire; Expert judgment was used for the validity of the instruments and Cronbach's Alpha coefficient was used for the reliability of the instrument, which was equal to 0.892 for the variable studied, classified as very high. The results of the compilation and statistical analysis of the information revealed that regarding soft skills, according to the descriptive result, 75.5% have shown an excellent level, while 24.5% have a good level. Concluding that in terms of responsibility and communication they are at a regular, good and excellent level, while in leadership and teamwork they are at a good and excellent level.

Key Words: Soft skills, communication, responsibility, leadership and teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de trabajo por COVID-19 ha cambiado radicalmente en todo el mundo; la presencia de la pandemia ha venido influyendo fuertemente en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales; este contexto generó diferentes respuestas, como el incremento del desempleo a consecuencia del cierre de empresas en diferentes rubros; como menciona Guimac (2020) solo en Latinoamérica y el Caribe, 34 millones de personas se han quedado sin empleo a causa de esta pandemia según la OIT, trayendo como consecuencia el crecimiento de demanda por conseguir una plaza vacante en una institución pública o privada, considerando que a diferencia de las empresas privadas quienes son autónomas; las entidades públicas por estar al servicio de la población debe seguir brindando sus servicios adecuándose a las circunstancias.

Urhan (2018) en su artículo menciona que un colaborador en la actualidad debe tener la mente abierta y contar con habilidades adicionales, para afrontar desafíos y poder ser valorado, así mismo Vera (2016) señala que hoy los empleadores requieren profesionales que manifiesten habilidades blandas para convertirse en colaboradores más flexibles al cambio y Robles (2012) corrobora que los empleadores aspiran a que los nuevos integrantes cuenten con habilidades solidas; en ese sentido los servidores públicos permanentes o temporales que vienen laborando durante la pandemia deberían tener fortalecidas sus habilidades blandas para saber afrontar este nuevo desafío.

Alfonso Grados, mencionó en el Foro APEC (2016), que nuestro país, según el Banco Mundial, se ubica entre los 35 países que alcanza la mayor proporción de brechas en el progreso de habilidades blandas, realidad que debería revertirse, y añade también que la poca importancia que se le da en su desarrollo, se interpreta en impedimentos de acceso y continuidad en las empresas, lo que preocupa más a los jóvenes, quienes quedan marcados en sus perfiles profesionales con sus primeras experiencias laborales. Cabe mencionar que las instituciones públicas consideran en los requisitos de convocatorias las habilidades duras así como las habilidades blandas para la selección del personal; sin embargo en la fase de entrevista personal solo consideran el

aspecto aptitudinal; es ese contexto según Hurrell (2015) En su estudio afirmó que las organizaciones podrían ser culpables de las brechas de habilidades blandas, si estas no se integran en el momento de selección, estímulo y capacitación de las habilidades de cada empleado.

Según Bonilla (2020) Bogotá – Colombia, un empleado no solo debe tener conocimiento del área de sus funciones laborales, sino contar con valores y principios como el respeto, la honestidad, la responsabilidad entre otros; con el objetivo de cumplir de forma adecuada su labor e inspirar confianza ante sus colegas y superiores. Esto ha de ser de gran relevancia para el crecimiento de una empresa y su posicionamiento en el mercado, ya que vivimos en un mundo globalizado e inconstante, es de gran necesidad contar con estrategias y objetivos claros, trabajadores activos que contribuyan en el avance sostenible de la institución.

Según Torres (2018) Arequipa – Perú, las habilidades blandas han venido con más fuerza debido a una mayor predisposición de las compañías por el trabajo multidisciplinario y sinérgico entre oficinas, estas están conectadas con la habilidad del profesional para interrelacionarse, trabajar en equipo por la red, y su influencia en los demás. Estas habilidades son muy apreciadas porque permite movernos ante cualquier evento, una suma de acciones que disminuyen la brecha entre lo que deseamos y lo que obtenemos. Nos ayudan a encontrar respuestas propias ante circunstancias no halladas en la guía; Nuevo acontecimiento en el cual nos encontramos en estos momentos como menciona la 2° Guía ORH-SERVIR (2020) la situación actual por la que atraviesa todo el mundo a raíz del avance del COVID-19 a creado una cadena de desafíos para la dirección de las entidades públicas de nuestro país, quienes por ser unánimes deben seguir brindando sus servicios a los ciudadanos, salvaguardando la salud interna y externa e impidiendo la propagación del virus.

En la DIRAGRI Región Cusco, considerando la realidad y el protocolo interno de emergencia sanitaria por COVID-19 (Gobierno Regional Cusco, 2020), donde se establecen los nuevos horarios de asistencia y permanencia laboral de acuerdo a

la clasificación de riesgo del personal, se observó, que muchos de los colaboradores en estos tiempo de pandemia están presentando variaciones en cuanto a sus habilidades blandas; por ejemplo, debido al temor de contagio, algunos de ellos prefieren trabajar solos que en equipo; otra de las observaciones que se tuvo, es la falta de comunicación entre dependencias, generando conflictos personales y afectando con el cumplimiento de los objetivos de la institución que derivan de la responsabilidad; así mismo al encontrarse algunos jefes de área y/o directores ausentes por ser vulnerables o con trabajo remoto se ve con claridad la falta de liderazgo por parte de los colaboradores para la toma de decisiones en su ausencia; cabe mencionar también que la mayoría de trabajadores en instituciones públicas son nombrados, eso quiere decir que llevan años laborando y en su mayoría desconocen del tema mencionado.

De acuerdo a los antes mencionado se formuló el siguiente sistema de problemas: como problema general: ¿Cuál es el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?, como problemas específicos: 1.- ¿Cuál es el nivel de comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?, 2.- ¿Cuál es el nivel de responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?, 3.- ¿Cuál es el nivel de liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?, 4.- ¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?

Es por ello las siguientes justificaciones: con respecto a la justificación teórica, se definió considerando las teorías e investigaciones previas similares al presente estudio y por consiguiente será de uso para próximas investigaciones. De tal manera la justificación práctica, al no realizarse en la institución ningún tipo de evaluación a los colaboradores sobre las habilidades blandas y considerando su importancia en el contexto actual, los resultados servirán para proponer medidas de mejora óptimas. De otro lado la justificación metodológica, siendo la presente investigación de nivel descriptivo, se hizo uso del cuestionario como instrumento de recolección de datos para resolver de manera más detallada la problemática

en la institución, que servirá de fuente de información para otros investigadores.

Siendo el objetivo general: Determinar el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19 y los siguientes objetivos específicos a mencionar: 1.- Determinar el nivel de comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19, 2.- Determinar el nivel de responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19, 3.- Determinar el nivel de liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19, 4.- Determinar el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se encontraron los siguientes antecedentes:

Bonilla (2020) en Bogotá–Colombia, indicó como objetivo general identificar la importancia de la formación en habilidades blandas como estrategia de empoderamiento en las entidades públicas, siendo estas de gran importancia para el desarrollo normativo, legal, transparente y social del país, su metodología fue explicativa, concluyó en que el perfeccionamiento de estas habilidades es la alineación académica, el contexto familiar y laboral.

Achury (2020) en Bogotá – Colombia, indicó como objetivo evaluar la experiencia de la Universitaria Agustiniiana frente a los procesos de formación profesional involucrando el desarrollo de habilidades blandas, considerando las experiencias de directivos, docentes, estudiantes y egresados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, su metodología de enfoque cualitativo, incluyendo técnicas de revisión documental, análisis de discurso, entrevistas semiestructuradas, entre otros; en sus conclusiones más relevantes señaló que la experiencia de la Universitaria Agustiniiana se puede destacar la estabilidad en los lineamientos institucionales y se proponen líneas de investigación para dar continuidad al desarrollo de iniciativas relacionadas.

Sánchez y Núñez (2016) - Costa Rica, indicaron como objetivo analizar la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los docentes y los estudiantes del área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena, su metodología tuvo un enfoque de tipo cualitativo corte descriptivo, concluyeron los docentes que las habilidades blandas son relevantes en el proceso formativo del estudiantado, resaltando como habilidades blandas más significativas: trabajo en equipo, liderazgo, creatividad e innovación, comunicación oral y escrita, administración del tiempo, entre otros, opinando los estudiantes que las habilidades blandas son insumos indispensables para su inserción laboral.

Lagos (2012) Santiago-Chile, indicó como objetivo conocer como índice el

aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades blandas según las construcciones de los estudiantes líderes de I° A IV° medio de los 6 colegios municipales de la comuna de Las Condes, su metodología es mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, exploratorio-descriptivo; su conclusión, permitirá recapacitar en la enseñanza sensata en Chile y los cambios a realizarse en torno a esta, para luego adecuarse al contexto actual de la información de la sociedad chilena.

Cárdenas (2019) Bogotá – Colombia, indicó como objetivo compilar en estado del arte las habilidades blandas y la relación que tienen con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad dentro de las empresas con información documental de la última década, tuvo como metodología el enfoque cualitativo orientado a una investigación documental, concluyó en que cada soft skill cuenta con su propio valor, considerando el enfoque utilizado dentro de cada proceso que se vincula a la conducta del individuo y que influirá en varios factores relacionados al clima y estabilidad laboral, también a la productividad que tiene una organización.

En el ámbito nacional se encontraron los siguientes antecedentes:

Silva (2016) en Arequipa – Perú, indicó como objetivo determinar la brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de Relaciones Industriales y las requeridas por las empresas de Yanahuara – Arequipa en el segundo trimestre, 2016, su metodología fue descriptiva transversal no experimental, los resultados obtenidos aduce que hay un porcentaje evidente inferior de desarrollo en una que otras habilidades blandas, esto representa un nivel mínimo del cociente de los expertos en el área. Concluyó que la ausencia de desarrollo de estas habilidades es la mayor debilidad para los estudiantes, concordando que es de necesidad inmediata desarrollar, sus capacidades de comunicación, de liderazgo, inteligencia emocional, toma de decisiones, entre otras habilidades.

Franco (2018) en Lima - Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre las

Habilidades Blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la UGEL N° 02 de La Esperanza, Trujillo – 2018, su metodología fue con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Concluyó que, existe una relación continua entre las variables habilidades blandas y el clima organizacional, esto quiere decir a mayor uso o aplicación de sus habilidades blandas por el lado de los colaboradores, excelente será el clima organizacional.

Torres (2018) en Arequipa – Perú, planteó como objetivo determinar las causas de la falta de aprovechamiento de las Habilidades Blandas en la empresa Aegocep Perú S.A.C, su metodología de investigación fue descriptiva no experimental transversal, llegando a la conclusión de la calidad actual para la empresa en relación a las Habilidades Blandas se localiza vigente y es de interés, En tanto, al no haber sido consolidadas no se puede lograr su explotación en forma general.

Pillaca (2017) en Chiclayo-Perú, su objetivo fue determinar las competencias blandas que debe reunir el Gerente para satisfacer las exigencias de la institución, su metodología, con enfoque cualitativo y diseño emergente, los datos fueron recolectados por medio de entrevistas basadas en 10 dimensiones, aplicadas al gerente, ex gerentes y colaboradores de la institución. Tuvo como resultados que el gerente sabe trabajar en equipo y presta atención a las personas con las que habla, se muestra sólido, ya que sabe organizar su tiempo, cumple los plazos establecidos, se plantea metas y objetivos claros y cumple con los plazos según los colaboradores. Concluyó que las dimensiones con mayor puntaje fueron la autoconfianza, trabajo en equipo, el compromiso y la motivación.

Manrique, Oyarzabal y Herrera (2018) en Lima-Perú, su investigación tuvo como objetivo general, determinar las Habilidades Blandas requeridas en los egresados de la Facultad de Gestión y Alta Dirección (FGAD) de la PUCP según el punto de vista de empleadores, su metodología fue de tipo exploratoria, concluyó que los empleadores del sector empresarial son los que tienen más desarrollado el concepto de las Soft Skills, alineado con la consideración que les dan a estas

habilidades dentro de sus organizaciones, ya que consideran este elemento dentro de la totalidad de evaluaciones.

Para el respaldo teórico de nuestra investigación se han estudiado a varios autores como se exponen a continuación:

Beardmore (2019) en su investigación argumenta que para la mayoría de los trabajadores de hoy en día, el término les es familiar. Sin embargo, desde una perspectiva histórica, la consideración de habilidades sean duras o blandas es relativamente reciente. El término fue utilizado raramente hasta 1980 sobre la base de su uso en los libros escaneados por Google. En la década de 1990, sin embargo, el crecimiento fue constante y fuerte. El término soft skills se utilizó por primera vez en la CONARC Soft Skills Training Conference (1972) donde definió las habilidades blandas y explicó el uso de un modelo de comportamiento, desarrollado en el Proyecto MOIMM, como una herramienta para analizar estas habilidades, y Lozano (2019, págs. 12-13) en su investigación lo puntualiza.

Ariza (2019, págs. 31-32) la conceptualiza como el conjunto de atributos y características personales que todo individuo necesita para interrelacionarse con el fin alcanzar el éxito profesional y social. Contar con estas habilidades podrían diferenciarlo de profesionales que cuentan con sus hard skills o habilidades duras desarrolladas, asimismo funciona como termómetro que mide la capacidad de trabajar y relacionarse con otros. Considerando que estas habilidades son intangibles, generales, no cognitivas, transversales y no cuantitativas.

Mientras Vera (2016, pág. 56), la define como habilidades particulares que podrían optimizar el desempeño laboral, un empuje hacia el crecimiento profesional y por tanto conducir al éxito laboral, estas incluyen habilidades sociales e interpersonales, cabe aclarar, que ayudan a adaptarse en cualquier ambiente de trabajo y trasladarlos de un área a otro. Robles (2012, p. 453) las complementa como rasgos de carácter, actitudes y comportamientos, fuera de las aptitudes técnicas adquiridas; habilidades específicas de la personalidad que constituyen las fortalezas como líder, mediador o negociador, adiciona que los

empresarios consideran las habilidades blandas como cualidades significativas en el trabajo y prefieren que los nuevos trabajadores cuenten tanto sus habilidades blandas y cognitivas fortalecidas.

De acuerdo a las teorías y antecedentes antes citados, estudiados y asimilados, el trabajo de investigación se enfocó en cuatro habilidades blandas durante la pandemia por COVID-19: comunicación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo que fueron consideradas como dimensiones.

Comunicación: Ariza (2019, pág. 38) considera que esta habilidad es la más imprescindible, pues permite transmitir un mensaje o expresar una idea con claridad y de forma precisa. Por otro lado, De la Riva (2019, pág. 25), considera que la carencia de comunicación en el ambiente laboral podría llevar a conflictos interpersonales, ocasionando retrasos en conseguir los objetivos de la institución y que la comunicación que exista entre colegas no afecte a la interacción con el cliente. Por último, Cordero, Córdova y Moreira (2020, pág. 46), acotaron que es importante que la persona comunique sus ideas a todo el grupo de trabajo con precisión, para obtener resultados provenientes de un trabajo en equipo eficiente.

Responsabilidad: De la Riva (2019, pág. 33) habla que las empresas, en su jornada regular, hacen compromisos con sus clientes y colaboradores. Para cumplir y afrontar estos compromisos de la manera más profesional será preciso que cuenten con colaboradores responsables que se enlacen y comprometan a conservar y perfeccionar la calidad de los servicios prometidos asumiendo sus obligaciones y las consecuencias de ello al no cumplir con lo encomendado. De la misma forma Alles (2005, pág. 282) la asocia al compromiso con que cada individuo ejecuta las funciones encomendadas. Deben primar los intereses de la empresa sobre los propios pues la tarea asignada es primordial. Finalmente Cordero et al (2020, pág. 46) en su investigación fundamenta que los empleados sean responsables de que la calidad de su trabajo sea el mejor, no sólo por el salario percibido, sino por la confianza de los clientes depositada en ellos y en su capacidad para resolver sus peticiones. Además del compromiso de los trabajadores por realizar los proyectos de acuerdo a los requisitos solicitados.

Liderazgo: Ariza (2019, pág. 40) la define como la habilidad de motivar, inspirar y encaminar a un grupo de trabajo para entregar lo mejor de cada uno y realizar un trabajo exitoso, Alles (2005, pág. 274) la complementa como la habilidad para orientar el actuar del grupo hacia un mismo objetivo, inculcando valores y prediciendo acontecimientos de desarrollo activo de cada equipo. El Líder es capaz de delegar deberes, con una apropiada repartición de tareas y con responsabilidad; tener objetivos fijos integrando toda opinión expresada que es esencial en esta habilidad.

Trabajo en equipo: Ariza (2019, pág. 41) refiere a la habilidad para trabajar de forma sistematizada, donde cada miembro ejerce un rol específico para que en su conjunto se dirija a la obtención de resultados. Hoy en día toda actividad es mejor si se trabaja en conjunto. Alles (2005, pág. 286) la define como la habilidad de interacción para conseguir un fin en común, incluyendo si la colaboración va dirigida a un objetivo que está claramente conectado con intereses propios. Lo que implica la pre-disposición para interrelacionarse y la capacidad para comprender el efecto del propio accionar en el éxito de la actividad del equipo. Por último Cordero et al (2020, pág. 46) en su investigación se aprecia que al dividirse las tareas correctamente, es indispensable que los empleados se encuentren en un ambiente agradable para trabajar en equipo. El empleador por experiencia menciona que a mayor cooperación de los miembros de trabajo mayor serán los ingresos económicos, por tanto el crecimiento de la empresa.

En cuanto a la importancia de las habilidades blandas De la Riva (2019, pág. 44) concluyó que:

Un equipo de trabajo que es motivado, animados a aportar valor, respetan a los demás y procedan con rectitud, sin olvidar sus valores ni los que la compañía enfatiza, es un colaborador más eficiente, por consiguiente, el progreso de la institución se vea positivamente afectada.

Indica también que, el trabajo es el aporte personal y al ser parte de la institución,

será necesario que cada integrante se encuentre en un buen ambiente laboral, en el que fluyan las ideas y se estimule la correlación entre áreas, del modo que se alcancen resultados que pudo ser imposible de forma individual. Objetivo que solo se conseguirá con la comunicación, el respeto y trabajo en conjunto considerando la facilidad de adaptarse a los cambios que se generen.

Adicionalmente que éstas favorecen la estabilidad del ambiente de trabajo para la obtención de los objetivos propuestos, y también ofrecen a la compañía posibles beneficios como la ventaja competitiva frente al resto.

Finalmente, ha sido comprobada la importancia que las instituciones ofrecen a estas habilidades, ya que éstas benefician a la sociedad, por otro lado la deficiencia de estas habilidades o su carencia en estos tiempos, así como otros, crea una brecha al momento de ser contratado. Por esta razón, los nuevos profesionales a pesar de contar con las aptitudes técnicas, en ocasiones no llegan a conseguir la vacante a la que postulan por no poseer estas habilidades desarrolladas, pues los contratantes preferirán a otro candidato que sí las domine.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

El tipo de investigación es aplicada por que se ha utilizado como guía información previa de varios autores correspondiente al tema de investigación para el estudio en la DIRAGRI Región Cusco. Según Gómez (2006, pág. 4) la investigación aplicada utiliza el intelecto, hallazgos y síntesis de la investigación básica para resolver el problema específico.

Diseño de la investigación:

La investigación fue no experimental porque la variable estudiada no sufrió cambio intencional, ya que se utilizó la información como base para el análisis de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco, la investigación fue de nivel descriptivo; según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 4), este tipo de estudio permite especificar posturas y sucesos particulares de un determinado grupo de personas o comunidades.

La investigación fue de corte transversal porque se hizo en un tiempo específico, en este caso durante la pandemia por COVID-19. Así mismo, Hernández et al (2014, pág. 154) manifestaron que el estudio contempla la observación y descripción del comportamiento del sujeto sin influencia alguna sobre él; en nuestro caso a los colaboradores que han venido laborando de manera presencial en la DIRAGRI Región Cusco.

3.2 Variables y operacionalización:

El trabajo de investigación fue realizado con una sola variable, habilidades blandas la cual es de naturaleza cualitativa.

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en el anexo 01.

Definición conceptual: Según Ariza (2019) “Las soft Skills son el conjunto

de atributos, virtudes y valores individuales que toda persona requiere para relacionarse con otros y lograr el éxito en el campo social y profesional”.

En ese contexto, se entiende por habilidades blandas al conjunto de atributos y cualidades que cada individuo necesita para interactuar con otros, tanto en el ámbito social como en el profesional; estas habilidades son inherentes en cada persona y se desarrollan unas más que otras dependiendo de las personalidad del individuo, por esa razón es que para desarrollarlas necesita ser guiada y orientada de manera correcta, considerando además que una habilidad requiere de otra u otras para desarrollarse.

Definición operacional: Para el análisis se consideró cuatro dimensiones que las tomamos de las habilidades blandas (Comunicación, Responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo).

Indicadores: Se consideraron los siguientes indicadores según las dimensiones establecidas.

Tabla 1:

Dimensiones e indicadores de la variable habilidades blandas

Dimensiones	Indicadores
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demuestra apertura para compartir información. ✓ Interpreta mensajes en forma apropiada. ✓ Fundamenta sus opiniones.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usa el tiempo de forma eficiente. ✓ Cumple los compromisos con responsabilidades. ✓ Se identifica con la organización.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No ofende ni agrede a su interlocutor. ✓ Apoya para lograr resultados. ✓ Encuentra soluciones. ✓ Modula la comunicación en diferentes contextos.

Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acepta ideas. ✓ Facilita información para la toma de decisiones. ✓ Comparte información.
-------------------	--

Escala de Medición:

Para el análisis estadístico se hizo uso de la escala de medición ordinal; (Dagnino, 2014, p. 109) La escala de medición se define como las categorías de medida, que permiten determinar los procedimientos estadísticos factibles a utilizar.

Tabla 2

Escala de medición ordinal

Rangos			Escala de Medición	Niveles
0	-	32	Nunca (1)	Muy deficiente
33	-	64	Casi nunca (2)	Deficiente
65	-	96	Algunas veces (3)	Regular
97	-	128	Casi Siempre (4)	Bueno
129	-	160	Siempre (5)	Excelente

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población: El tamaño de la población en la DIRAGRI Región Cusco está determinado por 169 colaboradores considerando personal por régimen DL. 276, repuesto judicial, D.L. 1057, según la relación proporcionada por el área de recursos humanos de la institución. Según Vara (2012, pág. 221) la población es el conjunto de individuos u objetos que cuentan con una o más características en común, se encuentran en una misma zona.

Según Vara (2012, pág. 226), el muestreo se desarrolla a partir de la base epistemológica y a juicio del investigador. Basado principalmente en las experiencias con la población, por lo cual se estableció:

Criterios de inclusión: Se consideró al personal que viene laborando de manera presencial dentro de la sede central durante la pandemia por COVID-19.

Criterios de exclusión: No se consideró al personal que se encuentra con licencia (por ser vulnerable), personal con trabajo remoto, personal con trabajo de campo y personal que labora en las oficinas provinciales.

Muestra: La muestra es no probabilista ya que se considero los criterios de inclusión y exclusión para la selección del personal; para la investigación, la muestra consta de 53 colaboradores quienes vienen laborando de manera presencial en la sede central de la DIRAGRI Región Cusco.

Según Hernández (2014, pág. 176) la selección de los elementos no siempre depende de la probabilidad, sino de las particularidades de la investigación; por lo cual para la muestra de la investigación no se ha hecho uso de ninguna fórmula de probabilidad ya que fue determinada de acuerdo a la modalidad de trabajo del personal.

Muestreo: Por la naturaleza de la investigación, para la obtención de la muestra se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se hizo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos, Carrasco (2015, pág. 314) indica que la encuesta es la técnica para la investigación social, la indagación y recolección de datos, basadas en preguntas aplicadas al grupo seleccionado para el estudio; y el instrumento de recolección de datos que se empleó fue el cuestionario; para Bernal (2010, pág. 291) “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”.

Procedimiento: Se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos previa autorización de la institución a los colaboradores que trabajaron de forma presencial durante la pandemia por COVID-19, 2020.

La escala de medición utilizada en el instrumento fue ordinal, se utilizó la escala de tipo likert de 5 niveles.

Hernández (2014, pág. 238), mencionan que la escala de medición de likert es el conjunto de preguntas representadas en forma de afirmaciones para medir la respuesta del encuestado en 3, 5 o 7 niveles.

Validez: Según Vara (2012, pág. 301) es el grado en que un instrumento mide la variable a investigar.

Validez de expertos: El instrumento fue revisado por tres expertos, quienes luego de su revisión aprobaron y validaron el cuestionario.

Tabla 3:

Validación de expertos

DNI	Apellidos y nombres.	Institución	Calificación
41478652	Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela	Universidad César Vallejo	Aplicable
07903350	Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel	Universidad César Vallejo	Aplicable
08729589	Dr. Márquez Caro, Luis Fernando	Universidad César Vallejo	Aplicable

Confiabilidad

Se analizó la fiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que midió el grado de confiabilidad con base en la cantidad de preguntas formuladas en el cuestionario aplicado a la muestra.

Se aplicó el instrumento de validación de consistencia del cuestionario (32 preguntas) a 7 colaboradores de la institución.

Tabla 4:*Escala de Alfa de Cronbach*

Rango	Deducción
0.81 - 1.00	Muy alto
0.61 - 0.80	Alto
0.41 - 0.60	Moderado.
0.21 - 0.40	Bajo
0.01 - 0.20	Muy bajo

Tabla 5:

Resumen de procesamiento de casos de la Variable Habilidades Blandas

		N	%
Casos	Válido	7	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	7	100.0

Tabla 6:

Estadísticas de fiabilidad de la variable Habilidades blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
.892	32

Se analizó los rangos de magnitud de Alfa de Cronbach y el resultado obtenido mediante el software SPSS versión 26 de acuerdo al número de elementos, se llegó a la conclusión de que la validación de la consistencia interna del cuestionario para la variable habilidades blandas fue Muy Alta.

3.5 Procedimientos:

Por medio del uso del cuestionario se recolectaron los datos de la unidad de análisis obtenidos de los colaboradores; la información recopilada fue anónima, que fue contabilizada y cuantificada para su cálculo respectivo e interpretación estadística haciendo uso del software SPSS versión 26.

3.6 Métodos de análisis de datos.

Según Hernández et al (2014, pág. 272) el análisis cuantitativo de la información obtenida se consolidará en un computador. Además el análisis de los datos se confecciona sobre la matriz utilizando un programa estadístico.

En conformidad con el presente informe de investigación, se hizo uso del método estadístico descriptivo; donde se registró la información obtenida de las encuestas a una base de datos, y fueron procesados haciendo uso del software estadístico SPSS versión 26, para su representación mediante tablas y finalmente fueron analizados e interpretados.

3.7 Aspectos éticos:

El presente informe fue elaborado basado en los principios y normas de la Universidad, siendo construida con respeto al derecho intelectual, indicando a los autores incluidos en el desarrollo de la investigación. De la misma manera, la identidad de los participantes que colaboraron con la investigación quedó en reserva.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis estadístico descriptivo de la variable habilidades blandas.

O_g: Determinar el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 7

Nivel de aplicación de la variable habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

		Habilidades blandas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	13	24.5	24.5	24.5
	Excelente	40	75.5	75.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la variable habilidades blandas, la Tabla 7 y figura muestra, que un 24.5% de los colaboradores obtuvieron un nivel bueno y excelente el 75.5%.

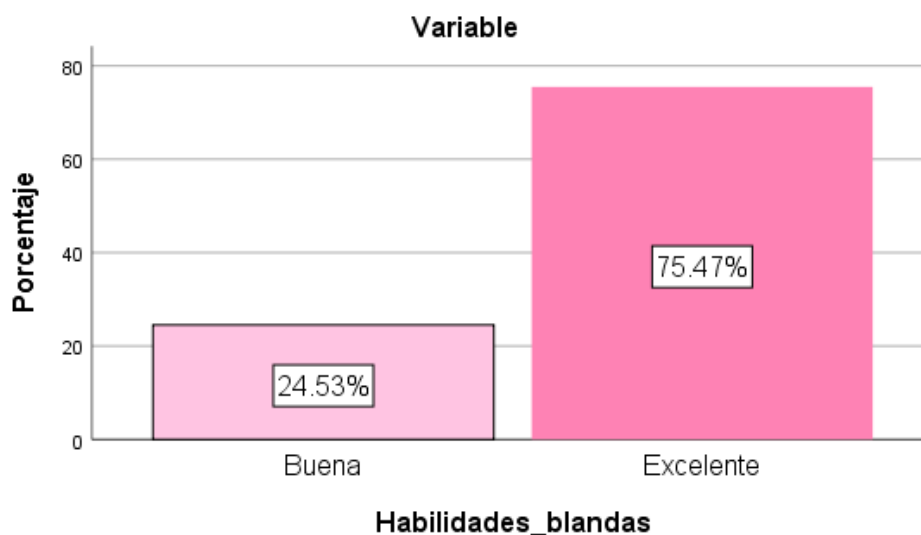


Figura 1. Percepción de la variable habilidades blandas

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable habilidades blandas

4.2. Análisis estadístico descriptivo de la variable Habilidades blandas por dimensiones:

O₁: Determinar el nivel de comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 8

Nivel de aplicación de la dimensión comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19

		Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	3.8	3.8	3.8
	Buena	20	37.7	37.7	41.5
	Excelente	31	58.5	58.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la dimensión comunicación, la Tabla 8 y figura muestra, que un 3.8% de los colaboradores obtuvieron un nivel regular, un 37.7% nivel bueno y un nivel excelente el 58.5%.

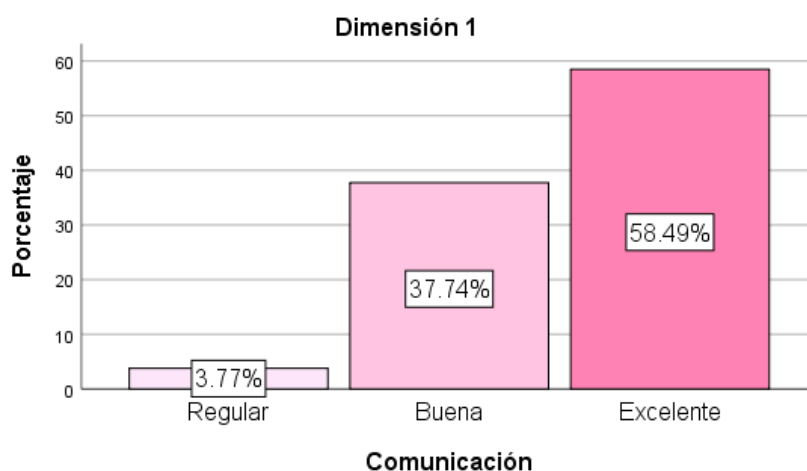


Figura 2. Percepción de la dimensión comunicación

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la dimensión comunicación.

O₂: Determinar el nivel de responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 9

Nivel de aplicación de la dimensión responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19

		Responsabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1.9	1.9	1.9
	Buena	10	18.9	18.9	20.8
	Excelente	42	79.2	79.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la dimensión responsabilidad, la Tabla 9 y figura muestra, que un 1.9% de los colaboradores obtuvieron un nivel regular, el 18.9% un nivel bueno y el 79.2% un nivel excelente.

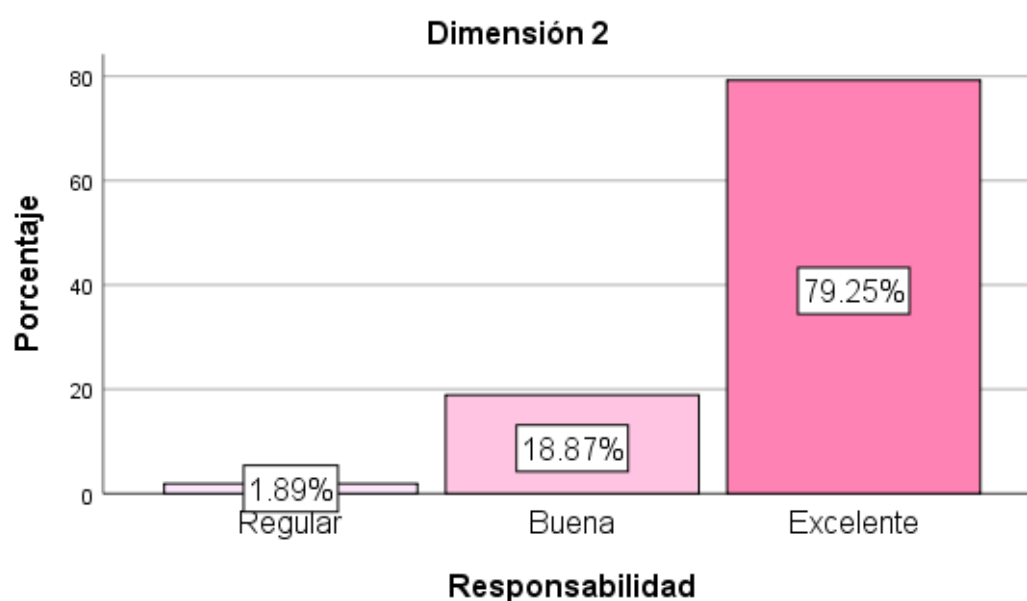


Figura 3. Percepción de la dimensión responsabilidad

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la dimensión responsabilidad

O₃: Determinar el nivel de liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 10

Nivel de aplicación de la dimensión liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

		Liderazgo		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Buena	12	22.6	22.6	22.6
	Excelente	41	77.4	77.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la dimensión liderazgo, la Tabla 10 y figura muestra, que un 22.6% de los colaboradores obtuvieron un nivel bueno y el 77.4% un nivel excelente.

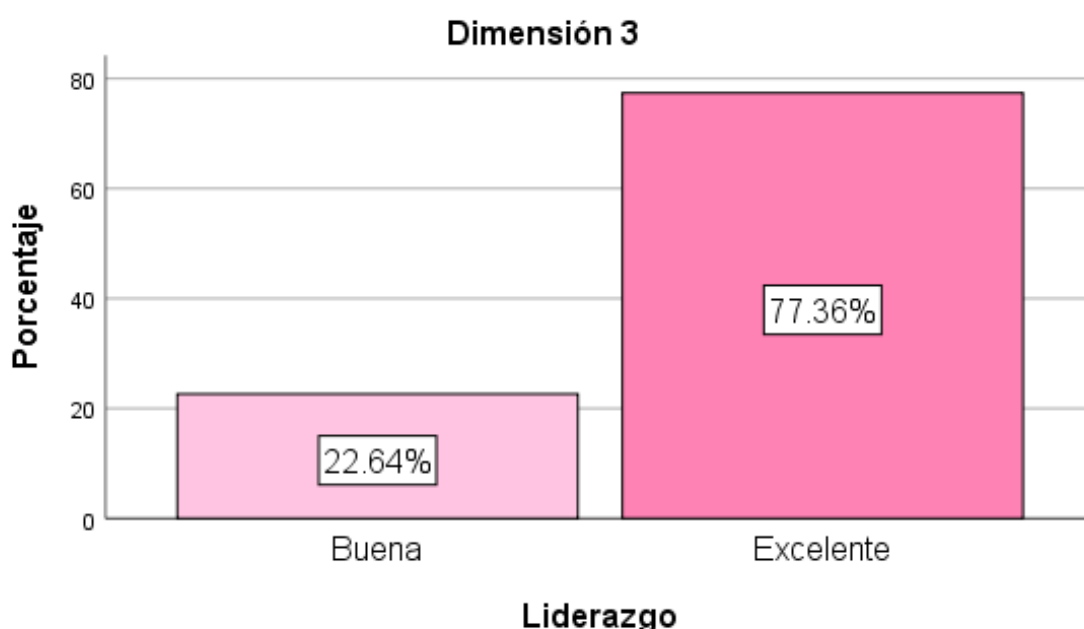


Figura 4. Percepción de la dimensión liderazgo

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la dimensión liderazgo.

O₄: Determinar el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 11

Nivel de aplicación de la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

		Trabajo en equipo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	12	22.6	22.6	22.6
	Excelente	41	77.4	77.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la dimensión trabajo en equipo, la Tabla 11 y figura muestra, que un 22.6% de los colaboradores obtuvieron un nivel bueno y un 77.4% un nivel excelente.

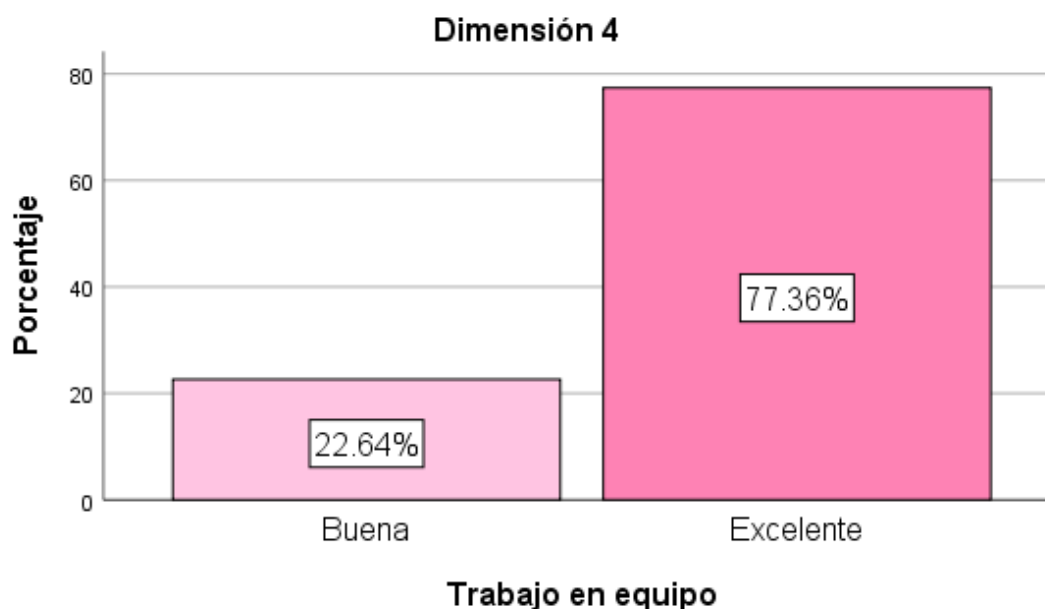


Figura 5. Percepción de la dimensión trabajo de equipo.

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la dimensión trabajo en equipo.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el fin de determinar el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19; considerando la importancia de las habilidades blandas para el cumplimiento de los trabajos diarios de manera eficiente, tanto en las funciones propias como en cada dependencia y por consiguiente en toda la institución, y que no exista ningún tipo de problema que llegue a afectar al colaborador como a la entidad.

Las dificultades que se encontraron durante el desarrollo de la presente investigación, se dio en el proceso de la aplicación de la encuesta a los colaboradores; debido a que algunos a raíz del recorte de personal de trabajo presencial cubrían funciones ajenas a las suyas y no contaban con tiempo para llenar la encuesta en el momento y otros por encontrarse haciendo trabajo de campo, como consecuencia la recopilación de la información tomo más tiempo de lo proyectado.

De acuerdo a los resultados descriptivos de la presente investigación de la variable habilidades blandas, se les hizo 32 preguntas a 53 colaboradores acerca de sus habilidades de comunicación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo (figura 1) donde se mostró que el (75.5%) 40 colaboradores encuestados obtuvieron un nivel excelente en cuanto a estas cuatro habilidades blandas, mientras que el (24.5%) 13 colaboradores obtuvieron un nivel bueno. Es importante mencionar que según Bonilla (2020) en su investigación relacionada con el desarrollo de las habilidades blandas en las instituciones públicas, llegó a la conclusión que son de gran importancia como estrategia de empoderamiento siendo de gran relevancia para el desarrollo social, normativo, legal y transparente del país.

Se les preguntó acerca de la habilidad de comunicación (figura 2) donde muestra que el (58.5%) 31 colaboradores encuestados, según sus respuestas obtuvieron un nivel excelente de comunicación en la organización mientras que el 37.7% buena, sin embargo, un 3.8% obtuvieron un nivel regular en cuanto a su habilidad

de comunicación, a diferencia del estudio de Franco (2018) indicó en sus resultados un 14% de los colaboradores encuestados consideró que siempre existe una buena capacidad de comunicación y el 25% de los colaboradores manifestó que no existe un buen nivel de dicha habilidad sin embargo el 31% indicó que de vez en cuando existe una buena comunicación. Es importante mencionar que según De la Riva (2019) la falta de comunicación en el trabajo puede llevar a conflictos interpersonales y por consiguiente a una disminución de la productividad.

Se les preguntó acerca de la habilidad de responsabilidad (figura 3) donde muestra que el (79.2%) 42 colaboradores encuestados, según sus respuestas obtuvieron un nivel excelente de responsabilidad en la organización, mientras que el 18.9% buena, sin embargo existe un 1.9% regular; a diferencia del estudio de Franco (2018) en su tesis indica en sus resultados que un 47% de los colaboradores encuestados considera que casi siempre demuestran una buena capacidad de responsabilidad en la organización y el 11% de los colaboradores nunca asumen su responsabilidad, lo que demuestra una falta de objetivo con la organización. Es importante mencionar que según Alles (2005), esta habilidad está asociada al compromiso de las personas para realizar las labores encomendadas, entendiendo que el cumplimiento de lo encargado está por encima de los intereses propios.

Se les preguntó acerca de la habilidad de liderazgo (figura 4) donde muestra que el (77.4%) 41 colaboradores encuestados, según sus respuestas obtuvieron un excelente, mientras que el 22.6% buena, a diferencia del estudio de Franco (2018) que indicó en sus resultados que un 28% de los colaboradores encuestados cuentan con la habilidad de liderazgo, y que el 19% de los colaboradores no cuentan con dicha habilidad, lo que quiere decir que la mayoría de colaboradores considera que cuentan con capacidad de liderazgo. Es importante mencionar que según Ariza (2019), el liderazgo es la capacidad de motivar e inspirar a un equipo para dar lo mejor de sí, logrando un trabajo exitoso.

Se les preguntó acerca de la habilidad de trabajo en equipo (figura 5) donde

muestra que el (77.4%) 41 colaboradores encuestados, según sus respuestas obtuvieron un excelente nivel de trabajo en equipo en la organización, mientras que un 22.6% buena, a diferencia del estudio de Franco (2018) que indicó en sus resultados que el 44% de los colaboradores encuestados de vez en cuando trabajan en equipo, y que 22% de los colaboradores no trabajan en equipo, lo que quiere decir es que los colaboradores en algunas ocasiones suelen trabajar en equipo. Es importante mencionar que según Alles (2005), el trabajo en equipo es la habilidad de intervenir constantemente para lograr un fin común inclusive cuando el objetivo está relacionado directamente con el interés personal.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Se determinó que el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, respecto a la comunicación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo según el resultado descriptivo el 75.5% fue de nivel excelente mientras que el 24,5% en un nivel bueno.

6.2 En cuanto al objetivo específico 1, se determinó que el nivel de comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, fue de nivel excelente debido a que, en indagaciones con los colaboradores, manifestaron haber recibido capacitaciones y talleres sobre la importancia de la comunicación, sumado a esto la experiencia laboral por ser en alto porcentaje personal nombrado y por sobrevivencia en el contexto que se viene atravesando.

6.3 En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que el nivel de responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, fue de nivel excelente debido a que, existe un estricto control por la Dirección a través de la Unidad de Personal, se resalta también el compromiso que existe por parte de los colaboradores hacia la institución.

6.4 En cuanto al objetivo específico 3, se determinó que el nivel de liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, fue de nivel excelente debido a que, la mayoría de los colaboradores son personas con una amplia trayectoria en la expansión de sus capacidades, entendiendo así la importancia del liderazgo en el ambiente laboral.

6.5 En cuanto al objetivo específico 4, se determinó que el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, fue de nivel excelente debido a que, existe un trabajo de colaboración con el objetivo personal y grupal identificado al margen de sus diferencias personales y profesionales; en adición, cada inicio de semana reciben charlas de inducción y motivación.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir con las capacitaciones a los colaboradores para el desarrollo de sus habilidades blandas con el propósito de fortalecerlas, a fin de optimizar sus funciones en beneficio de la institución. Así mismo organizar autoevaluaciones constantes a los colaboradores para ver el desarrollo de las mismas.

Se recomienda realizar talleres en los cuales se estimule las habilidades blandas, mediante distintas dinámicas tanto individuales como grupales, mostrándoseles situaciones diversas para ver su desenvolvimiento; para estas actividades lo indicado sería la participación de todo los colaboradores incluyendo a los jefes de área, teniendo así una clara visión del trabajo en equipo, comunicación, responsabilidad y liderazgo; que se verá reflejada en el trabajo real con un mejor desempeño grupal y por consiguiente un mejor servicio a los usuarios.

Se recomienda para futuras procesos de selección de personal en la fase de las entrevistas las habilidades blandas o competencias genéricas como parte importante para la inserción de nuevo personal en la institución.

Se sugiere la continuidad de las charlas de motivación e inducción a los colaboradores previo al inicio de la jornada laboral.

A futuros investigadores en esta línea, se sugiere tener en cuenta la aplicación de encuestas de manera triangulizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achury Restrepo, L. P. (2020). *La formacion en habilidades blandas en el campo de la administracion de empresas: estudio de caso en la Universitaria Agustiniiana*. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1354>
- Alles, M. A. (diciembre de 2005). *Diccionario de comportamientos gestion por competencias*. Obtenido de https://www.academia.edu/18713127/Diccionario_de_Comportamientos_Gesti%C3%B3n_por_Competicencias_Martha_Alles
- Ariza M., G. (01 de Abril de 2019). *Gerencia de Marca Profesional*. Obtenido de Universidad de La Sabana: <https://doi.org/10.5294/978-958-12-0509-7>
- Beardmore, K. W. (2019). *Soft Skills: Old & New*. Obtenido de Online Submission, Ed.D. Dissertation, University of Kentucky: <https://eric.ed.gov/?id=ED596847>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación - 3ra Edición*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bonilla Rada, A. R. (2020). *Importancia de la formacion en habilidades blandas como estrategia de empoderamiento en las instituciones publicas*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35152/BonillaRadaAmarilis2020.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Bonilla Rada, A. R. (2020). *Importancia de la formacion en habilidades blandas como estrategia de empoderamiento en las instituciones publicas*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35152/BonillaRadaAmarilis2020.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Cárdenas Caicedo, J. A. (2019). *Relacion de las habilidades blandas con el clima laboral, a rotacion de personal y la productividad en la última década*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/28053>
- Carrasco Díaz, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*.
- Cordero-Clavijo, A. M., Córdova-Tobar, N. J., & Moreira-Sarmiento, M. C. (2020). *Habilidades Blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público*. Obtenido de Dialnet - Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- De la Riva, A. M. (2019). *Importancia de las habilidades blandas (Soft Skills) en el ambito de las organizaciones*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Pontificia Comillas: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/29671/1/TFG-%20De%20la%20Riva%20Araluce%2C%20MarAa%20InAs.pdf>
- Franco Saldaña, L. A. (2018). *Las Habilidades Blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel Nro. 2 de la Esperanza Trujillo 2018*. Obtenido de

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23936>
- Gobierno Regional Cusco. (2020). *Portal de Transparencia*. Obtenido de https://transparencia.regioncusco.gob.pe/transparencia/planeamiento_organizacion/documentos_gestion/PROTOCOLO-INTERNO.pdf
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación - 1ra edición*. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Guimac, T. (12 de octubre de 2020). *Competencias blandas en pandemia*. Obtenido de Diario el tiempo: <http://udep.edu.pe/hoy/2020/competencias-blandas-en-pandemia/>
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación - 6ta edición*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurrell, S. A. (2015). *Rethinking the soft skills deficit blame game: Employers, skills withdrawal and the reporting of soft skills gaps*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726715591636>
- Lagos García, C. (2012). *Aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades blandas desde la visión de los alumnos líderes del I al IV medio*. Obtenido de <https://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/5549>
- Lozano Zurita, I. A. (Junio de 2019). *Habilidades personales en el ámbito de las organizaciones (Soft skills) Indicadores de medida de desarrollo de habilidades personales (soft skills)*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/31235/Lozano%20Zurita%20Ignacio%20Trabajo%20de%20Fin%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique Manrique, S. D., Oyarzabal Loza, J., & Herrera Córdova, A. E. (2018). *Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12457>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (3 de octubre de 2016). *Ministerio de trabajo y promoción del empleo*. Obtenido de <http://www2.trabajo.gob.pe/prensa/notas-de-prensa/peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-para-mejorar-empleabilidad-en-economias-de-apec/>
- Pillaca Larrea, F. G. (2017). *Diagnóstico de las capacidades blandas del gerente de la institución financiera BanBif oficina macro Chiclayo, 2015*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1278/1/TL_PillacaLarreaFernando.pdf.pdf
- Robles, M. M. (2012). *Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace*. Retrieved from <https://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Executive-Perceptions-of-the-Top-10-Soft-Skills-Needed-in-Today's-Workplace.pdf>
- Sánchez Alfaro, D., & Núñez López, Y. (2016). *Estudio de la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y los estudiantes del área de informática empresarial del colegio técnico profesional de Cartagena*. Obtenido de

<https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10636>

- SERVIR- Autoridad nacional del Servicio Civil. (Setiembre de 2020). *2da Guia operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19*. Obtenido de 2da Guia operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1320235/Gu%C3%ADa%20versi%C3%B3n%20diagramada.pdf>
- Silva Chavez, J. J. (2016). *Brecha Porcentual entre las Habilidades Blandas de los Estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3787>
- Torres Ramirez, E. L. (2018). *Causas de la falta de aprovechamiento de las habilidades blandas en la empresa AEGOCEP PERU S.A.C.* Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7259>
- Urhan Torum, B. (2018). *Soft Skills: Making Use Of The Human Nature To Have A Job In The Age Of Technology*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329968299_SOFT_SKILLS_MAKING_USE_OF_THE_HUMAN_NATURE_TO_HAVE_A_JOB_IN_THE_AGE_OF_TECHNOLOGY
- US Continental Army Command. (12 de Diciembre de 1972). *CONARC Soft Skills Training Conference*. Obtenido de <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a099612.pdf>
- Vara Horna, A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa - Desde la idea hasta la sustentación*. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vera Millalén, F. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano. *AKADEMÉIA Vol. 7, 53-73*. Obtenido de <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de operacionalización de la variable Habilidades Blandas

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
HABILIDADES BLANDAS	Ariza (2019) Las habilidades blandas son un conjunto de atributos y cualidades que cada individuo necesita para interactuar con otros tanto en el ámbito social como en el profesional; estas habilidades son inherentes en cada persona y se desarrollan unas más que otras dependiendo de la personalidad del individuo, por esa razón es que para desarrollarlas necesita ser guiada y orientada de manera correcta, considerando además que una habilidad requiere de otra u otras para desarrollarse.	Se realizará considerando las cuatro dimensiones y los indicadores referidos midiéndolas a través de la escala de Likert.	Comunicación	Demuestra apertura para compartir información.	1-3	Escala Ordinal: -Muy deficiente -Deficiente - Regular -Buena - Excelente
				Interpreta mensajes en forma apropiada.	4-6	
				Fundamenta sus opiniones.	7-8	
			Responsabilidad	Usa el tiempo de forma eficiente.	9-10	Escala de Likert de 5 niveles del cuestionario, donde: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Cumple los compromisos con responsabilidades.	11-13	
				Se identifica con la organización.	14-15	
			Liderazgo	No ofende ni agrade a su interlocutor.	16-17	
				Apoya para lograr resultados.	18-20	
				Encuentra soluciones.	21-22	
				Modula la comunicación en diferentes contextos.	23-25	
			Trabajo en Equipo	Acepta ideas.	26-27	
				Facilita información para la toma de decisiones.	28-29	
Comparte información	30-32					

Anexo 02

CUESTIONARIO 1: HABILIDADES BLANDAS

INVESTIGACIÓN: "Habilidades Blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por Covid-19 – 2020"

CUESTIONARIO

Estimado(as) señores(as) el presente cuestionario es para realizar una investigación con fines académicos, se aplicará de manera anónima y cuyas respuestas serán confidenciales, para ello solicitamos que sea lo más sincero posible al responder las preguntas, lea las instrucciones cuidadosamente.

Agradecemos su colaboración para con esta investigación.

INSTRUCCIONES

Utilice un lapicero y al responder el cuestionario seleccione la respuesta que piense usted se asemeja a su posición personal marcando una de las cinco opciones con una cruz.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		1	2	3	4	5
Comunicación	Demuestra apertura para compartir información.					
	1 Mantiene la conversación dentro del contexto					
	2 Escucha activamente opiniones diferentes de las suyas.					
	3 Es capaz de responder a críticas.					
	Interpreta mensajes en forma apropiada.					
	4 Expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los sentimientos y valores de sus compañeros de trabajo.					
	5 Observa a su compañero de trabajo para dirigirse a él de la manera más eficaz.					
	6 No ofende ni agrede a su compañero de trabajo.					
Responsabilidad	Fundamenta sus opiniones.					
	7 Defiende su posición sin ser impertinente.					
	8 Tiene una buena imagen de sí mismo.					
	Usa el tiempo de forma eficiente.					
	9 Se concentra en sus objetivos sin distraerse.					
	10 Distribuye su tiempo con responsabilidad.					
	Cumple los compromisos con responsabilidades.					
11 Sabe planificar su trabajo.						
12 Cumple con los compromisos y las promesas.						
13 Respeta tiempos y calidad aún en situaciones de estrés.						
	Se identifica con la organización.					

	14	Se identifica con el objetivo de la organización.						
	15	Siente que puede dar un aporte importante.						
Liderazgo		No ofende ni agrede a su interlocutor.						
	16	Da valor a las habilidades de los demás para lograr un objetivo común.						
	17	Reconoce las habilidades y aportes de los demás para una solución común.						
		Apoya para lograr resultados.						
	18	Delega en los demás un área de intervención.						
	19	Motiva a los demás para lograr un objetivo común.						
	20	Ayuda a los demás y delega.						
		Encuentra soluciones.						
	21	En situaciones de conflicto se esfuerza por encontrar una solución.						
	22	Enfrenta con seguridad los imprevistos y las situaciones críticas.						
		Modula la comunicación en diferentes contextos.						
	23	En el grupo se hace respetar, sin ser autoritario.						
	24	Sabe modular su comportamiento de acuerdo a los distintos interlocutores.						
25	Sabe modular la comunicación de acuerdo a los diferentes contextos.							
Trabajo en Equipo		Acepta ideas						
	26	Acepta las opiniones e ideas de los demás miembros del grupo.						
	27	Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere.						
		Facilita información para la toma de decisiones.						
	28	Participa y apoya activamente en las actividades y toma de decisiones del grupo.						
	29	Facilita el trabajo de grupo en situaciones de dificultad.						
		Comparte información						
	30	Presenta disponibilidad para colaborar con los otros.						
31	Involucra a los demás en el trabajo en equipo							
32	Hace circular sistemáticamente la información dentro del grupo.							

Anexo 03



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Habilidades Blandas en los Colaboradores de la DIRAGRI
Región Cusco durante la pandemia por Covid-19 – 2020"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Habilidades Blandas							
1	DIMENSIÓN 1: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene la conversación dentro del contexto • Escucha activamente opiniones diferentes de las suyas. • Es capaz de responder a críticas. • Expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los sentimientos y valores de sus compañeros de trabajo. • Observa a su compañero de trabajo para dirigirse a él de la manera más eficaz. • No ofende ni agrede a su compañero de trabajo. • Defiende su posición sin ser impertinente. • Tiene una buena imagen de sí mismo. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Se concentra en sus objetivos sin distraerse. • Distribuye su tiempo con responsabilidad. • Sabe planificar su trabajo. • Cumple con los compromisos y las promesas. • Respeto tiempos y calidad aún en situaciones de estrés. • Se identifica con el objetivo de la organización. • Siente que puede dar un aporte importante. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Da valor a las habilidades de los demás para lograr un objetivo común. • Reconoce las habilidades y aportes de los demás para una solución común. • Delega en los demás un área de intervención. • Motiva a los demás para lograr un objetivo común. • Ayuda a los demás y delega. • En situaciones de conflicto se esfuerza por encontrar una solución. • Enfrenta con seguridad los imprevistos y las situaciones críticas. • En el grupo se hace respetar, sin ser autoritario. 	X		X		X		

	<ul style="list-style-type: none"> Sabe modular su comportamiento de acuerdo a los distintos interlocutores. Sabe modular la comunicación de acuerdo a los diferentes contextos. 						
4	DIMENSIÓN 4: Trabajo en Equipo	Si	No	Si	No	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Acepta las opiniones e ideas de los demás miembros del grupo. Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere. Participa y apoya activamente en las actividades y toma de decisiones del grupo. Facilita el trabajo de grupo en situaciones de dificultad. Presenta disponibilidad para colaborar con los otros. Involucra a los demás en el trabajo en equipo. Hace circular sistemáticamente la información dentro del grupo. 	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña** **DNI: 41478652**

Especialidad del validador: **metodólogo**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Habilidades Blandas en los Colabores de la DIRAGRI
Región Cusco durante la pandemia por Covid-19 – 2020"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	VARIABLE 1: Habilidades Blandas DIMENSIÓN 1: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene la conversación dentro del contexto • Escucha activamente opiniones diferentes de las suyas. • Es capaz de responder a críticas. • Expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los sentimientos y valores de sus compañeros de trabajo. • Observa a su compañero de trabajo para dirigirse a él de la manera más eficaz. • No ofende ni agrede a su compañero de trabajo. • Defiende su posición sin ser impertinente. • Tiene una buena imagen de sí mismo. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Se concentra en sus objetivos sin distraerse. • Distribuye su tiempo con responsabilidad. • Sabe planificar su trabajo. • Cumple con los compromisos y las promesas. • Respeta tiempos y calidad aún en situaciones de estrés. • Se identifica con el objetivo de la organización. • Siente que puede dar un aporte importante. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Da valor a las habilidades de los demás para lograr un objetivo común. • Reconoce las habilidades y aportes de los demás para una solución común. • Delega en los demás un área de intervención. • Motiva a los demás para lograr un objetivo común. • Ayuda a los demás y delega. • En situaciones de conflicto se esfuerza por encontrar una solución. • Enfrenta con seguridad los imprevistos y las situaciones críticas. • En el grupo se hace respetar, sin ser autoritario. 	X		X		X		

	<ul style="list-style-type: none"> Sabe modular su comportamiento de acuerdo a los distintos interlocutores. Sabe modular la comunicación de acuerdo a los diferentes contextos. 						
4	DIMENSIÓN 4: Trabajo en Equipo	Si	No	Si	No	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Acepta las opiniones e ideas de los demás miembros del grupo. Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere. Participa y apoya activamente en las actividades y toma de decisiones del grupo. Facilita el trabajo de grupo en situaciones de dificultad. Presenta disponibilidad para colaborar con los otros. Involucra a los demás en el trabajo en equipo. Hace circular sistemáticamente la información dentro del grupo. 	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos DNI: 07903350

Especialidad del validador: temático.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

L

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Habilidades Blandas en los Colabores de la DIRAGRI
Región Cusco durante la pandemia por Covid-19 – 2020"**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Habilidades Blandas							
1	DIMENSIÓN 1: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene la conversación dentro del contexto • Escucha activamente opiniones diferentes de las suyas. • Es capaz de responder a críticas. • Expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los sentimientos y valores de sus compañeros de trabajo. • Observa a su compañero de trabajo para dirigirse a él de la manera más eficaz. • No ofende ni agrede a su compañero de trabajo. • Defiende su posición sin ser impertinente. • Tiene una buena imagen de sí mismo. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Se concentra en sus objetivos sin distraerse. • Distribuye su tiempo con responsabilidad. • Sabe planificar su trabajo. • Cumple con los compromisos y las promesas. • Respeta tiempos y calidad aún en situaciones de estrés. • Se identifica con el objetivo de la organización. • Siente que puede dar un aporte importante. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Da valor a las habilidades de los demás para lograr un objetivo común. • Reconoce las habilidades y aportes de los demás para una solución común. • Delega en los demás un área de intervención. • Motiva a los demás para lograr un objetivo común. • Ayuda a los demás y delega. • En situaciones de conflicto se esfuerza por encontrar una solución. • Enfrenta con seguridad los imprevistos y las situaciones críticas. • En el grupo se hace respetar, sin ser autoritario. 	X		X		X		

	<ul style="list-style-type: none"> Sabe modular su comportamiento de acuerdo a los distintos interlocutores. Sabe modular la comunicación de acuerdo a los diferentes contextos. 						
4	DIMENSIÓN 4: Trabajo en Equipo	Si	No	Si	No	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Acepta las opiniones e ideas de los demás miembros del grupo. Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere. Participa y apoya activamente en las actividades y toma de decisiones del grupo. Facilita el trabajo de grupo en situaciones de dificultad. Presenta disponibilidad para colaborar con los otros. Involucra a los demás en el trabajo en equipo. Hace circular sistemáticamente la información dentro del grupo. 	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Fernando Márquez Caro **DNI:** 08729589

Especialidad del validado: metodólogo.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 04

DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA Y RIEGO



GOBIERNO REGIONAL
CUSCO

"Año de la Universalización de la Salud"

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA CUSCO, EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que las Srtas: Karen Yuriko Salas Chalco y Patricia Marisol Itusaca Zamata, han desarrollado el trabajo de investigación titulado: Habilidades Blandas en los Colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco, durante la pandemia por COVID-19. Dicho trabajo se ha realizado con el personal administrativo y jefes inmediatos que vienen laborando presencialmente, durante el mes de diciembre del presente año.

Se expide la presente a solicitud de las interesadas para los fines que estimen conveniente.

Cusco, 30 de diciembre del 2020.

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA Y RIEGO
Ing. Víctor Víctor D. ...
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA Y RIEGO

Anexo 05

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Cusco, 27 ENE. 2021

CARTA N° 04 -2021-GR CUSCO/GERAGRI-OA/UPER.

Señorita:
KAREN YURIKO SALAS CHALLCO
Los Retamales H-6 San Jerónimo – Cusco

CIUDAD .-

Asunto : **Autorización Trabajo de Investigación**

De mi mayor consideración:

Previo un cordial saludo sirva la presente para dar formalidad a la respuesta verbal de la solicitud presentada en fecha 09 de noviembre del 2020, con expediente N°5514.

En ese sentido, la Oficina de Recursos Humanos proporcionó la lista del personal de la DIRAGRI para el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Habilidades Blandas en los Colaboradores de la DIRAGRI- Región Cusco, durante la pandemia por COVID-19, así mismo el acceso a las dependencias para el proceso de recolección de datos.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para deseárselo los mejores parabienes en su vida personal y profesional.

Atentamente,



ING. HERSON AUCAISE QUISPE
(e) UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



¡Juntos!

Av. Micaela Bastidas N° 310 - 314 Wánchan

Anexo 06

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Comunicación	53	3	5	4.55	.574
Responsabilidad	53	3	5	4.77	.466
Liderazgo	53	4	5	4.77	.423
Trabajo_en_equipo	53	4	5	4.77	.423
N válido (por lista)	53				

Estadísticos

		Habilidades blandas	Comunicación	Responsabilidad	Liderazgo	Trabajo en equipo
N	Válido	53	53	53	53	53
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
P1	53	2	5	4.09	.966
P2	53	3	5	4.43	.721
P3	53	2	5	4.00	.920
P4	53	3	5	4.26	.738
P5	53	3	5	4.42	.745
P6	53	1	5	3.42	1.703
P7	53	1	5	4.13	.833
P8	53	1	5	4.60	.716
P9	53	3	5	4.36	.653
P10	53	3	5	4.30	.696
P11	53	3	5	4.51	.576
P12	53	3	5	4.51	.576
P13	53	3	5	4.36	.710
P14	53	3	5	4.62	.562
P15	53	3	5	4.58	.633
P16	53	3	5	4.49	.608
P17	53	3	5	4.58	.663
P18	53	2	5	4.00	.679
P19	53	3	5	4.51	.669
P20	53	3	5	4.36	.653
P21	53	3	5	4.38	.657
P22	53	3	5	4.25	.705
P23	53	3	5	4.11	.751
P24	53	3	5	4.17	.753
P25	53	3	5	4.17	.753
P26	53	3	5	4.57	.605
P27	53	3	5	4.32	.728
P28	53	3	5	4.32	.673
P29	53	3	5	4.34	.732
P30	53	2	5	4.51	.697
P31	53	3	5	4.42	.692
P32	53	1	5	4.42	.842
N válido (por lista)	53				

Anexo 07

HABILIDADES BLANDAS																																	
COMUNICACIÓN					RESPONSABILIDAD										LIDERAZGO										TRABAJO EN EQUIPO								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	5	5	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5		
5	5	3	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5		
4	4	3	3	3	2	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5		
3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4		
3	3	3	4	4	1	1	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3		
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5		
3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5		
5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
3	5	3	3	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	
3	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
2	4	3	5	5	1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	
3	4	3	4	5	1	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	
4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
3	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	
5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	
4	3	4	5	4	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	1	
5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
3	5	3	3	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	
4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
2	3	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	
3	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	
2	4	3	5	5	1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	5	5	4	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
5	5	3	4	5	1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región
Cusco durante la pandemia por COVID-19, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Itusaca Zamata, Patricia Marisol (ORCID: [0000-0002-3096-9993](https://orcid.org/0000-0002-3096-9993))

Salas Challco, Karen Yuriko (ORCID: [0000-0002-4956-7986](https://orcid.org/0000-0002-4956-7986))

ASESOR:

Dr. Marquéz Caro, Orlando Juan (ORCID: [0000-0003-4804-2528](https://orcid.org/0000-0003-4804-2528))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de trabajo por COVID-19 ha cambiado radicalmente en todo el mundo; la presencia de la pandemia ha venido influyendo fuertemente en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales; este contexto generó diferentes respuestas, como el incremento del desempleo a consecuencia del cierre de empresas en diferentes rubros; como menciona Guimac (2020) solo en Latinoamérica y el Caribe, 34 millones de personas se han quedado sin empleo a causa de esta pandemia según la OIT, trayendo como consecuencia el crecimiento de demanda por conseguir una plaza vacante en una institución pública o privada, considerando que a diferencia de las empresas privadas quienes son autónomas; las entidades públicas por estar al servicio de la población debe seguir brindando sus servicios adecuándose a las circunstancias.

Urhan (2018) en su artículo menciona que un colaborador en la actualidad debe tener la mente abierta y contar con habilidades adicionales, para afrontar desafíos y poder ser valorado, así mismo Vera (2016) señala que hoy los empleadores requieren profesionales que manifiesten habilidades blandas para convertirse en colaboradores más flexibles al cambio y Robles (2012) corrobora que los empleadores aspiran a que los nuevos integrantes cuenten con habilidades solidas; en ese sentido los servidores públicos permanentes o temporales que vienen laborando durante la pandemia deberían tener fortalecidas sus habilidades blandas para saber afrontar este nuevo desafío.

Alfonso Grados, mencionó en el Foro APEC (2016), que nuestro país, según el Banco Mundial, se ubica entre los 35 países que alcanza la mayor proporción de brechas en el progreso de habilidades blandas, realidad que debería revertirse, y añade también que la poca importancia que se le da en su desarrollo, se interpreta en impedimentos de acceso y continuidad en las empresas, lo que preocupa más a los jóvenes, quienes quedan marcados en sus perfiles profesionales con sus primeras experiencias laborales. Cabe mencionar que las instituciones públicas consideran en los requisitos de convocatorias las habilidades duras así como las habilidades blandas para la selección del personal; sin embargo en la fase de entrevista personal solo consideran el

aspecto aptitudinal; es ese contexto según Hurrell (2015) En su estudio afirmó que las organizaciones podrían ser culpables de las brechas de habilidades blandas, si estas no se integran en el momento de selección, estímulo y capacitación de las habilidades de cada empleado.

Según Bonilla (2020) Bogotá – Colombia, un empleado no solo debe tener conocimiento del área de sus funciones laborales, sino contar con valores y principios como el respeto, la honestidad, la responsabilidad entre otros; con el objetivo de cumplir de forma adecuada su labor e inspirar confianza ante sus colegas y superiores. Esto ha de ser de gran relevancia para el crecimiento de una empresa y su posicionamiento en el mercado, ya que vivimos en un mundo globalizado e inconstante, es de gran necesidad contar con estrategias y objetivos claros, trabajadores activos que contribuyan en el avance sostenible de la institución.

Según Torres (2018) Arequipa – Perú, las habilidades blandas han venido con más fuerza debido a una mayor predisposición de las compañías por el trabajo multidisciplinario y sinérgico entre oficinas, estas están conectadas con la habilidad del profesional para interrelacionarse, trabajar en equipo por la red, y su influencia en los demás. Estas habilidades son muy apreciadas porque permite movernos ante cualquier evento, una suma de acciones que disminuyen la brecha entre lo que deseamos y lo que obtenemos. Nos ayudan a encontrar respuestas propias ante circunstancias no halladas en la guía; Nuevo acontecimiento en el cual nos encontramos en estos momentos como menciona la 2° Guía ORH-SERVIR (2020) la situación actual por la que atraviesa todo el mundo a raíz del avance del COVID-19 a creado una cadena de desafíos para la dirección de las entidades públicas de nuestro país, quienes por ser unánimes deben seguir brindando sus servicios a los ciudadanos, salvaguardando la salud interna y externa e impidiendo la propagación del virus.

En la DIRAGRI Región Cusco, considerando la realidad y el protocolo interno de emergencia sanitaria por COVID-19 (Gobierno Regional Cusco, 2020), donde se establecen los nuevos horarios de asistencia y permanencia laboral de acuerdo a

la clasificación de riesgo del personal, se observó, que muchos de los colaboradores en estos tiempo de pandemia están presentando variaciones en cuanto a sus habilidades blandas; por ejemplo, debido al temor de contagio, algunos de ellos prefieren trabajar solos que en equipo; otra de las observaciones que se tuvo, es la falta de comunicación entre dependencias, generando conflictos personales y afectando con el cumplimiento de los objetivos de la institución que derivan de la responsabilidad; así mismo al encontrarse algunos jefes de área y/o directores ausentes por ser vulnerables o con trabajo remoto se ve con claridad la falta de liderazgo por parte de los colaboradores para la toma de decisiones en su ausencia; cabe mencionar también que la mayoría de trabajadores en instituciones públicas son nombrados, eso quiere decir que llevan años laborando y en su mayoría desconocen del tema mencionado.

De acuerdo a los antes mencionado se formuló el siguiente sistema de problemas: como problema general: ¿Cuál es el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?, como problemas específicos: 1.- ¿Cuál es el nivel de comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?, 2.- ¿Cuál es el nivel de responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?, 3.- ¿Cuál es el nivel de liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?, 4.- ¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19?

Es por ello las siguientes justificaciones: con respecto a la justificación teórica, se definió considerando las teorías e investigaciones previas similares al presente estudio y por consiguiente será de uso para próximas investigaciones. De tal manera la justificación práctica, al no realizarse en la institución ningún tipo de evaluación a los colaboradores sobre las habilidades blandas y considerando su importancia en el contexto actual, los resultados servirán para proponer medidas de mejora óptimas. De otro lado la justificación metodológica, siendo la presente investigación de nivel descriptivo, se hizo uso del cuestionario como instrumento de recolección de datos para resolver de manera más detallada la problemática

en la institución, que servirá de fuente de información para otros investigadores.

Siendo el objetivo general: Determinar el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19 y los siguientes objetivos específicos a mencionar: 1.- Determinar el nivel de comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19, 2.- Determinar el nivel de responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19, 3.- Determinar el nivel de liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19, 4.- Determinar el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se encontraron los siguientes antecedentes:

Bonilla (2020) en Bogotá–Colombia, indicó como objetivo general identificar la importancia de la formación en habilidades blandas como estrategia de empoderamiento en las entidades públicas, siendo estas de gran importancia para el desarrollo normativo, legal, transparente y social del país, su metodología fue explicativa, concluyó en que el perfeccionamiento de estas habilidades es la alineación académica, el contexto familiar y laboral.

Achury (2020) en Bogotá – Colombia, indicó como objetivo evaluar la experiencia de la Universitaria Agustiniense frente a los procesos de formación profesional involucrando el desarrollo de habilidades blandas, considerando las experiencias de directivos, docentes, estudiantes y egresados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, su metodología de enfoque cualitativo, incluyendo técnicas de revisión documental, análisis de discurso, entrevistas semiestructuradas, entre otros; en sus conclusiones más relevantes señaló que la experiencia de la Universitaria Agustiniense se puede destacar la estabilidad en los lineamientos institucionales y se proponen líneas de investigación para dar continuidad al desarrollo de iniciativas relacionadas.

Sánchez y Núñez (2016) - Costa Rica, indicaron como objetivo analizar la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los docentes y los estudiantes del área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena, su metodología tuvo un enfoque de tipo cualitativo corte descriptivo, concluyeron los docentes que las habilidades blandas son relevantes en el proceso formativo del estudiantado, resaltando como habilidades blandas más significativas: trabajo en equipo, liderazgo, creatividad e innovación, comunicación oral y escrita, administración del tiempo, entre otros, opinando los estudiantes que las habilidades blandas son insumos indispensables para su inserción laboral.

Lagos (2012) Santiago-Chile, indicó como objetivo conocer como índice el

aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades blandas según las construcciones de los estudiantes líderes de I° A IV° medio de los 6 colegios municipales de la comuna de Las Condes, su metodología es mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, exploratorio-descriptivo; su conclusión, permitirá recapacitar en la enseñanza sensata en Chile y los cambios a realizarse en torno a esta, para luego adecuarse al contexto actual de la información de la sociedad chilena.

Cárdenas (2019) Bogotá – Colombia, indicó como objetivo compilar en estado del arte las habilidades blandas y la relación que tienen con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad dentro de las empresas con información documental de la última década, tuvo como metodología el enfoque cualitativo orientado a una investigación documental, concluyó en que cada soft skill cuenta con su propio valor, considerando el enfoque utilizado dentro de cada proceso que se vincula a la conducta del individuo y que influirá en varios factores relacionados al clima y estabilidad laboral, también a la productividad que tiene una organización.

En el ámbito nacional se encontraron los siguientes antecedentes:

Silva (2016) en Arequipa – Perú, indicó como objetivo determinar la brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de Relaciones Industriales y las requeridas por las empresas de Yanahuara – Arequipa en el segundo trimestre, 2016, su metodología fue descriptiva transversal no experimental, los resultados obtenidos aduce que hay un porcentaje evidente inferior de desarrollo en una que otras habilidades blandas, esto representa un nivel mínimo del cociente de los expertos en el área. Concluyó que la ausencia de desarrollo de estas habilidades es la mayor debilidad para los estudiantes, concordando que es de necesidad inmediata desarrollar, sus capacidades de comunicación, de liderazgo, inteligencia emocional, toma de decisiones, entre otras habilidades.

Franco (2018) en Lima - Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre las

Habilidades Blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la UGEL N° 02 de La Esperanza, Trujillo – 2018, su metodología fue con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Concluyó que, existe una relación continua entre las variables habilidades blandas y el clima organizacional, esto quiere decir a mayor uso o aplicación de sus habilidades blandas por el lado de los colaboradores, excelente será el clima organizacional.

Torres (2018) en Arequipa – Perú, planteó como objetivo determinar las causas de la falta de aprovechamiento de las Habilidades Blandas en la empresa Aegocep Perú S.A.C, su metodología de investigación fue descriptiva no experimental transversal, llegando a la conclusión de la calidad actual para la empresa en relación a las Habilidades Blandas se localiza vigente y es de interés, En tanto, al no haber sido consolidadas no se puede lograr su explotación en forma general.

Pillaca (2017) en Chiclayo-Perú, su objetivo fue determinar las competencias blandas que debe reunir el Gerente para satisfacer las exigencias de la institución, su metodología, con enfoque cualitativo y diseño emergente, los datos fueron recolectados por medio de entrevistas basadas en 10 dimensiones, aplicadas al gerente, ex gerentes y colaboradores de la institución. Tuvo como resultados que el gerente sabe trabajar en equipo y presta atención a las personas con las que habla, se muestra sólido, ya que sabe organizar su tiempo, cumple los plazos establecidos, se plantea metas y objetivos claros y cumple con los plazos según los colaboradores. Concluyó que las dimensiones con mayor puntaje fueron la autoconfianza, trabajo en equipo, el compromiso y la motivación.

Manrique, Oyarzabal y Herrera (2018) en Lima-Perú, su investigación tuvo como objetivo general, determinar las Habilidades Blandas requeridas en los egresados de la Facultad de Gestión y Alta Dirección (FGAD) de la PUCP según el punto de vista de empleadores, su metodología fue de tipo exploratoria, concluyó que los empleadores del sector empresarial son los que tienen más desarrollado el concepto de las Soft Skills, alineado con la consideración que les dan a estas

habilidades dentro de sus organizaciones, ya que consideran este elemento dentro de la totalidad de evaluaciones.

Para el respaldo teórico de nuestra investigación se han estudiado a varios autores como se exponen a continuación:

Beardmore (2019) en su investigación argumenta que para la mayoría de los trabajadores de hoy en día, el término les es familiar. Sin embargo, desde una perspectiva histórica, la consideración de habilidades sean duras o blandas es relativamente reciente. El término fue utilizado raramente hasta 1980 sobre la base de su uso en los libros escaneados por Google. En la década de 1990, sin embargo, el crecimiento fue constante y fuerte. El término soft skills se utilizó por primera vez en la CONARC Soft Skills Training Conference (1972) donde definió las habilidades blandas y explicó el uso de un modelo de comportamiento, desarrollado en el Proyecto MOIMM, como una herramienta para analizar estas habilidades, y Lozano (2019, págs. 12-13) en su investigación lo puntualiza.

Ariza (2019, págs. 31-32) la conceptualiza como el conjunto de atributos y características personales que todo individuo necesita para interrelacionarse con el fin alcanzar el éxito profesional y social. Contar con estas habilidades podrían diferenciarlo de profesionales que cuentan con sus hard skills o habilidades duras desarrolladas, asimismo funciona como termómetro que mide la capacidad de trabajar y relacionarse con otros. Considerando que estas habilidades son intangibles, generales, no cognitivas, transversales y no cuantitativas.

Mientras Vera (2016, pág. 56), la define como habilidades particulares que podrían optimizar el desempeño laboral, un empuje hacia el crecimiento profesional y por tanto conducir al éxito laboral, estas incluyen habilidades sociales e interpersonales, cabe aclarar, que ayudan a adaptarse en cualquier ambiente de trabajo y trasladarlos de un área a otro. Robles (2012, p. 453) las complementa como rasgos de carácter, actitudes y comportamientos, fuera de las aptitudes técnicas adquiridas; habilidades específicas de la personalidad que constituyen las fortalezas como líder, mediador o negociador, adiciona que los

empresarios consideran las habilidades blandas como cualidades significativas en el trabajo y prefieren que los nuevos trabajadores cuenten tanto sus habilidades blandas y cognitivas fortalecidas.

De acuerdo a las teorías y antecedentes antes citados, estudiados y asimilados, el trabajo de investigación se enfocó en cuatro habilidades blandas durante la pandemia por COVID-19: comunicación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo que fueron consideradas como dimensiones.

Comunicación: Ariza (2019, pág. 38) considera que esta habilidad es la más imprescindible, pues permite transmitir un mensaje o expresar una idea con claridad y de forma precisa. Por otro lado, De la Riva (2019, pág. 25), considera que la carencia de comunicación en el ambiente laboral podría llevar a conflictos interpersonales, ocasionando retrasos en conseguir los objetivos de la institución y que la comunicación que exista entre colegas no afecte a la interacción con el cliente. Por último, Cordero, Córdova y Moreira (2020, pág. 46), acotaron que es importante que la persona comunique sus ideas a todo el grupo de trabajo con precisión, para obtener resultados provenientes de un trabajo en equipo eficiente.

Responsabilidad: De la Riva (2019, pág. 33) habla que las empresas, en su jornada regular, hacen compromisos con sus clientes y colaboradores. Para cumplir y afrontar estos compromisos de la manera más profesional será preciso que cuenten con colaboradores responsables que se enlacen y comprometan a conservar y perfeccionar la calidad de los servicios prometidos asumiendo sus obligaciones y las consecuencias de ello al no cumplir con lo encomendado. De la misma forma Alles (2005, pág. 282) la asocia al compromiso con que cada individuo ejecuta las funciones encomendadas. Deben primar los intereses de la empresa sobre los propios pues la tarea asignada es primordial. Finalmente Cordero et al (2020, pág. 46) en su investigación fundamenta que los empleados sean responsables de que la calidad de su trabajo sea el mejor, no sólo por el salario percibido, sino por la confianza de los clientes depositada en ellos y en su capacidad para resolver sus peticiones. Además del compromiso de los trabajadores por realizar los proyectos de acuerdo a los requisitos solicitados.

Liderazgo: Ariza (2019, pág. 40) la define como la habilidad de motivar, inspirar y encaminar a un grupo de trabajo para entregar lo mejor de cada uno y realizar un trabajo exitoso, Alles (2005, pág. 274) la complementa como la habilidad para orientar el actuar del grupo hacia un mismo objetivo, inculcando valores y prediciendo acontecimientos de desarrollo activo de cada equipo. El Líder es capaz de delegar deberes, con una apropiada repartición de tareas y con responsabilidad; tener objetivos fijos integrando toda opinión expresada que es esencial en esta habilidad.

Trabajo en equipo: Ariza (2019, pág. 41) refiere a la habilidad para trabajar de forma sistematizada, donde cada miembro ejerce un rol específico para que en su conjunto se dirija a la obtención de resultados. Hoy en día toda actividad es mejor si se trabaja en conjunto. Alles (2005, pág. 286) la define como la habilidad de interacción para conseguir un fin en común, incluyendo si la colaboración va dirigida a un objetivo que está claramente conectado con intereses propios. Lo que implica la pre-disposición para interrelacionarse y la capacidad para comprender el efecto del propio accionar en el éxito de la actividad del equipo. Por último Cordero et al (2020, pág. 46) en su investigación se aprecia que al dividirse las tareas correctamente, es indispensable que los empleados se encuentren en un ambiente agradable para trabajar en equipo. El empleador por experiencia menciona que a mayor cooperación de los miembros de trabajo mayor serán los ingresos económicos, por tanto el crecimiento de la empresa.

En cuanto a la importancia de las habilidades blandas De la Riva (2019, pág. 44) concluyó que:

Un equipo de trabajo que es motivado, animados a aportar valor, respetan a los demás y procedan con rectitud, sin olvidar sus valores ni los que la compañía enfatiza, es un colaborador más eficiente, por consiguiente, el progreso de la institución se vea positivamente afectada.

Indica también que, el trabajo es el aporte personal y al ser parte de la institución,

será necesario que cada integrante se encuentre en un buen ambiente laboral, en el que fluyan las ideas y se estimule la correlación entre áreas, del modo que se alcancen resultados que pudo ser imposible de forma individual. Objetivo que solo se conseguirá con la comunicación, el respeto y trabajo en conjunto considerando la facilidad de adaptarse a los cambios que se generen.

Adicionalmente que éstas favorecen la estabilidad del ambiente de trabajo para la obtención de los objetivos propuestos, y también ofrecen a la compañía posibles beneficios como la ventaja competitiva frente al resto.

Finalmente, ha sido comprobada la importancia que las instituciones ofrecen a estas habilidades, ya que éstas benefician a la sociedad, por otro lado la deficiencia de estas habilidades o su carencia en estos tiempos, así como otros, crea una brecha al momento de ser contratado. Por esta razón, los nuevos profesionales a pesar de contar con las aptitudes técnicas, en ocasiones no llegan a conseguir la vacante a la que postulan por no poseer estas habilidades desarrolladas, pues los contratantes preferirán a otro candidato que sí las domine.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

El tipo de investigación es aplicada por que se ha utilizado como guía información previa de varios autores correspondiente al tema de investigación para el estudio en la DIRAGRI Región Cusco. Según Gómez (2006, pág. 4) la investigación aplicada utiliza el intelecto, hallazgos y síntesis de la investigación básica para resolver el problema específico.

Diseño de la investigación:

La investigación fue no experimental porque la variable estudiada no sufrió cambio intencional, ya que se utilizó la información como base para el análisis de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco, la investigación fue de nivel descriptivo; según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 4), este tipo de estudio permite especificar posturas y sucesos particulares de un determinado grupo de personas o comunidades.

La investigación fue de corte transversal porque se hizo en un tiempo específico, en este caso durante la pandemia por COVID-19. Así mismo, Hernández et al (2014, pág. 154) manifestaron que el estudio contempla la observación y descripción del comportamiento del sujeto sin influencia alguna sobre él; en nuestro caso a los colaboradores que han venido laborando de manera presencial en la DIRAGRI Región Cusco.

3.2 Variables y operacionalización:

El trabajo de investigación fue realizado con una sola variable, habilidades blandas la cual es de naturaleza cualitativa.

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en el anexo 01.

Definición conceptual: Según Ariza (2019) "Las soft Skills son el conjunto

de atributos, virtudes y valores individuales que toda persona requiere para relacionarse con otros y lograr el éxito en el campo social y profesional”.

En ese contexto, se entiende por habilidades blandas al conjunto de atributos y cualidades que cada individuo necesita para interactuar con otros, tanto en el ámbito social como en el profesional; estas habilidades son inherentes en cada persona y se desarrollan unas más que otras dependiendo de las personalidad del individuo, por esa razón es que para desarrollarlas necesita ser guiada y orientada de manera correcta, considerando además que una habilidad requiere de otra u otras para desarrollarse.

Definición operacional: Para el análisis se consideró cuatro dimensiones que las tomamos de las habilidades blandas (Comunicación, Responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo).

Indicadores: Se consideraron los siguientes indicadores según las dimensiones establecidas.

Tabla 1:

Dimensiones e indicadores de la variable habilidades blandas

Dimensiones	Indicadores
Comunicación	<ul style="list-style-type: none">✓ Demuestra apertura para compartir información.✓ Interpreta mensajes en forma apropiada.✓ Fundamenta sus opiniones.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">✓ Usa el tiempo de forma eficiente.✓ Cumple los compromisos con responsabilidades.✓ Se identifica con la organización.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">✓ No ofende ni agrede a su interlocutor.✓ Apoya para lograr resultados.✓ Encuentra soluciones.✓ Modula la comunicación en diferentes contextos.

Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acepta ideas. ✓ Facilita información para la toma de decisiones. ✓ Comparte información.
-------------------	--

Escala de Medición:

Para el análisis estadístico se hizo uso de la escala de medición ordinal; (Dagnino, 2014, p. 109) La escala de medición se define como las categorías de medida, que permiten determinar los procedimientos estadísticos factibles a utilizar.

Tabla 2

Escala de medición ordinal

Rangos			Escala de Medición	Niveles
0	-	32	Nunca (1)	Muy deficiente
33	-	64	Casi nunca (2)	Deficiente
65	-	96	Algunas veces (3)	Regular
97	-	128	Casi Siempre (4)	Bueno
129	-	160	Siempre (5)	Excelente

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población: El tamaño de la población en la DIRAGRI Región Cusco está determinado por 169 colaboradores considerando personal por régimen DL. 276, repuesto judicial, D.L. 1057, según la relación proporcionada por el área de recursos humanos de la institución. Según Vara (2012, pág. 221) la población es el conjunto de individuos u objetos que cuentan con una o más características en común, se encuentran en una misma zona.

Según Vara (2012, pág. 226), el muestreo se desarrolla a partir de la base epistemológica y a juicio del investigador. Basado principalmente en las experiencias con la población, por lo cual se estableció:

Criterios de inclusión: Se consideró al personal que viene laborando de manera presencial dentro de la sede central durante la pandemia por COVID-19.

Criterios de exclusión: No se consideró al personal que se encuentra con licencia (por ser vulnerable), personal con trabajo remoto, personal con trabajo de campo y personal que labora en las oficinas provinciales.

Muestra: La muestra es no probabilista ya que se considero los criterios de inclusión y exclusión para la selección del personal; para la investigación, la muestra consta de 53 colaboradores quienes vienen laborando de manera presencial en la sede central de la DIRAGRI Región Cusco.

Según Hernández (2014, pág. 176) la selección de los elementos no siempre depende de la probabilidad, sino de las particularidades de la investigación; por lo cual para la muestra de la investigación no se ha hecho uso de ninguna fórmula de probabilidad ya que fue determinada de acuerdo a la modalidad de trabajo del personal.

Muestreo: Por la naturaleza de la investigación, para la obtención de la muestra se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se hizo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos, Carrasco (2015, pág. 314) indica que la encuesta es la técnica para la investigación social, la indagación y recolección de datos, basadas en preguntas aplicadas al grupo seleccionado para el estudio; y el instrumento de recolección de datos que se empleó fue el cuestionario; para Bernal (2010, pág. 291) “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”.

Procedimiento: Se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos previa autorización de la institución a los colaboradores que trabajaron de forma presencial durante la pandemia por COVID-19, 2020.

La escala de medición utilizada en el instrumento fue ordinal, se utilizó la escala de tipo likert de 5 niveles.

Hernández (2014, pág. 238), mencionan que la escala de medición de likert es el conjunto de preguntas representadas en forma de afirmaciones para medir la respuesta del encuestado en 3, 5 o 7 niveles.

Validez: Según Vara (2012, pág. 301) es el grado en que un instrumento mide la variable a investigar.

Validez de expertos: El instrumento fue revisado por tres expertos, quienes luego de su revisión aprobaron y validaron el cuestionario.

Tabla 3:

Validación de expertos

DNI	Apellidos y nombres.	Institución	Calificación
41478652	Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela	Universidad César Vallejo	Aplicable
07903350	Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel	Universidad César Vallejo	Aplicable
08729589	Dr. Márquez Caro, Luis Fernando	Universidad César Vallejo	Aplicable

Confiabilidad

Se analizó la fiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que midió el grado de confiabilidad con base en la cantidad de preguntas formuladas en el cuestionario aplicado a la muestra.

Se aplicó el instrumento de validación de consistencia del cuestionario (32 preguntas) a 7 colaboradores de la institución.

Tabla 4:*Escala de Alfa de Cronbach*

Rango	Deducción
0.81 - 1.00	Muy alto
0.61 - 0.80	Alto
0.41 - 0.60	Moderado.
0.21 - 0.40	Bajo
0.01 - 0.20	Muy bajo

Tabla 5:

Resumen de procesamiento de casos de la Variable Habilidades Blandas

		N	%
Casos	Válido	7	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	7	100.0

Tabla 6:

Estadísticas de fiabilidad de la variable Habilidades blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
.892	32

Se analizó los rangos de magnitud de Alfa de Cronbach y el resultado obtenido mediante el software SPSS versión 26 de acuerdo al número de elementos, se llegó a la conclusión de que la validación de la consistencia interna del cuestionario para la variable habilidades blandas fue Muy Alta.

3.5 Procedimientos:

Por medio del uso del cuestionario se recolectaron los datos de la unidad de análisis obtenidos de los colaboradores; la información recopilada fue anónima, que fue contabilizada y cuantificada para su cálculo respectivo e interpretación estadística haciendo uso del software SPSS versión 26.

3.6 Métodos de análisis de datos.

Según Hernández et al (2014, pág. 272) el análisis cuantitativo de la información obtenida se consolidará en un computador. Además el análisis de los datos se confecciona sobre la matriz utilizando un programa estadístico.

En conformidad con el presente informe de investigación, se hizo uso del método estadístico descriptivo; donde se registró la información obtenida de las encuestas a una base de datos, y fueron procesados haciendo uso del software estadístico SPSS versión 26, para su representación mediante tablas y finalmente fueron analizados e interpretados.

3.7 Aspectos éticos:

El presente informe fue elaborado basado en los principios y normas de la Universidad, siendo construida con respeto al derecho intelectual, indicando a los autores incluidos en el desarrollo de la investigación. De la misma manera, la identidad de los participantes que colaboraron con la investigación quedó en reserva.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis estadístico descriptivo de la variable habilidades blandas.

O_g: Determinar el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 7

Nivel de aplicación de la variable habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

		Habilidades blandas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	13	24.5	24.5	24.5
	Excelente	40	75.5	75.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la variable habilidades blandas, la Tabla 7 y figura muestra, que un 24.5% de los colaboradores obtuvieron un nivel bueno y excelente el 75.5%.

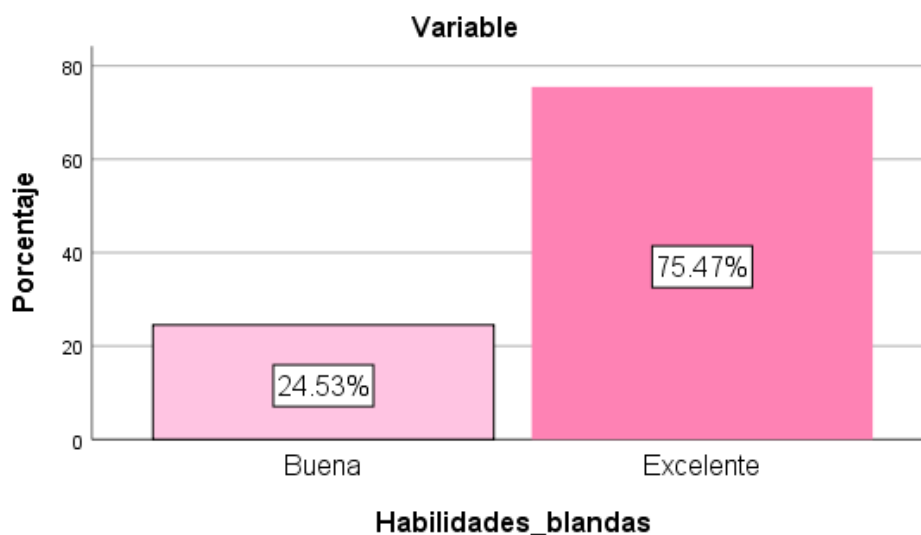


Figura 1. Percepción de la variable habilidades blandas

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable habilidades blandas

4.2. Análisis estadístico descriptivo de la variable Habilidades blandas por dimensiones:

O₁: Determinar el nivel de comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 8

Nivel de aplicación de la dimensión comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19

		Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	3.8	3.8	3.8
	Buena	20	37.7	37.7	41.5
	Excelente	31	58.5	58.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la dimensión comunicación, la Tabla 8 y figura muestra, que un 3.8% de los colaboradores obtuvieron un nivel regular, un 37.7% nivel bueno y un nivel excelente el 58.5%.

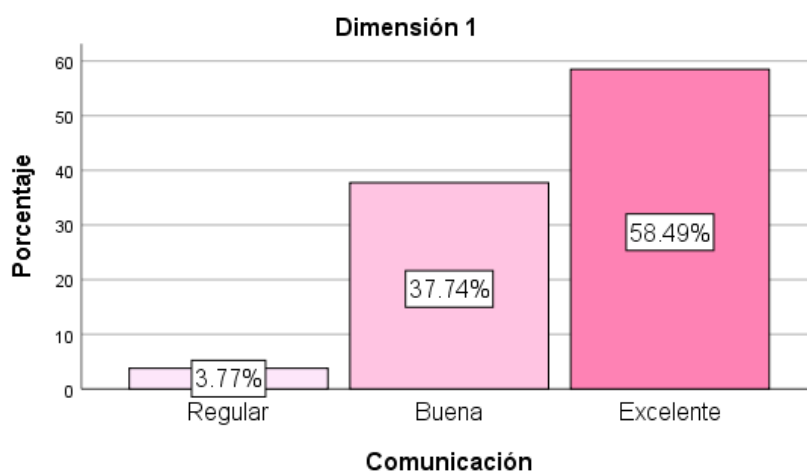


Figura 2. Percepción de la dimensión comunicación

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la dimensión comunicación.

O₂: Determinar el nivel de responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 9

Nivel de aplicación de la dimensión responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19

		Responsabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1.9	1.9	1.9
	Buena	10	18.9	18.9	20.8
	Excelente	42	79.2	79.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la dimensión responsabilidad, la Tabla 9 y figura muestra, que un 1.9% de los colaboradores obtuvieron un nivel regular, el 18.9% un nivel bueno y el 79.2% un nivel excelente.

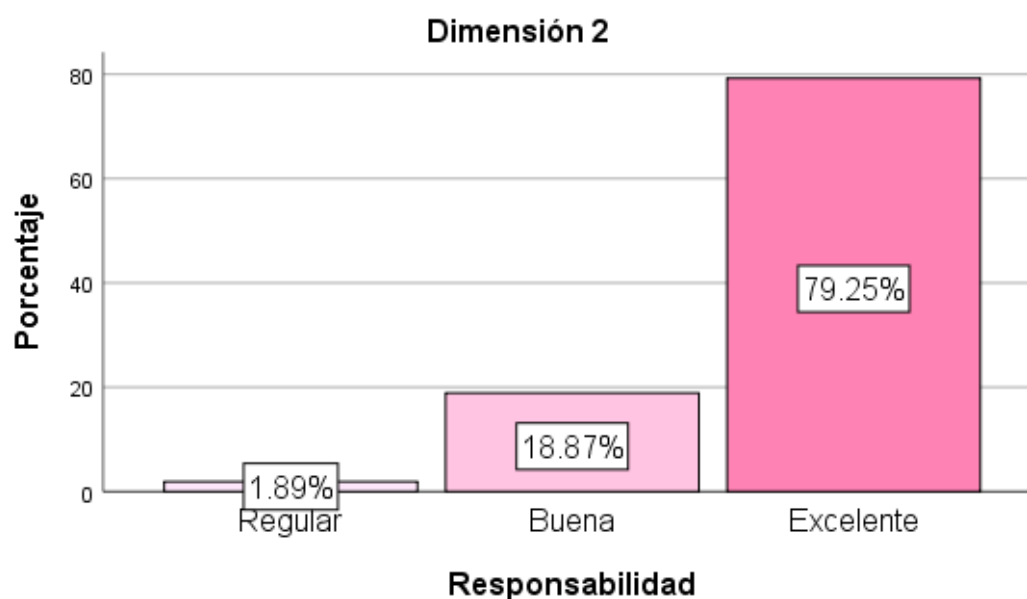


Figura 3. Percepción de la dimensión responsabilidad

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la dimensión responsabilidad

O₃: Determinar el nivel de liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 10

Nivel de aplicación de la dimensión liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

		Liderazgo		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Buena	12	22.6	22.6	22.6
	Excelente	41	77.4	77.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la dimensión liderazgo, la Tabla 10 y figura muestra, que un 22.6% de los colaboradores obtuvieron un nivel bueno y el 77.4% un nivel excelente.

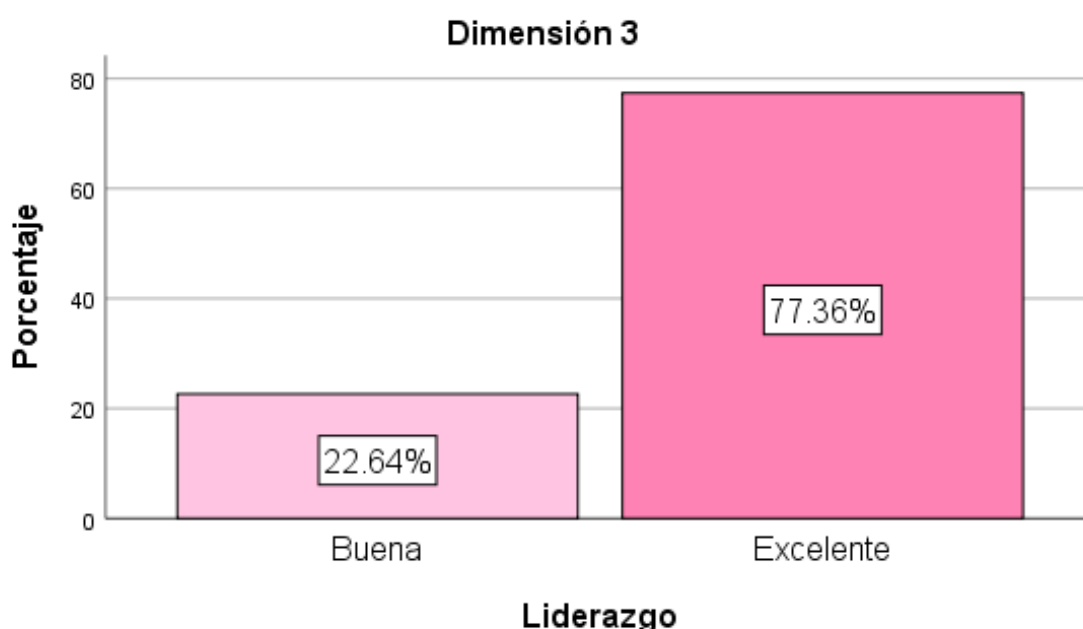


Figura 4. Percepción de la dimensión liderazgo

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la dimensión liderazgo.

O₄: Determinar el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

Tabla 11

Nivel de aplicación de la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19.

		Trabajo en equipo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	12	22.6	22.6	22.6
	Excelente	41	77.4	77.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación:

Respecto a la dimensión trabajo en equipo, la Tabla 11 y figura muestra, que un 22.6% de los colaboradores obtuvieron un nivel bueno y un 77.4% un nivel excelente.

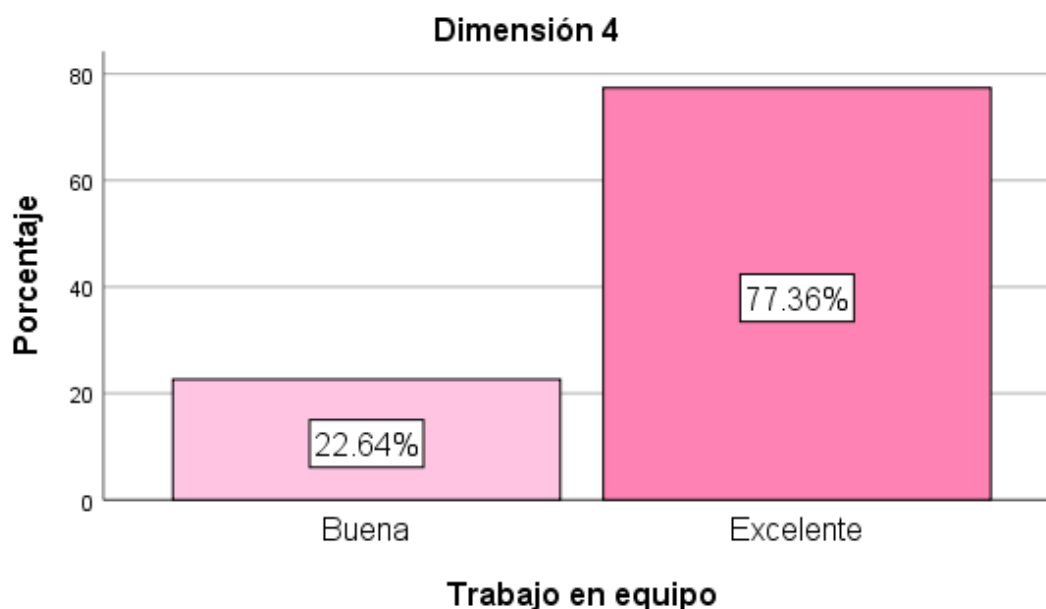


Figura 5. Percepción de la dimensión trabajo de equipo.

Nota: Resultado de la aplicación del instrumento de la dimensión trabajo en equipo.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el fin de determinar el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19; considerando la importancia de las habilidades blandas para el cumplimiento de los trabajos diarios de manera eficiente, tanto en las funciones propias como en cada dependencia y por consiguiente en toda la institución, y que no exista ningún tipo de problema que llegue a afectar al colaborador como a la entidad.

Las dificultades que se encontraron durante el desarrollo de la presente investigación, se dio en el proceso de la aplicación de la encuesta a los colaboradores; debido a que algunos a raíz del recorte de personal de trabajo presencial cubrían funciones ajenas a las suyas y no contaban con tiempo para llenar la encuesta en el momento y otros por encontrarse haciendo trabajo de campo, como consecuencia la recopilación de la información tomo más tiempo de lo proyectado.

De acuerdo a los resultados descriptivos de la presente investigación de la variable habilidades blandas, se les hizo 32 preguntas a 53 colaboradores acerca de sus habilidades de comunicación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo (figura 1) donde se mostró que el (75.5%) 40 colaboradores encuestados obtuvieron un nivel excelente en cuanto a estas cuatro habilidades blandas, mientras que el (24.5%) 13 colaboradores obtuvieron un nivel bueno. Es importante mencionar que según Bonilla (2020) en su investigación relacionada con el desarrollo de las habilidades blandas en las instituciones públicas, llegó a la conclusión que son de gran importancia como estrategia de empoderamiento siendo de gran relevancia para el desarrollo social, normativo, legal y transparente del país.

Se les preguntó acerca de la habilidad de comunicación (figura 2) donde muestra que el (58.5%) 31 colaboradores encuestados, según sus respuestas obtuvieron un nivel excelente de comunicación en la organización mientras que el 37.7% buena, sin embargo, un 3.8% obtuvieron un nivel regular en cuanto a su habilidad

de comunicación, a diferencia del estudio de Franco (2018) indicó en sus resultados un 14% de los colaboradores encuestados consideró que siempre existe una buena capacidad de comunicación y el 25% de los colaboradores manifestó que no existe un buen nivel de dicha habilidad sin embargo el 31% indicó que de vez en cuando existe una buena comunicación. Es importante mencionar que según De la Riva (2019) la falta de comunicación en el trabajo puede llevar a conflictos interpersonales y por consiguiente a una disminución de la productividad.

Se les preguntó acerca de la habilidad de responsabilidad (figura 3) donde muestra que el (79.2%) 42 colaboradores encuestados, según sus respuestas obtuvieron un nivel excelente de responsabilidad en la organización, mientras que el 18.9% buena, sin embargo existe un 1.9% regular; a diferencia del estudio de Franco (2018) en su tesis indica en sus resultados que un 47% de los colaboradores encuestados considera que casi siempre demuestran una buena capacidad de responsabilidad en la organización y el 11% de los colaboradores nunca asumen su responsabilidad, lo que demuestra una falta de objetivo con la organización. Es importante mencionar que según Alles (2005), esta habilidad está asociada al compromiso de las personas para realizar las labores encomendadas, entendiendo que el cumplimiento de lo encargado está por encima de los intereses propios.

Se les preguntó acerca de la habilidad de liderazgo (figura 4) donde muestra que el (77.4%) 41 colaboradores encuestados, según sus respuestas obtuvieron un excelente, mientras que el 22.6% buena, a diferencia del estudio de Franco (2018) que indicó en sus resultados que un 28% de los colaboradores encuestados cuentan con la habilidad de liderazgo, y que el 19% de los colaboradores no cuentan con dicha habilidad, lo que quiere decir que la mayoría de colaboradores considera que cuentan con capacidad de liderazgo. Es importante mencionar que según Ariza (2019), el liderazgo es la capacidad de motivar e inspirar a un equipo para dar lo mejor de sí, logrando un trabajo exitoso.

Se les preguntó acerca de la habilidad de trabajo en equipo (figura 5) donde

muestra que el (77.4%) 41 colaboradores encuestados, según sus respuestas obtuvieron un excelente nivel de trabajo en equipo en la organización, mientras que un 22.6% buena, a diferencia del estudio de Franco (2018) que indicó en sus resultados que el 44% de los colaboradores encuestados de vez en cuando trabajan en equipo, y que 22% de los colaboradores no trabajan en equipo, lo que quiere decir es que los colaboradores en algunas ocasiones suelen trabajar en equipo. Es importante mencionar que según Alles (2005), el trabajo en equipo es la habilidad de intervenir constantemente para lograr un fin común inclusive cuando el objetivo está relacionado directamente con el interés personal.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Se determinó que el nivel de habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, respecto a la comunicación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo según el resultado descriptivo el 75.5% fue de nivel excelente mientras que el 24,5% en un nivel bueno.

6.2 En cuanto al objetivo específico 1, se determinó que el nivel de comunicación en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, fue de nivel excelente debido a que, en indagaciones con los colaboradores, manifestaron haber recibido capacitaciones y talleres sobre la importancia de la comunicación, sumado a esto la experiencia laboral por ser en alto porcentaje personal nombrado y por sobrevivencia en el contexto que se viene atravesando.

6.3 En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que el nivel de responsabilidad en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, fue de nivel excelente debido a que, existe un estricto control por la Dirección a través de la Unidad de Personal, se resalta también el compromiso que existe por parte de los colaboradores hacia la institución.

6.4 En cuanto al objetivo específico 3, se determinó que el nivel de liderazgo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, fue de nivel excelente debido a que, la mayoría de los colaboradores son personas con una amplia trayectoria en la expansión de sus capacidades, entendiendo así la importancia del liderazgo en el ambiente laboral.

6.5 En cuanto al objetivo específico 4, se determinó que el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID -19, fue de nivel excelente debido a que, existe un trabajo de colaboración con el objetivo personal y grupal identificado al margen de sus diferencias personales y profesionales; en adición, cada inicio de semana reciben charlas de inducción y motivación.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir con las capacitaciones a los colaboradores para el desarrollo de sus habilidades blandas con el propósito de fortalecerlas, a fin de optimizar sus funciones en beneficio de la institución. Así mismo organizar autoevaluaciones constantes a los colaboradores para ver el desarrollo de las mismas.

Se recomienda realizar talleres en los cuales se estimule las habilidades blandas, mediante distintas dinámicas tanto individuales como grupales, mostrándoseles situaciones diversas para ver su desenvolvimiento; para estas actividades lo indicado sería la participación de todo los colaboradores incluyendo a los jefes de área, teniendo así una clara visión del trabajo en equipo, comunicación, responsabilidad y liderazgo; que se verá reflejada en el trabajo real con un mejor desempeño grupal y por consiguiente un mejor servicio a los usuarios.

Se recomienda para futuras procesos de selección de personal en la fase de las entrevistas las habilidades blandas o competencias genéricas como parte importante para la inserción de nuevo personal en la institución.

Se sugiere la continuidad de las charlas de motivación e inducción a los colaboradores previo al inicio de la jornada laboral.

A futuros investigadores en esta línea, se sugiere tener en cuenta la aplicación de encuestas de manera triangulizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS