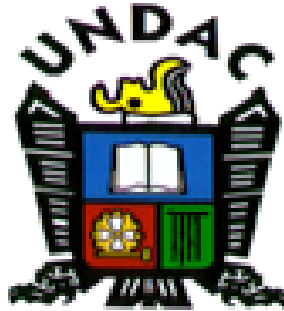


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores
de la dirección regional de vivienda, construcción y
saneamiento - Pasco, 2021**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Herminia Susi GOMEZ LEON

Bach. Kevin Cristhian JIMENEZ HUAMALI

Asesor:

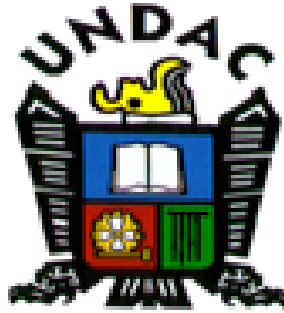
Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON

Cerro de Pasco - Perú 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores
de la dirección regional de vivienda, construcción y
saneamiento - Pasco, 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por su guía y compañía, a mis padres, por su gran amor, apoyo incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado realizar profesionalmente y por los buenos valores inculcados durante mi crecimiento. gracias.

Susi Herminia

A Dios y a la Madre Santa Ana por su guía y compañía, a mis Padres Orlando y Yuli y mi mamita Elizabeth, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser unos excelentes ejemplos de vida a seguir, gracias.

Kevin Cristhian

AGRADECIMIENTO

Con mucho respeto hacemos un especial reconocimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de Cerro de Pasco, institución rectora de la educación de nuestra región, por acogernos en nuestra formación superior.

A los Señores catedráticos, por inculcarnos sus sabios conocimientos durante los 10 semestres académicos.

Al Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON, Quien sin medir esfuerzos nos asesoró sacrificada y desinteresadamente en la elaboración de la presente tesis, en los momentos más difíciles de la temporada del COVID 19.

A las autoridades, funcionarios y colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda y saneamiento básico 2021, por la dotación de datos muy importantes para la validación del instrumento y respuestas oportunas.

A nuestros familiares y colegas de aula quienes nos apoyaron moralmente para seguir en la consecución final del presente trabajo de investigación.

Los Autores.

RESUMEN

Nuestro trabajo de investigación nace como una necesidad de conocer de qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública, para ello se puso como objetivo central: determinar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

Para ello se empleó como tipo de investigación el no experimental, de nivel correlacional, para ello se empleó el método científico y el diseño fue transversal, los datos son de carácter cuantitativo. Nuestra muestra es probabilística la misma que se compone de 22 colaboradores, en el acopio de la información se utilizaron dos cuestionarios con 15 y 9 preguntas en la escala de Likert.

Luego de las respectivas pruebas de estudio, los resultados determinan que existe una correlación positiva alta del orden de ,835, entre nuestras variables estudiadas habilidades blandas y el desempeño laboral, el cual nos manifiesta que a mayor desarrollo de las habilidades blandas mejor será el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento – Pasco.

Palabras clave: Habilidades blandas, desempeño laboral, colaboradores.

ABSTRACT

Our research work was born as a need to know how soft skills influence the job performance of workers in a public entity, for which the central objective was: to determine the level of influence of soft skills on job performance. of the Collaborators of the Regional Directorate of Housing, Construction and Sanitation - Pasco, 2021.

For this, the non-experimental type of research was used, at a correlational level, for which the scientific method was used and the design was cross-sectional, the data is quantitative. Our sample is probabilistic, the same one that is made up of 22 collaborators, in the collection of information two questionnaires with 15 and 9 questions on the Likert scale were used.

After the respective study tests, the results determine that there is a high positive correlation of the order of .835, between our variables studied soft skills and job performance, which shows us that the greater the development of soft skills, the better the performance. of the Collaborators of the Regional Directorate of Housing, Construction and Sanitation - Pasco.

Keywords: Soft skills, job performance, employees.

INTRODUCCIÓN

La mayoría de investigadores coincide en que el empleo de las habilidades blandas ayuda y fortalecen el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas, tal como lo afirma Vera (2016) para quien las organizaciones hoy en día solicitan colaboradores positivos, capacitados y que utilicen coherentemente “sus conocimientos técnicos con sus habilidades socioemocionales para la resolución de problemas” (p. 54)

Si algo positivo se tiene que sacar de la pandemia por COVID 19 es la resiliencia que mostraron la mayoría de las personas y de cómo esta influyo en las diferentes actividades, es decir el empleo de las diversas habilidades blandas y de qué manera las mismas influirán en el futuro, tal como lo afirma Morgan (2022) “Además, las habilidades blandas se han vuelto aún más importantes en el panorama laboral pospandémico y en gran parte remoto”.

Es preciso manifestar que el desempeño laboral es considerado como un punto de vital importancia para la mayoría de las entidades, ya que ello redundará en su mejor rendimiento y con ello se contribuye a alcanzar las metas y objetivos institucionales.

Nuestra investigación busca mantener y cumplir con lo estipulado en el reglamento de grados y títulos de nuestra alma mater, para ello se ha estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I: denominado Problema de Investigación, nos presenta la identificación y planteamiento del problema, la delimitación de la investigación, la formulación de los problemas hallados, formulación de los objetivos, así como la justificación de la investigación y las limitaciones de la misma.

El capítulo II: Marco Teórico, sirve para presentar los antecedentes de nuestro estudio en todos sus niveles (internacional, nacional y local), las diversas bases teóricas y científicas de las variables (Habilidades blandas y desempeño laboral) y de sus

indicadores, la definición de términos básicos empleados, se efectúa la formulación de las respectivas hipótesis, se identifican las variables y se muestra la definición operacional de variables e indicadores.

En el capítulo III: Metodología y Técnicas de Investigación, identificamos el tipo de investigación, método de investigación, el diseño de nuestra investigación, la población con su respectiva muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, el tratamiento estadístico y la orientación ética, filosófica y epistémica de nuestro estudio.

En el capítulo IV: denominado Resultados y Discusión de Resultados; se orienta en la descripción del trabajo de campo realizado, la presentación, análisis e interpretación de nuestros concernientes resultados, la prueba de hipótesis general y específicas, así como la respectiva discusión de resultados encontrados.

Para finalizar nuestra investigación se exponen las respectivas conclusiones y recomendaciones, también se presentan las referencias bibliográficas utilizadas, así como los respectivos anexos.

Los Autores.

ÍNDICE

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURA

CAPITULO I.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.2.1. Delimitación social.....	4
1.2.2. Delimitación espacial.....	5
1.2.3. Delimitación temporal.....	5
1.2.4. Delimitación conceptual.....	5
1.3. Formulación del problema.....	5
2.1.1. Problema general.....	5
2.1.2. Problemas específicos.....	6
1.4. Formulación de objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. Justificación de la investigación.....	7
1.6. Limitaciones de la investigación.....	8

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	9
2.1.1. Antecedentes de nivel internacional.....	9
2.1.2. Antecedentes de nivel nacional.....	11

2.1.3. Antecedentes de nivel regional y local.....	13
2.2. Bases teóricas – científicas.....	14
2.3. Definición de términos básicos.....	25
2.4. Formulación de hipótesis.....	27
2.4.1. Hipótesis general.....	27
2.4.2. Hipótesis específicas.....	27
2.5. Identificación de variables.....	28
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	29

CAPITULO III.

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	30
3.2. Nivel de investigación.....	30
3.3. Métodos de investigación.....	31
3.4. Diseño de investigación.....	31
3.5. Población y muestra.....	32
3.5.1. Población.....	32
3.5.2. Muestra.....	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.6.1. Técnicas.....	33
3.6.2. Instrumentos.....	33
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	34
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9. Tratamiento estadístico.....	35
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	35

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	36
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	37
4.2.1. Presentación de los resultados de la variable habilidades blandas.....	37
4.2.2. Presentación de los resultados de la variable desempeño laboral.....	52
4.3. Prueba de hipótesis.....	63

4.3.1. Prueba de hipótesis general.....	63
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.....	65
4.4. Discusión de resultados.....	70

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diferencias entre eficiencia y eficacia.....	24
Tabla 2 Trabajadores Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento – Pasco 2021	33
Tabla 3 Resultados de la variable habilidades blandas	37
Tabla 4 ¿Tienes una comunicación efectiva con tus superiores y compañeros de trabajo?..	38
Tabla 5 ¿Eres muy amigable con tus superiores y compañeros de trabajo?	39
Tabla 6 ¿Tratas con afecto a tus compañeros y superiores?.....	40
Tabla 7 ¿Me siento motivado al momento de realizar mis labores?	41
Tabla 8 ¿Mi desempeño está al nivel de las circunstancias que la empresa espera?.....	42
Tabla 9 ¿Soy consciente de la labor que desempeño y así lo interpreto?.....	43
Tabla 10 ¿Soy capaz de identificar mis emociones, al momento de realizar mis labores?..	44
Tabla 11 ¿Tengo confianza en mí mismo, al momento de realizar mis labores?.....	45
Tabla 12 ¿Me reconozco y me acepto como soy?.....	46
Tabla 13 ¿Te sientes realizado con respecto a tu situación actual?.....	47
Tabla 14 ¿Muestras un buen desempeño al momento de realizar tus labores?.....	48
Tabla 15 ¿Te muestras con deseos de compartir tus conocimientos con tus compañeros de trabajo?	49
Tabla 16 ¿Muestras reconocimiento por tus compañeros de labores?	50
Tabla 17 ¿Guardas respeto a tus superiores y compañeros?	51
Tabla 18 ¿Estás dispuesto a brindar ayuda a tus compañeros?	52
Tabla 19 Resultados de la variable desempeño laboral.....	53
Tabla 20 ¿Tienes problemas en cuanto a tu asistencia a tu centro de trabajo?	54

Tabla 21 ¿Eres puntual tanto en tu ingreso, como en el cumplimiento de tus labores?	55
Tabla 22 ¿Te muestras amable en tu centro laboral?	56
Tabla 23 ¿Cumples con tus labores programadas?.....	57
Tabla 24 ¿Haces uso efectivo de todos los recursos disponibles para realizar tus labores?	58
Tabla 25 ¿Demuestras calidad al momento de realizar tu trabajo?	59
Tabla 26 ¿Consideras que tu labor está orientado al cumplimiento de metas y/o labores asignadas?.....	60
Tabla 27 ¿Consideras que estás dispuesto a solucionar los problemas que se presentan en tus labores?.....	61
Tabla 28 ¿Tienes el conocimiento adecuado para el cargo y la labor que realizas?	62
Tabla 29 Valores estadísticos del coeficiente de correlación de Pearson	63
Tabla 30 correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral	64
Tabla 31 correlación entre habilidades sociales y desempeño laboral	65
Tabla 32 correlación entre motivación y desempeño laboral	66
Tabla 33 correlación entre conciencia de uno mismo y desempeño laboral	67
Tabla 34 correlación entre la autorregulación y desempeño laboral	68
Tabla 35 correlación entre la empatía y desempeño laboral.....	76

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 ¿Cuáles son las causas de tener una vacante difícil de cubrir?	17
Figura 2 Diseño de la Investigación	32
Figura 3 Resultados de la variable habilidades blandas	37
Figura 4 ¿Tienes una comunicación efectiva con tus superiores y compañeros de trabajo?	38
Figura 5 ¿Eres muy amigable con tus superiores y compañeros de trabajo?	39
Figura 6 ¿Tratas con afecto a tus compañeros y superiores?	40
Figura 7 ¿Me siento motivado al momento de realizar mis labores?	41
Figura 8 ¿Mi desempeño está al nivel de las circunstancias que la empresa espera?	42
Figura 9 ¿Soy consciente de la labor que desempeño y así lo interpreto?	43
Figura 10 ¿Soy capaz de identificar mis emociones, al momento de realizar mis labores?	44
Figura 11 ¿Tengo confianza en mí mismo, al momento de realizar mis labores?	45
Figura 12 ¿Me reconozco y me acepto como soy?.....	46
Figura 13 ¿Te sientes realizado con respecto a tu situación actual?	47
Figura 14 ¿Muestras un buen desempeño al momento de realizar tus labores?.....	48
Figura 15 ¿Te muestras con deseos de compartir tus conocimientos con tus compañeros de trabajo?	49
Figura 16 ¿Muestras reconocimiento por tus compañeros de labores?.....	50
Figura 17 ¿Guardas respeto a tus superiores y compañeros?	51
Figura 18 ¿Estás dispuesto a brindar ayuda a tus compañeros?.....	52
Figura 19 Resultados de la variable desempeño laboral	53
Figura 20 ¿Tienes problemas en cuanto a tu asistencia a tu centro de trabajo?	54

Figura 21 ¿Eres puntual tanto en tu ingreso, como en el cumplimiento de tus labores?.....	55
Figura 22 ¿Te muestras amable en tu centro laboral?	56
Figura 23 ¿Cumples con tus labores programadas?	57
Figura 24 ¿Haces uso efectivo de todos los recursos disponibles para realizar tus labores?	58
Figura 25 ¿Demuestras calidad al momento de realizar tu trabajo?.....	59
Figura 26 ¿Consideras que tu labor está orientado al cumplimiento de metas y/o labores asignadas?.....	60
Figura 27 ¿Consideras que estás dispuesto a solucionar los problemas que se presentan en tus labores?	61
Figura 28 ¿Tienes el conocimiento adecuado para el cargo y la labor que realizas?	62

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Hasta hace unos años era frecuente que todo alumno entendiera, que todo los conocimientos y habilidades necesarias para obtener un trabajo sería suministrado por la universidad o la escuela técnica donde realizaba sus estudios, por lo que estudiar bastante y conseguir buenas notas, eran suficientes para lograr un buen empleo.

Pero, el mundo cambió y actualmente las diversas organizaciones solicitan a sus colaboradores una nueva categoría de competencias, habilidades y conocimientos que raramente se imparten en los diversos centros de estudios superiores. Se trata de las habilidades blandas o “soft skills”, y que, según la mayoría de autores como Goleman, Attewell, Peterson y otros lo definen como “aquellas pericias que tienen que ver con la capacidad del trabajador para “relacionarse con otros, comunicar, compartir información, liderar o conducir, motivar, escuchar y empatizar, trabajar colaborativamente y en red, y para influir a los demás”.

La gran mayoría de los colaboradores en las diversas organizaciones han vuelto al trabajo presencial, que estuvo restringido por el COVID 19¹, es común escuchar el malestar de muchos de ellos por los efectos producidos por esta pandemia, en este contexto los inconvenientes y malestares predominan.

Es por ello que consideramos que las habilidades blandas han obtenido gran importancia y valor dentro de las diversas organizaciones, por que predominan para resolver los diversos inconvenientes sociales y permiten afrontar de manera saludable la jornada laboral del colaborador. La gran mayoría de entidades públicas no son ajenas a estos inconvenientes. Tal como lo menciona Ramírez (2020)

En definitiva, las habilidades blandas nos permiten enfrentar de mejor manera los desafíos que se presentan en nuestro día a día, tanto en el aspecto personal como en lo laboral, si nos enfocamos en este último aspecto, un profesional debe ser capaz de poder resolver de manera efectiva las problemáticas que se le presentan en el trabajo y poder cumplir con las metas y objetivos esperados por parte de su empleador.

En el caso de un funcionario público, estas habilidades son muy importantes ya que la responsabilidad de su rol requiere de un profesional que pueda trabajar bajo presión, tenga buena disposición, vocación de servicio, y un alto valor ético, además, debe ser una persona honesta, responsable, eficiente, con capacidad de trabajar en equipo, entre otras.

Es fundamental que quienes dirigen las entidades públicas deben hacer énfasis en seguir mejorando sus habilidades blandas, así como el de sus colaboradores, para

¹ Mediante Decreto Supremo se declara en Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. DECRETO SUPREMO N° 044-2020-PCM

perfeccionarse como individuos y profesionales y sobre todo para lograr un mejor desempeño laboral, con la finalidad de servir a su institución y a la nación de la mejor manera posible, además de permitir una gestión eficiente y de mayor calidad de servicio.

Del mismo modo es importante para las entidades contar con personal competente, de acuerdo al puesto de trabajo, además de la debida capacitación y con las competencias necesarias para cumplir con sus labores diarias y contribuir con ello al cumplimiento de las metas institucionales. Parte de estas competencias son las llamadas habilidades blandas o soft skills. Tal como lo menciona Araya y Garita (2020)

Las habilidades (blandas) para impulsar el espíritu emprendedor, las actitudes para la formación continua a través de toda la vida y la disciplina para ejecutar tareas bajo esquemas de virtualización (teletrabajo) serán complementos necesarios con el propósito de enfrentar esta nueva economía digital. (p. 29).

Respecto al desempeño laboral debemos manifestar que la mayoría de autores coinciden en que “es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes sucesos conductuales que el trabajador lleva a cabo en un determinado período de tiempo”. Es decir, es considerado como el aporte que realiza el trabajador al logro de objetivos de la entidad, mediante la labor que desempeña en la organización.

Consideramos que en este mundo donde los cambios en todos los aspectos (tecnológicos, sociales, ambientales, etc.) ocurren cada vez con mayor velocidad y menor tiempo. Hablar de habilidades blandas en el sector público involucra, direccionar las labores a la humanización de los diferentes procesos que se realizan en

las diversas entidades del estado. Ya que ellas son actualmente más necesarias que nunca, para poder mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Considerando al desempeño laboral como lo manifiesta Chiavenato (2011) como la eficiencia que muestra el colaborador para realizar las diversas tareas que les son asignadas, las mismas que buscan lograr los objetivos que organización busca lograr.

Los mecanismos a través de los cuales las habilidades pueden afectar el desempeño laboral son múltiples. Las habilidades cognitivas pueden ayudar a los individuos a elegir ocupaciones con tareas más complejas, que impliquen procesar más información, tomar decisiones difíciles, planear secuencias de acciones que lleven a un producto o servicio de mayor calidad, o idear soluciones ante nuevos desafíos. (Berniell et al., 2016, p. 45)

De allí la pregunta ¿somos capaces de percibir el efecto que tienen ambas variables (habilidades blandas y desempeño laboral) para nuestra vida profesional? De allí que nos planteamos como problema de investigación: ¿De qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?

Esperamos que con la presente indagación contribuyamos a dar más luces sobre esta problemática que aqueja actualmente a muchas organizaciones de nuestra región y el país.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación social

Esta constituido, por todos los trabajadores tanto nombrados, como contratados de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Pasco.

1.2.2. Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Pasco, ubicado en el parque el Comercio edificio N° 8, del distrito de Yanacancha.

1.2.3. Delimitación temporal

El periodo de análisis de la presente investigación alcanzará el año 2021.

1.2.4. Delimitación conceptual

Constituido por los conceptos de nuestras variables:

Habilidades blandas:

Según Goleman (2005) son las “Cualidades personales relacionadas con la inteligencia emocional y social, y que tienen que ver con las habilidades que se potencian con el trato hacia los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través de la relación con otras personas”

Desempeño laboral:

Según Chiavenato (2011) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?
- b) ¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?
- c) ¿De qué manera la conciencia de uno mismo influye en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?
- d) ¿De qué manera la autorregulación influye en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?
- e) ¿De qué manera la empatía influye en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer el nivel de influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.
- b) Comprobar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.
- c) Decretar el nivel de influencia de la conciencia de uno mismo en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.
- d) Determinar el nivel de influencia de la autorregulación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.
- e) Determinar el nivel de influencia de la empatía en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Uno de los principales propósitos de nuestro trabajo, es el de investigar y utilizar los conocimientos y teorías más importantes de los autores e instituciones

académicas relacionadas con nuestras variables estudiadas (Habilidades Blandas y Desempeño Laboral), las mismas que al finalizar puedan servir de soporte y como antecedentes para las futuras investigaciones.

1.5.2. Justificación práctica

Se sostiene en la necesidad de hallar posibles alternativas para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco y que el mismo influya en mejorar su desempeño laboral.

1.5.3. Justificación metodológica:

Nuestra investigación cuenta con dos instrumentos de investigación (cuestionarios) uno por cada variable estudiada, los mismos que son validados por el juicio de expertos y que estamos seguros servirán de soporte a futuras investigaciones.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que consideramos las más importantes son:

- a) **Disponibilidad de tiempo:** sobre todo de los encuestados debido a sus recargadas labores.
- b) **Falta de recursos económicos:** Para poder financiar los diversos gastos ocasionados para el desarrollo de la investigación.
- c) **Falta de bibliografía especializada:** Tanto en las bibliotecas de nuestra universidad, como en la biblioteca municipal, del mismo modo son pocos los estudios sobre todo el referente al de habilidades blandas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes de nivel internacional

Osa (2022) en la investigación “Soft skills y Wellness en el ámbito laboral” tuvo como objetivo principal

Comprender y profundizar en la importancia del desarrollo de las soft skills en el ámbito laboral y profesional, entendiéndolas como una ventaja competitiva capaz de mejorar la eficiencia de las compañías. Para ello se requiere analizar el entorno actual que afecta directamente a las compañías y los nuevos requerimientos que de este emanan. (p. 6)

Fue una investigación mixta, para recoger la información se utilizó un cuestionario compuesto por 11 preguntas, su conclusión principal nos manifiesta:

Podemos afirmar que, si bien es cierto que las habilidades duras nos permiten solucionar cuestiones más técnicas, no debemos olvidar que los problemas no solo se

resuelven de manera sistemática. Para ello es imprescindible utilizar métodos flexibles y adaptativos, tales como los que las soft skills proporcionan. (p. 38)

Espinoza y Gallegos (2020), en la investigación “Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático”, fue una investigación de tipo cualitativa, donde se analizaron artículos de revisión bibliográfica y de investigación, comprendidos entre octubre del año 2018 y marzo del 2019, en sus conclusiones nos manifiestan que:

- 1) El análisis de las diferentes investigaciones ayudó a identificar los conceptos dados por los autores de los artículos revisados, en los cuales se encuentran muchas similitudes en cuanto a lo que son las habilidades blandas, ya que las describen como cualidades, actitudes y destrezas.
- 2) En cuanto a las competencias que se desarrollan al aplicar las habilidades blandas por lo manifestado por los autores se presentan tanto a nivel educativo como laboral, ya que, desde la etapa escolar se busca la iniciativa y la imaginación de las personas, con las actividades que se realizan en las aulas educativas. Sin embargo, se encontró más información a nivel educativo. (pág. 54)

De la Riva Araluce (2019) en la investigación de pregrado “Importancia de las habilidades personales blandas en el ámbito de las organizaciones”. Cuyo objetivo principal fue: “explicar el incesante incremento de la demanda de las habilidades personales blandas (soft skills) por parte de las organizaciones en la actualidad” (p. 7), fue una investigación mixta de carácter exploratoria, para recoger la información se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. Al final de la investigación su principal conclusión nos revela que:

No sólo se ha comprobado la importancia que las empresas ofrecen a estas habilidades, debido a los indudables beneficios que las soft skills producen en la sociedad, sino que, también se ha puesto de relieve que la carencia de estas habilidades en la actualidad es, entre otras muchas, un impedimento a la hora de ser contratado. Por lo que son muchos los jóvenes que, a pesar de reunir las aptitudes técnicas, en ocasiones no acceden al puesto de trabajo que desean por no poseer este tipo de habilidades; se preferirá a otro candidato que sí las domine. (p. 44)

2.1.2. Antecedentes de nivel nacional

Carranza (2022) en el trabajo de investigación “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021”. Que tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021” (p. 17), fue una investigación de tipo básica, la metodología empleada fue no experimental de tipo descriptivo correlacional, la población y muestra fue de 13 personas. Para recoger la información se utilizó como técnica la encuesta, con un cuestionario de 30 preguntas, en su principal conclusión nos dice que:

Las habilidades blandas de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, se encuentran en un nivel muy desarrollada por parte de los trabajadores, así como lo demuestra el cuestionario aplicado a los trabajadores de dicha empresa del cual se demostró que el 50 % de los trabajadores desarrollan y ponen en práctica las habilidades blandas tales como; el trabajo en equipo, la comunicación, la autogestión, el pensamiento crítico y el liderazgo. Además, las habilidades blandas que

más se destacan en ellos son el trabajo en equipo, la comunicación y la autogestión. Por lo que resulta beneficioso para la empresa, puesto que el desarrollo de habilidades blandas es esencial para el crecimiento de la organización y el cumplimiento de sus objetivos. Pero también se ha encontrado una limitación en cuanto a las dimensiones de pensamiento crítico y liderazgo, por lo que se necesitaría un reforzamiento en estas habilidades para alinearlas con las demás. Por lo tanto, la mayoría de las dimensiones de habilidades blandas son aceptadas y desarrolladas por el personal operativo de la empresa. (p. 61)

Fernandez (2021) en la investigación titulada “Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz - Ancash-2020”, tesis de pregrado cuyo principal objetivo fue: “Determinar la relación de las habilidades blandas con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-Ancash-2020” (p. 14), se trató de una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental – transversal. El tamaño de la muestra fue de 152 personas, se aplicó un cuestionario con 23 preguntas, en su conclusión principal nos manifiesta que:

Se determinó la relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz- Ancash, 2020, siendo esta relación directa y buena, según el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,756 y el valor del nivel de significancia (P-value) es igual a 0,000. (p. 64)

Castillo (2019) en la investigación “Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén”, tuvo como objetivo general “Determinar el

nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén” (pág. 20), fue una investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue de 44 trabajadores, para recoger los datos se empleó un cuestionario de 20 preguntas en la escala de Likert. En su conclusión principal nos manifiesta que:

Los resultados de los hallazgos revelan que el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en la municipalidad de Pomahuaca presenta ciertas limitaciones, puesto que, en la percepción del grupo de estudio se encuentra en un nivel bajo, con un 56,82%, en liderazgo, así como, el 54,55% hace lo propio, en comunicación; el 52,27, en coaching; el 59,09, en trabajo en equipo y el 54, 55% en negociación. (pág. 36)

2.1.3. Antecedentes de nivel regional y local

Lovo (2022) en la investigación “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Pasco, 2019” tuvo como objetivo principal “Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Pasco, 2019” (p. 5). Fue una investigación de tipo correlacional, nivel descriptivo, el método empleado fue el inductivo, deductivo y correlacional; el diseño es no experimental transversal, la muestra estuvo conformada por 30 personas, se utilizó dos cuestionarios (uno por cada variable) con 23 y 25 preguntas respectivamente, la conclusión principal nos dice que:

Se ha determinado que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Pasco, 2019. En un 66.9%, lo cual nos indicaría que, a mejor gestión administrativa, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores. (p. 75)

Blanco (2020) en la investigación titulada “Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Junín, 2018”, que tuvo como objetivo general “Determinar de qué manera las habilidades sociales se relacionan con desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018” (p. 3), fue una investigación básica, de nivel descriptivo y correlacional, el método fue deductivo, de diseño no experimental, la muestra comprendió a 129 trabajadores, la información fue recogida con el apoyo de dos cuestionarios, al final de la investigación la conclusión principal nos manifiesta que:

Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín a un nivel de significancia de 0.002, permitiendo que se logren los objetivos propuestos para lo cual los servidores se esfuerzan, se dedican y muestran compromiso. (p. 51)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Habilidades blandas

En los últimos años, las habilidades blandas cobraron mayor utilidad debido a la creciente tendencia de las organizaciones, que buscan el trabajo multidisciplinario y sinérgico entre sus diversas áreas. Del mismo modo alcanzaron importancia ya que se las identifica como el componente que establece aquello que se realiza con las

habilidades duras. “Las habilidades de las personas tienen un gran valor para la sociedad como factor de productividad económica, pues una mano de obra altamente calificada es comparable a otros factores de producción involucrados en el proceso de producción” (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018, p. 7)

Actualmente como efecto de la globalización, son bastante demandadas por las diversas organizaciones las habilidades blandas, tal como lo muestra el informe del MTPE (2018)

La brecha de competencias, como expresión del desajuste entre la oferta de habilidades y la demanda de los sectores productivos, es un fenómeno recurrentemente observado en el mundo, esto debido al impacto en la generación de desempleo, en detrimento de la productividad y competitividad de las economías. (p. 29)

Debemos mencionar que el término habilidades blandas, es un concepto mucho más complejo y recóndito, con una definición no del todo clara y consensuada por todos los diversos autores, el mismo que ha ido sufriendo cambios importantes con el paso del tiempo.

Cuando el interés radica en anticipar habilidades se debe considerar los retos que surgen de la necesidad de describir cuáles serán las competencias o habilidades que se requerirán en los próximos años. Aparecen la promoción de nuevas competencias, principalmente aquellas relacionadas con el manejo de nuevas tecnologías, pero también la capacidad de comprender y analizar críticamente una mayor cantidad de información. Asimismo, se producen transformaciones en muchas de las habilidades como se conocen actualmente, no solo es necesario escribir y

expresarse adecuadamente sino hacerlo en varios idiomas, no solo se requiere realizar cálculos matemáticos y asociaciones, sino también programar en varios lenguajes, no solo es importante trabajar en equipo sino ser capaz de colaborar virtualmente y en ambientes multiculturales, etc. (Gontero & Albornoz, 2019, p.12)

De acuerdo a Fischman (2022) “Para desarrollar habilidades blandas necesitamos estar conectados con nuestras emociones para luego poder conectar con las emociones de los demás” (p. 15)

Es importante mencionar el estudio realizado por Manpower (2021) sobre la escasez de talento humano en el mercado, afirma que una de las principales dificultades para encontrar candidatos es la falta de habilidades de empleabilidad o habilidades blandas:

Actualmente, el 35% de empresas locales tiene dificultades para hallar al personal adecuado para sus operaciones; mientras que, a nivel global, la cifra de la escasez de talento se eleva a 69%, el mayor porcentaje registrado en 15 años y que se repite en los dos últimos trimestres del 2021. (Manpower, 2021, p. 8)

Nos parece importante mencionar al respecto a Sulca (2022) quien nos manifiesta los beneficios que tiene el desarrollo de las habilidades blandas.

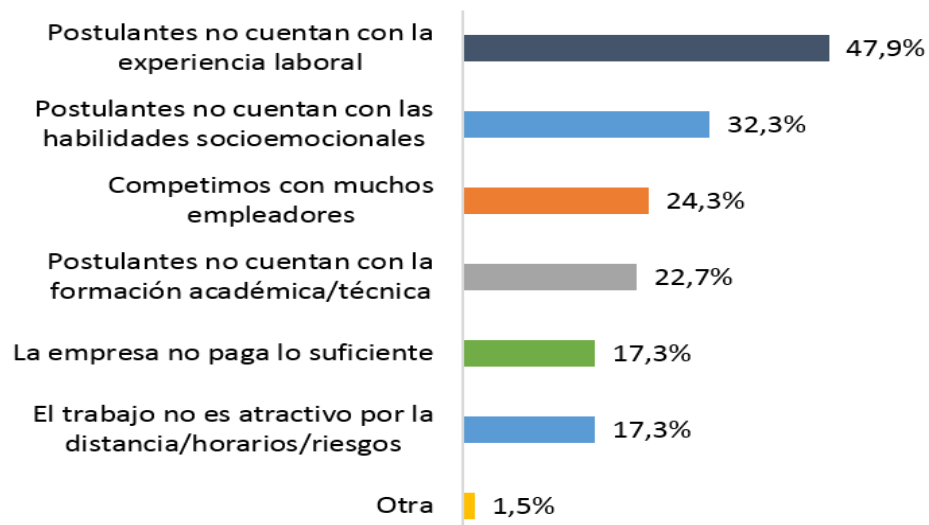
A pesar de los beneficios que pueda obtener un futuro trabajador si desarrolla sus habilidades blandas en su proceso de formación académica, aún existe un bajo desarrollo de estas habilidades por parte de las universidades, los reclutadores tienen la expectativa de que los egresados no están desarrollando estas habilidades en su formación universitaria, lo cual afecta sus oportunidades de empleo. Los hallazgos del

estudio refuerzan la importancia que pueden tener las habilidades blandas en el empleo y el tipo de empleo que puedan acceder los egresados universitarios (p. 144)

Es significativo en nuestro país (segundo lugar) la demanda de que los trabajadores posean habilidades blandas tal como lo demuestra el informe del MTPE (2018).

Las principales razones de por qué las empresas no logran cubrir sus vacantes son: la falta de experiencia laboral de los postulantes (48%) y que estos no cuentan con las habilidades socioemocionales (32%) requeridas. En promedio, en una de cada tres vacantes se encuentra déficits de habilidades de trabajo en equipo, comunicación, responsabilidad, estabilidad emocional, resolución de problemas y liderazgo. Además, la falta de estas habilidades es más acentuada en ciertas ocupaciones. Por ejemplo, la escasez de habilidades de liderazgo es mayor entre los postulantes a puestos directivos, y la falta de habilidades de comunicación lo es entre los postulantes a trabajos de servicios y vendedores.

Figura 1 ¿Cuáles son las causas de tener una vacante difícil de cubrir?



Fuente: ENHAT. Nota: Se usaron los pesos muestrales.

Como se puede apreciar en la figura 1 la demanda de las habilidades socioemocionales o blandas ocupa el segundo lugar entre las habilidades más solicitadas por las organizaciones a sus empleados.

Las llamadas “habilidades blandas” o también conocidas en inglés como soft skills o people skills, Las mismas que según Cobo y Moravec (2011)

Se refieren a un conjunto de capacidades que permiten a un sujeto (p. ej. Estudiante o trabajador) desenvolverse de mejor forma en sus respectivos ámbitos de acción. Estas habilidades, al igual que el aprendizaje invisible, se adquieren tanto desde contextos formales como informales. Es interesante observar que este tipo de habilidades resultan especialmente relevantes en contextos laborales y de socialización (aunque no siempre se cuente con un título que las certifique) (p.196).

2.2.2. Dimensiones de habilidades blandas

2.2.2.1. Habilidades sociales

Es una de las principales habilidades demandadas por los empleadores, la misma que es considerada por Roca (2005), como:

Un conjunto de hábitos -en nuestras conductas, pero también en nuestros pensamientos y emociones- que nos permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que las otras personas no nos impidan lograr nuestros objetivos. (p. 6)

2.2.2.2. Motivación

La motivación está compuesta por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia una meta establecida. La motivación también es considerada como “el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación”.

Michos autores consideran que la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee empuje al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos trazados, por ejemplo, empuja a la persona a la búsqueda permanente de mejores situaciones laborales a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo de este modo en la sociedad donde su labor cobra significado.

2.2.2.3. Conciencia de uno mismo

Según Moreno et al. (2015) darse cuenta de uno mismo “es el entrar en contacto, natural, espontáneo, en el aquí y ahora, con lo que uno es, siente y percibe” (p. 46). Así mismo Goleman (1995) nos dice que es “La capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones”.

2.2.2.4. Autorregulación

“Se refiere a la autogeneración de pensamientos, sentimientos y acciones, que las personas utilizamos para conseguir sus metas, en una visión triádica y recíproca” (de la Fuente Arias, 2017)

2.2.2.5. Empatía

Considerada por la mayoría de autores “como un don social, la sensibilidad que caracteriza a la empatía puede ser muy enriquecedora y se puede aprender mucho de ella”

Según GolemanD. (2013) Hay tres clases de empatía.

Cognitiva: “sé cómo ves las cosas, puedo adoptar tu perspectiva”. Un líder con un buen nivel de este arquetipo de empatía logra que sus colaboradores logren resultados superiores a lo esperado, porque consigue manifestar las cosas de una manera que conciben, lo cual influye en su motivación.

Empatía emocional: Basicamente es el sentimiento. “Es la base de la comprensión y de la química”. Los que enfatizan en empatía emocional son considerados como buenos consejeros, los educadores, personas comprometidos con la atención al cliente y los jefes de grupo, gracias a esa capacidad de manifestar en el instante las reacciones de los demás.

Preocupación empática: Es la disposición de cuando necesitas ayuda estoy dispuesto a dártela llanamente. Quienes se caracterizan por una preocupación empática son los buenos ciudadanos de un grupo, una organización o una comunidad, los que ayudan a los demás de buen grado cuando hace falta.

2.2.3. Desempeño laboral

Para Hellriegel et al. (2009) “El desempeño laboral sólo puede concebirse y evaluarse en el marco de un sistema previo de identificación y delimitación de funciones que la organización realiza para perseguir sus metas” (p. 329)

Para Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral puede ser considerado como el proceso que persigue la obtención de los objetivos por parte de los trabajadores que consienten a su vez conseguir las metas institucionales y la gestión del desempeño laboral es considerada como “una secuencia dinámica y permanente delimitada por acciones y procedimientos que pueden significar una fortaleza para la organización de acuerdo con los resultados obtenidos”

La gestión del desempeño es, seguramente, el proceso de RRHH más interpersonal de todos los que conocemos. Y, aunque, la mayor parte de las tareas asociadas a las evaluaciones del rendimiento se pueden llevar a cabo con la ayuda de un software de recursos humanos, lo cierto es que, la esencia de la gestión del desempeño se centra en una conversación entre manager y empleado. Y eso, ni podemos, ni debemos olvidarlo. Ahora, bien, todo lo demás, si se automatiza, se agiliza y se vuelve eficiente. (Villaseñor, 2021)

Según Chiavenato (2011) “el desempeño: es el comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica” (p. 59).

El desempeño laboral es considerado como el grado en que el talento humano lleva a cabo las actividades y tareas de la institución de acuerdo a ciertos criterios, estándares, modelos de acción o obtención de resultados de acuerdo a los planes determinados. Al respecto Bohlander & Snell (2008) mencionan “(...) Combinación específica de prácticas de RR.HH., estructuras y procesos de trabajo que aumentan al máximo el conocimiento, la habilidad, el compromiso y flexibilidad de los empleados” (p. 354)

El desempeño laboral involucra el entendimiento de las relaciones humanas, emociones competencias, sentimientos; elementos muy importantes en la dirección al cumplimiento de metas y objetivos. Un alto desempeño laboral será aquel que logra establecer vínculos emocionales tan fuertes como para ser capaces de sacrificar los intereses particulares por el bienestar común y es capaz de resistir a la adversidad y perseverar hasta alcanzar los objetivos, involucrándose en una mejora constante pues cuenta con la iniciativa y la capacidad de innovación.

El desempeño está asociado con los logros individuales o colectivos al interior de una organización, y al alineamiento de la gestión con las metas y objetivos de la organización. Por lo tanto, el desempeño es una dimensión de los logros de una organización.

2.2.4. La evaluación del desempeño

Es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global de los colaboradores. La mayor parte de los trabajadores procura conseguir retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar y corregir de ser necesario.

La evaluación de desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización (Chiavenato, 2009, p. 131)).

La evaluación de desempeño nos ayuda a comprobar si las funciones, así como las tareas y actividades se realizan de manera adecuada por parte de los colaboradores de tal manera que beneficie a la organización, el cual a la vez facilita que las personas que laboran tengan acceso a la información que los ayude a mejorar en sus labores.

2.2.5. Eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral

La eficiencia y eficacia nos sirve como ayuda para medir si la organización está persiguiendo el horizonte hacia donde deben llegar, para el cumplimiento de sus metas y objetivos organizacionales, utilizando para ello los recursos con que cuenta, de manera responsable, pertinente, oportuna y adecuadamente.

Eficiencia: Es la utilización correcta de los recursos que posee la organización, así como el cumplimiento oportuno de las diversas tareas y actividades que realiza la entidad para poder cumplir y alcanzar las metas y objetivos trazados en sus diversos instrumentos de gestión.

La eficiencia busca obtener mayores y mejores resultados a partir de la utilización de la menor cantidad de recursos. Debido a esto a que quienes dirigen las organizaciones, cuentan en la mayoría de los casos con escasos recursos (personal, dinero, equipos y otros), por lo que se encargan de manejar eficientemente dichos recursos. Con frecuencia a esto se le conoce como “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar recursos (Robbins & Coulter, 2014)

Eficacia: Es considerado como el logro y cumplimiento de las metas y objetivos trazados de la institución. “La eficacia se suele describir como “hacer las

cosas correctas”; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas” (Robbins & Coulter, 2014, p. 135)

López (2016) nos menciona que es la capacidad para conseguir el efecto que se desea o se espera en torno a los objetivos o metas planteadas, sin que se despojen para ello de los recursos o los medios disponibles.

La cual es una aceptación a la práctica y su uso se limita a los diversos equipos de personas dentro de la organización. Y al mismo tiempo nos plantea la siguiente ecuación:

$$Eficacia = \frac{Objetivos}{Resultados}$$

Eficacia es una medida normativa para conocer sobre el logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa sobre la utilización adecuada de los recursos en los procesos.

Diferencia entre eficiencia y eficacia: Lo podemos apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 1 Diferencias entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
Importancia a los medios. Hacer correctamente las cosas. Resolver problemas. Salvaguardar los recursos. Cumplir tareas y obligaciones. Capacitar a los subordinados.	Importancia a los resultados y fines. Hacer las cosas correctas. Alcanzar objetivos. Optimizar la utilización de los recursos. Obtener resultados y agregar valor. Proporcionar eficacia a los subordinados.
Mantener las maquinas. Presencia en los templos. Rezar.	Maquinas disponibles. Practica de los valores religiosos. Ganarse el cielo. Ganar el campeonato.
Jugar futbol con técnica.	

Fuente: Chiavenato, 2011.

2.2.6. Las actividades y el desempeño laboral

Según Robbins y Coulter (2014) “las actividades y desempeño laboral son declaraciones evaluativas, favorables o desfavorables, que se emiten respecto de objetos, personas o acontecimientos” (p. 123). En términos prácticos, las actitudes reflejan cómo se siente una persona en relación con algo. Según ello las actitudes constan de tres componentes:

El componente cognitivo: “Es una actitud se refiere a las creencias, las opiniones, los conocimientos o la información que poseen los individuos”.

El componente afectivo: “Es una actitud es su ingrediente emocional o sensible”.

El componente conductual: “Es una actitud se refiere a una actitud se refiere a una intención de comportarse de cierta manera respecto de alguien o de algo”.

2.3. Definición de términos básicos

Actitud: “Orientación o predisposición del psiquismo que está por debajo, o es preliminar o previa a la conducta”. (Yentzen, 2008, p. 11)

Autoconfianza: Un fuerte sentido de la propia valía y las capacidades.

Autoestima: “Representa un querer a sí mismo, aunque hay que observar esta actitud con detención, para ver que no se trate de autoensalzamiento, que es el camino a la vanidad, o que sea pura autoindulgencia”. (p. 26)

Autoevaluación emocional: Saber las fortalezas y limitaciones propias.

Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para conseguir un objetivo común.

Competencia: conjunto de conocimientos, Habilidades y destrezas que poseen los colaboradores para el cumplimiento de sus actividades dentro de la entidad.

Comunicación: Escuchar abiertamente y ser capaces de lanzar mensajes convincentes.

Conciencia emocional: Reconocer las emociones propias y sus efectos.

Construir lazos: Ser capaces de generar relaciones de confianza con otras personas o grupos.

Desajuste o brecha de habilidades: Es un concepto que hace referencia a la ausencia o carencia de destrezas y/o habilidades.

Eficacia: Capacidad del Talento humano para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales que han sido planteados. Calidad de trabajo que ofrece

Eficiencia: Capacidad del talento humano para desempeñar y cumplir con sus objetivos y metas de manera adecuada y precisa, economizando los recursos que se demandan para ello. Es lograr mayores resultados con la utilización de menor cantidad de recursos.

Gestión del conflicto: La capacidad de aceptar, sostener y solucionar conflictos.

Habilidades blandas: Son “un conjunto de capacidades que permiten a un sujeto (p. ej. estudiante o trabajador) desenvolverse de mejor forma en sus respectivos ámbitos de acción” (Cobo y Moravec, 2011, p.199)

Habilidades sociales: “Es un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas”.

Habilidades de trabajo en equipo: Crear y aprovechar las sinergias en la persecución de objetivos colectivos.

“Hecho que los trabajadores no cuentan con las competencias requeridas en el mercado laboral”. (Gontero & Albornoz, 2019, p. 15)

Influencia: Utilizar tácticas efectivas para ganar el consenso y persuadir a otros.

Innovación: “aplicación de la creatividad para resolver un problema nuevo o proporcionar una solución nueva a un reto ya existente”. (Cobo y Moravec, 2011, p.200)

Liderazgo: Inspirar y guiar a otros.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Las habilidades sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.
- b) La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.
- c) La conciencia de uno mismo influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

- d) La autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.
- e) La empatía influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

2.5. Identificación de variables

Las variables identificadas para nuestro trabajo de investigación son:

Variable Independiente (X)

Habilidades Blandas

Variable Dependiente (Y)

Desempeño Laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Rango
Habilidades Blandas	Habilidades sociales	Comunicación	1	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	No Aceptable 15 – 35 Regular 36 – 56 Aceptable 57 – 75
		Amistad	2		
		Afecto	3		
	Motivación	Optimismo	4		
		Superación	5		
		Compartir	6		
	Conciencia de uno mismo	Conciencia emocional	7		
		Confianza en sí mismo	8		
		Reconoce y se acepta	9		
	Autorregulación	Realización	10		
		Desempeño	11		
		Interpretación	12		
	Empatía	Reconoce	13		
		Respeto	14		
		Brindar ayuda	15		
Desempeño Laboral	Aptitud	Asistencia	1	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	No Aceptable 9 – 20 Regular 21 – 33 Aceptable 34 – 45
		Puntualidad	2		
		Amabilidad	3		
	Habilidad	Producción	4		
		Productividad	5		
		Calidad	6		
	Cognición	Orientación	7		
		Solución de Problemas	8		
		Conocimiento	9		

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Según Kerlinger y Howard (2002) en los estudios no experimentales, “no se tiene un control directo de las variables que actúan como independientes debido a que ya han ocurrido o son inherentemente no manipulables” (pág. 123).

Por lo arriba mencionado nuestra investigación es no experimental y en el sentido específico es de tipo descriptivo en su particularidad correlacional.

3.2. Nivel de investigación

Para Ander (2011) “Los estudios formulativos o exploratorios y los estudios descriptivos son los dos niveles en los que habitualmente han de trabajar quienes están preocupados por la acción”. (p. 40), desde ese punto de vista nuestra investigación es de nivel descriptivo.

3.3. Métodos de investigación

De acuerdo con Bernal, (2010), “el método de investigación se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica” (pág. 165).

Como método general se utilizará el científico ya que según Hernández et al. (2006). Manifiestan que los pasos que se persiguen con este tipo de método son estrechamente estructurados y tiene como propósito pretender predecir el valor aproximado que tendrá en la variable, a partir del valor hallado.

Bernal (2010) nos manifiesta que “El método hipotético deductivo consiste en procedimientos que parte de una aseveración en calidad de hipótesis, deducción de las conclusiones que dan contraste con los hechos” (pág. 56). Por lo que nuestra investigación emplea como método específico el método hipotético – deductivo.

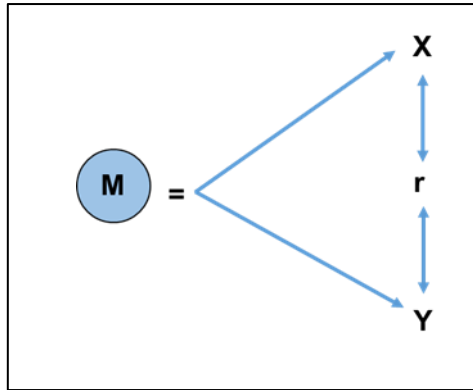
3.4. Diseño de investigación

Nuestra investigación es de carácter transaccional o transversal. Ya que según Hernández et al. (2006) “Tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Así mismo Hernández y Mendoza (2018), nos manifiestan que los diseños transversales se caracterizan por que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, evalúan una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo. Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo”.

Nuestra investigación busca describir el nivel de influencia entre nuestras variables estudiadas en un momento determinado, En este sentido se analizarán nuestras dos variables de acuerdo a la siguiente figura:

Figura 2 Diseño de la Investigación



Se describe la relación (X, Y) Donde:

M: Muestra

X: Habilidades Blandas

Y: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables estudiadas.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según Hernández et al. (2006) “La población es el conjunto de individuos, al que refiere nuestra pregunta de estudio”, para nuestro caso la población está conformada los trabajadores nombrados y contratados de Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento – Pasco, tal como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 2 Trabajadores Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento – Pasco 2021

N°	CARGO	CANTIDAD
01	Director	1
02	Coordinadores provinciales	3
03	Secretaria	1
04	Asistentes administrativos	2
05	Técnico Administrativo	1
06	Prensa	1
07	Conductores	2
08	Personal de campo	11
TOTAL		22

Fuente: DRVCS-P

3.5.2. Muestra

No se requiere de ninguna técnica de muestreo, ya que se cuenta con una población muy pequeña y manejable, por lo que se aplicará el cuestionario a todo el personal que está conformado por 22 colaboradores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica utilizada es la Encuesta, la misma que según Ocegueda (2004) es una “Herramienta que nos permite el acopio de datos mediante consulta o interrogatorio. Puede ser administrado en forma oral o escrita con el propósito de averiguar hechos, opiniones y actitudes”. (pág. 95)

3.6.2. Instrumentos

Como instrumento se empleará el Cuestionario el mismo que según Tamayo y Tamayo (2003) “contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (pág.135).

En nuestro caso se utilizará dos cuestionarios, uno por cada variable de nuestra investigación las mismas que están en una escala nominal, medidas por la escala de Likert, de acuerdo al siguiente puntaje: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Nuestros instrumentos de investigación (un cuestionario por variable) fueron seleccionados de acuerdo a la identificación de nuestro problema y para ello se eligieron a los que mostramos en el anexo 1.

Para la validación de los respectivos instrumentos (cuestionarios) se apeló al juicio de expertos, para tal efecto se solicitó el apoyo de distinguidos profesionales de nuestra región, quienes procedieron a la respectiva validación de acuerdo a los criterios establecidos en el anexo 2.

Finalmente, la confiabilidad de nuestros instrumentos se realizó mediante la aplicación del alfa de Cronbach, el cual al ser aplicado nos dio un resultado positivo, el mismo que nos permitió proceder con el recojo de la respectiva información y cuyos resultados presentamos más adelante.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recogidos mediante los cuestionarios serán descargados en un archivo Excel, las mismas que estarán agrupadas en variables y sus dimensiones, una vez procesadas se ingresarán al software estadístico SPSS en su versión 26, la misma que facilita la obtención de resultados descriptivos mediante las tablas y figuras que luego son interpretados.

Las pruebas de nuestras hipótesis se realizarán mediante el estadígrafo no paramétrico de correlación de Pearson.

3.9. Tratamiento estadístico

Teniendo en consideración el problema, los objetivos e hipótesis establecidos se utilizará la estadística descriptiva y probabilística. Nuestros resultados se presentarán mediante las tablas de distribución de frecuencia, así como figuras estadísticas, las mismas que cuentan con una medición en la escala ordinal.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Nuestra investigación se efectuará con total transparencia, desde el momento de efectuar la recolección de datos a nuestra población identificada, del mismo modo se cumplirá con los criterios establecidos en nuestro reglamento de grados y títulos, concerniente a la investigación cuantitativa, en todo momento se reflejará la autenticidad de los resultados conseguidos, así mismo se conservará la confidencialidad de los informantes y de los resultados de las respectivas encuestas.

Se cumplirá con lo establecido en las normas APA, para nombrar a los autores que respaldan nuestras teorías y referenciarlos en la respectiva bibliografía.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo básicamente se centró en el recojo de la información, para lo cual se confeccionó los respectivos cuestionarios, los mismos que nos permitieron recoger los datos, posterior a ello se procedió a entregarles los respectivos cuestionarios a quienes componen nuestra muestra, se procedió con el llenado de los mismos, dejándolos llenar de acuerdo a sus respectivos criterios.

La encuesta fue aplicado a todos los integrantes de nuestra población, la misma que estuvo compuesta por los 22 colaboradores señalados por los encargados de la DRVCS - Pasco.

Una vez que se terminó con la aplicación de los cuestionarios, se procedió a realizar el respectivo proceso de los mismos, para lo cual se transpusieron al Excel y

luego a procesarlos con la asistencia del software SPSS V. 26. Los resultados son presentamos en las páginas siguientes.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

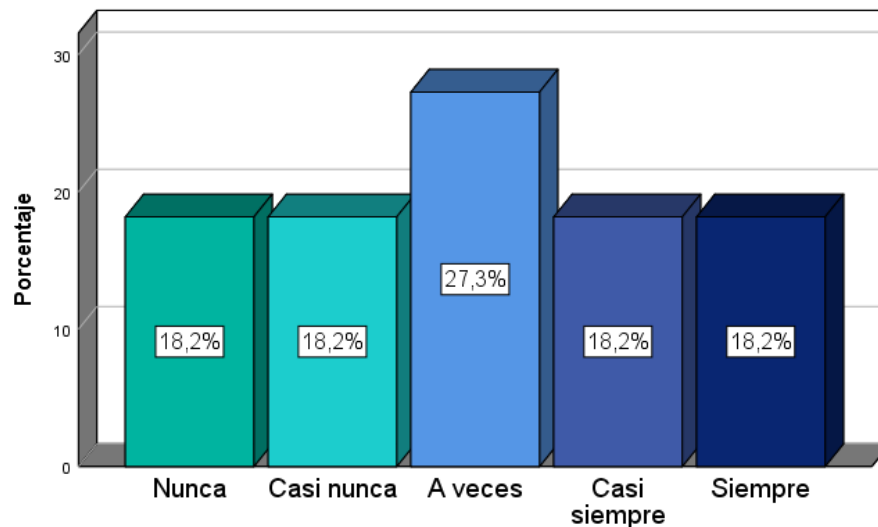
4.2.1. Presentación de los resultados de la variable habilidades blandas

Tabla 3 Resultados de la variable habilidades blandas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	18,2
Casi Nunca	4	18,2
A Veces	6	27,3
Casi Siempre	4	18,2
Siempre	4	18,2
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 3 Resultados de la variable habilidades blandas



Análisis e interpretación

De lo que se visualiza en la tabla 3 y figura 3, en relación a la variable habilidades blandas, un 27,3% considera que a veces hace uso de sus habilidades blandas, 18,2 % califica que siempre, 18,2% opina que casi siempre, 18,2% entiende que casi nunca y 18,2% opina que nunca.

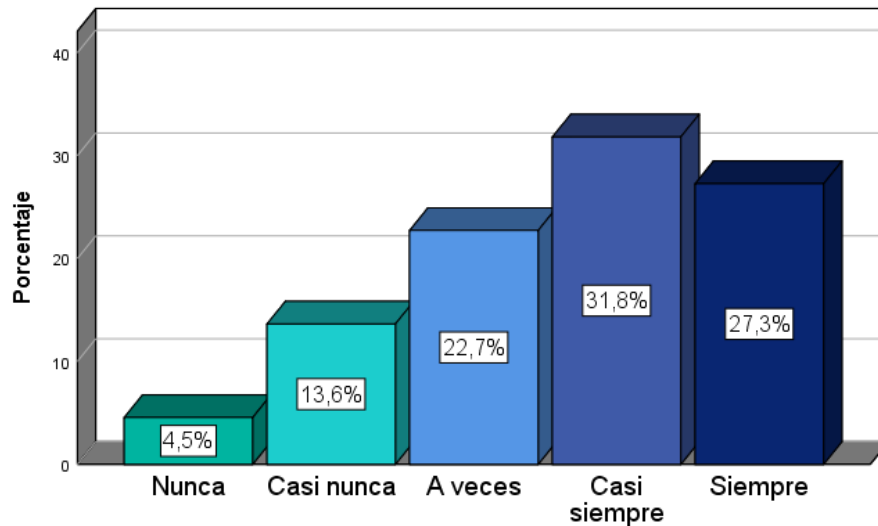
De lo que se puede visualizar es que, la gran mayoría considera que a veces hace uso de sus habilidades blandas

Tabla 4 ¿Tienes una comunicación efectiva con tus superiores y compañeros de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	3	13,6
A Veces	5	22,7
Casi Siempre	7	31,8
Siempre	6	27,3
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 4 ¿Tienes una comunicación efectiva con tus superiores y compañeros de trabajo?



Análisis e interpretación

En la tabla 4 y figura 4, respecto a ¿Tienes una comunicación efectiva con tus superiores y compañeros de trabajo? El 31.8% cree que casi siempre, 27,3% considera que siempre, 22,7% opina que a veces, un 13,6% entiende que casi nunca y 4,5% atribuye que nunca.

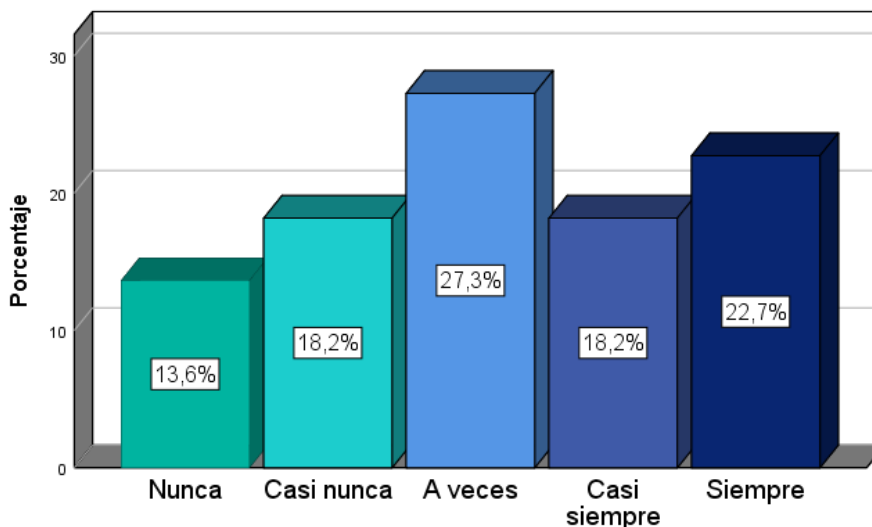
Por lo que podemos mencionar que casi siempre existe una comunicación efectiva en la DRVCS - Pasco

Tabla 5 ¿Eres muy amigable con tus superiores y compañeros de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	13,6
Casi Nunca	4	18,2
A Veces	6	27,3
Casi Siempre	4	18,2
Siempre	5	22,7
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 5 ¿Eres muy amigable con tus superiores y compañeros de trabajo?



Análisis e interpretación

En la tabla 5 y figura 5, respecto a ¿Eres muy amigable con tus superiores y compañeros de trabajo? El 27,3% cree que a veces, 22,7% considera que siempre, 18,2% opina que casi siempre, un 18,2% entiende que casi nunca y el 13,6% piensa que nunca.

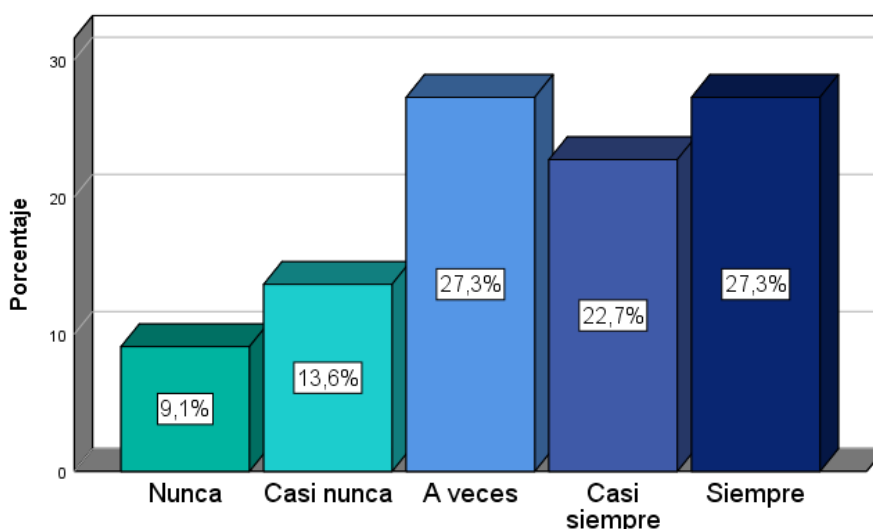
Por lo que podemos mencionar que el 27,3 considera que a veces son muy amigables con sus superiores y compañeros de la DRVCS – Pasco.

Tabla 6 ¿Tratas con afecto a tus compañeros y superiores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	9,1
Casi Nunca	3	13,6
A Veces	6	27,3
Casi Siempre	5	22,7
Siempre	6	27,3
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 6 ¿Tratas con afecto a tus compañeros y superiores?



Análisis e interpretación

En la tabla 6 y figura 6, concerniente a ¿Tratas con afecto a tus compañeros y superiores? El 27,3% cree que a veces, igual que el 27,3% considera que siempre, un 22,7% opina que casi siempre, el 13,6% entiende que casi nunca y el 9,1% piensa que nunca.

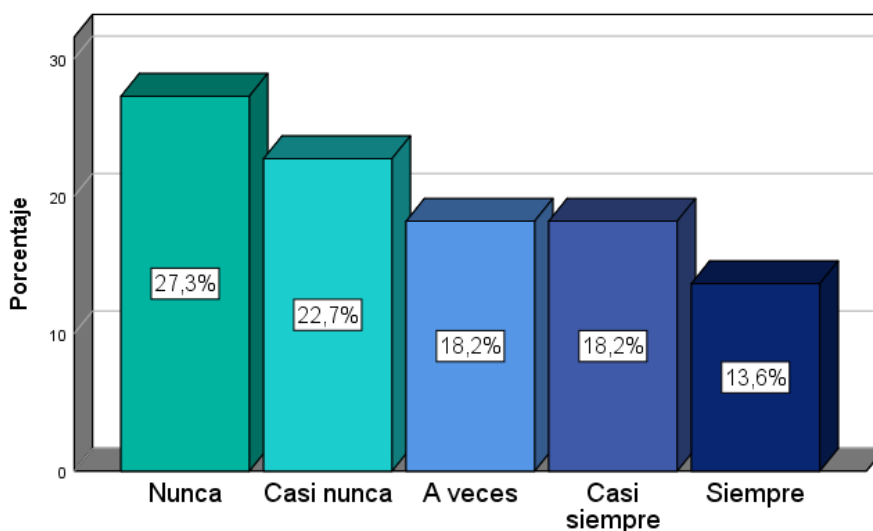
Por lo que podemos mencionar que la gran mayoría considera que tratan con afecto a sus superiores y compañeros de la DRVCS – Pasco.

Tabla 7 ¿Me siento motivado al momento de realizar mis labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	27,3
Casi Nunca	5	22,7
A Veces	4	18,2
Casi Siempre	4	18,2
Siempre	3	13,6
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 7 ¿Me siento motivado al momento de realizar mis labores?



Análisis e interpretación

En la tabla 7 y figura 7, referente a ¿Me siento motivado al momento de realizar mis labores? El 27,3% cree que nunca, el 22,7% considera que siempre, un 18,2% opina que casi siempre, igual que el 18,2% que entiende que casi siempre y el 13,6% piensa que nunca.

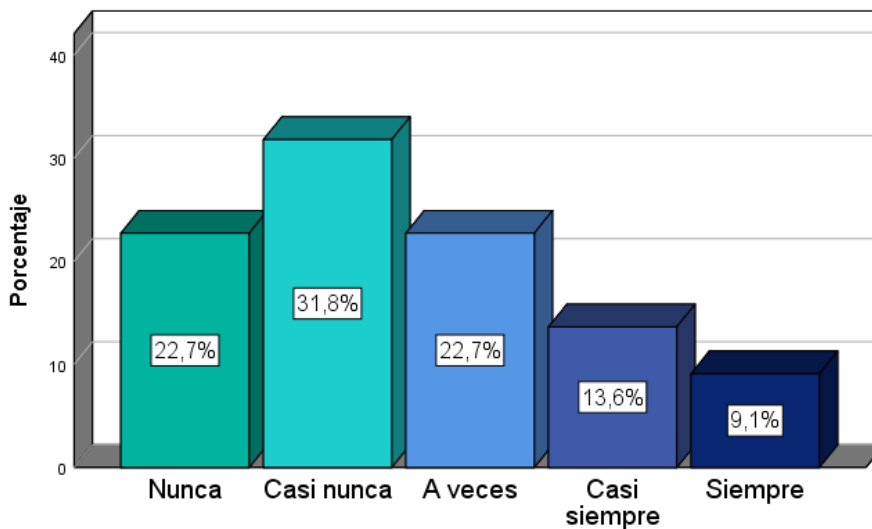
Por lo que podemos mencionar que la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, nunca se siente motivado.

Tabla 8 ¿Mi desempeño está al nivel de las circunstancias que la empresa espera?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	22,7
Casi Nunca	7	31,8
A Veces	5	22,7
Casi Siempre	3	13,6
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 8 ¿Mi desempeño está al nivel de las circunstancias que la empresa espera?



Análisis e interpretación

En la tabla 8 y figura 8, relativo a ¿Mi desempeño está al nivel de las circunstancias que la empresa espera? El 31,8 % cree que casi nunca, el 22,7% considera que nunca, un 22,7% opina que a veces, el 13,8% entiende que casi siempre y el 9,1% piensa que siempre.

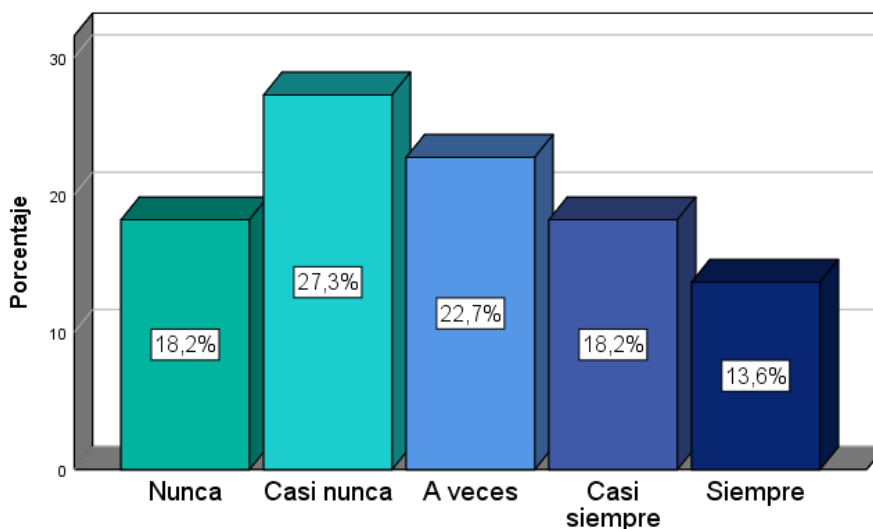
Por lo que podemos mencionar que la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que casi nunca su desempeño está al nivel de las circunstancias.

Tabla 9 ¿Soy consciente de la labor que desempeño y así lo interpreto?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	18,2
Casi Nunca	6	27,3
A Veces	5	22,7
Casi Siempre	4	18,2
Siempre	3	13,6
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 9 ¿Soy consciente de la labor que desempeño y así lo interpreto?



Análisis e interpretación

En la tabla 9 y figura 9, referente a ¿Soy consciente de la labor que desempeño y así lo interpreto? El 27,3 % cree que casi nunca, el 22,7% considera que a veces, un 18,2% opina que nunca, el 18,2% entiende que casi siempre y el 13,6% piensa que siempre.

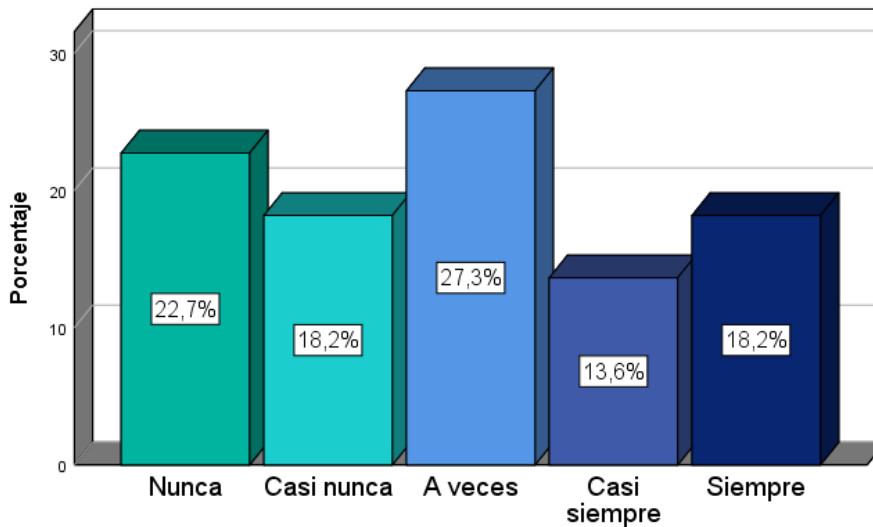
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que casi nunca es consciente de la labor que desempeña.

Tabla 10 ¿Soy capaz de identificar mis emociones, al momento de realizar mis labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	22,7
Casi Nunca	4	18,2
A Veces	6	27,3
Casi Siempre	3	13,6
Siempre	4	18,2
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 10 ¿Soy capaz de identificar mis emociones, al momento de realizar mis labores?



Análisis e interpretación

En la tabla 10 y figura 10, pertinente a ¿Soy capaz de identificar mis emociones, al momento de realizar mis labores? El 27,3 % cree que a veces, el 22,7% considera que nunca, un 18,2% opina que casi nunca, igual que el 18,2% que entiende que siempre y el 13,6% piensa que casi siempre.

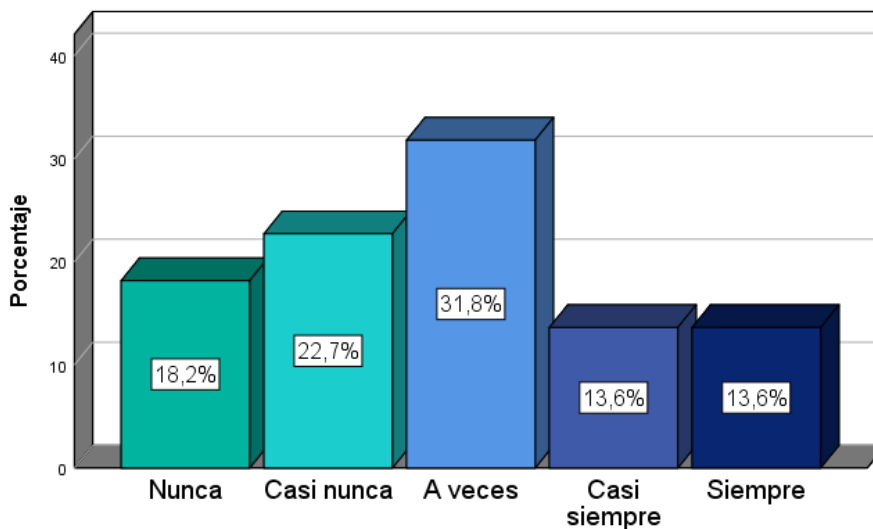
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que a veces identifican sus emociones al realizar sus labores.

Tabla 11 ¿Tengo confianza en mí mismo, al momento de realizar mis labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	18,2
Casi Nunca	5	22,7
A Veces	7	31,8
Casi Siempre	3	13,6
Siempre	3	13,6
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 11 ¿Tengo confianza en mí mismo, al momento de realizar mis labores?



Análisis e interpretación

En la tabla 11 y figura 11, referente a ¿Tengo confianza en mí mismo, al momento de realizar mis labores? El 31,8 % cree que a veces, el 22,7% considera que casi nunca, un 18,2% opina que nunca, el 13,6% concibe que siempre e igual al 13,6% que piensa que casi siempre.

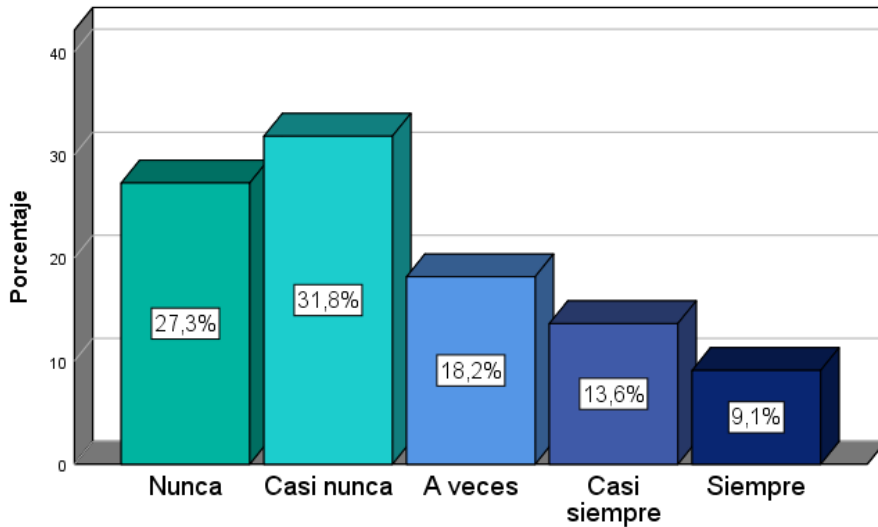
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que a veces tienen confianza en sí mismo al realizar sus labores.

Tabla 12 ¿Me reconozco y me acepto como soy?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	27,3
Casi Nunca	7	31,8
A Veces	4	18,2
Casi Siempre	3	13,6
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 12 ¿Me reconozco y me acepto como soy?



Análisis e interpretación

En la tabla 12 y figura 12, referente a ¿Me reconozco y me acepto como soy? El 31,8 % entiende que nunca. el 27,3% considera que nunca, un 18,2% opina que a veces, el 13,6% concibe que casi siempre, un 9,1% piensa que siempre.

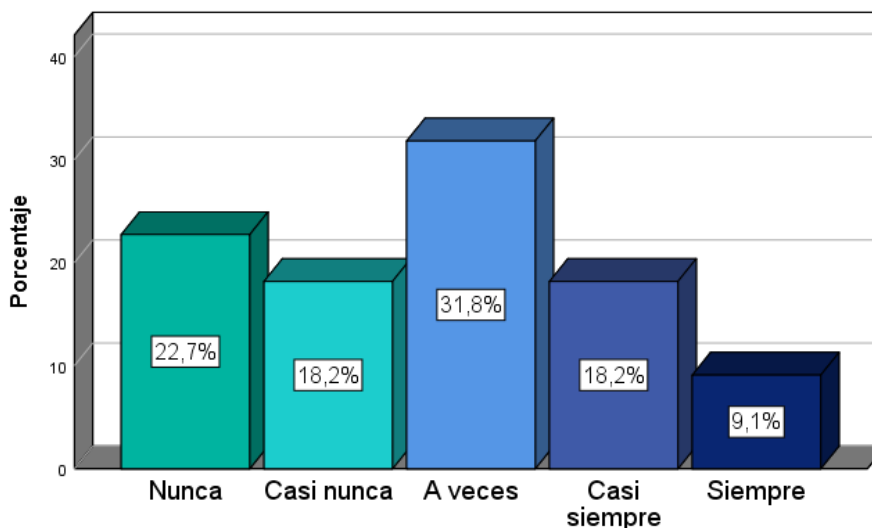
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que casi nunca se reconocen y se aceptan como son.

Tabla 13 ¿Te sientes realizado con respecto a tu situación actual?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	22,7
Casi Nunca	4	18,2
A Veces	7	31,8
Casi Siempre	4	18,2
Siempre	2	9,1
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 13 ¿Te sientes realizado con respecto a tu situación actual?



Análisis e interpretación

En la tabla 13 y figura 13, referente a ¿Te sientes realizado con respecto a tu situación actual? El 31,8 % entiende que a veces. el 22,7% considera que nunca, un 18,2% opina que casi nunca, igual al 18,2% que cree que casi siempre, un 9,1% piensa que siempre.

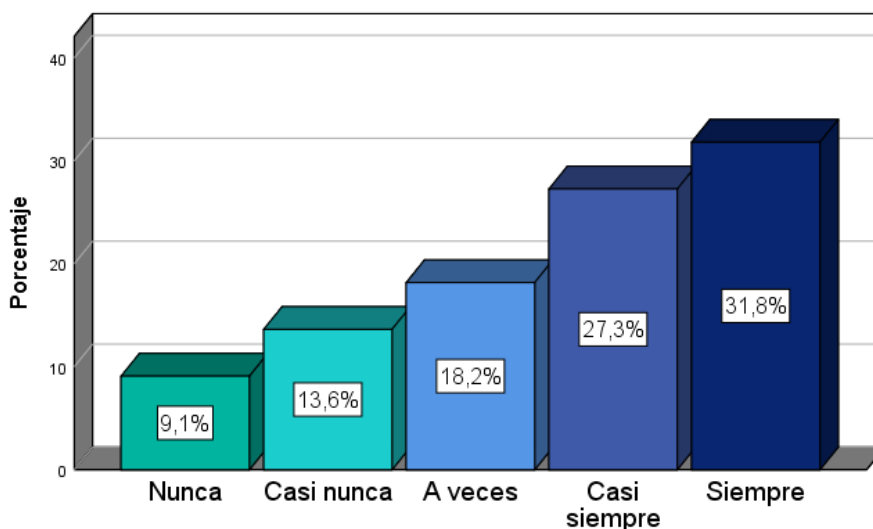
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que a veces se sienten realizado con respecto a tu situación actual.

Tabla 14 ¿Muestras un buen desempeño al momento de realizar tus labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	9,1
Casi Nunca	3	13,6
A Veces	4	18,2
Casi Siempre	6	27,3
Siempre	7	31,8
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 14 ¿Muestras un buen desempeño al momento de realizar tus labores?



Análisis e interpretación

En la tabla 14 y figura 14, referente a ¿Muestras un buen desempeño al momento de realizar tus labores? El 31,8 % entiende que siempre. el 27,3% considera que nunca, un 18,2% opina que a veces, el 13,6% cree que casi nunca, un 9,1% piensa que nunca.

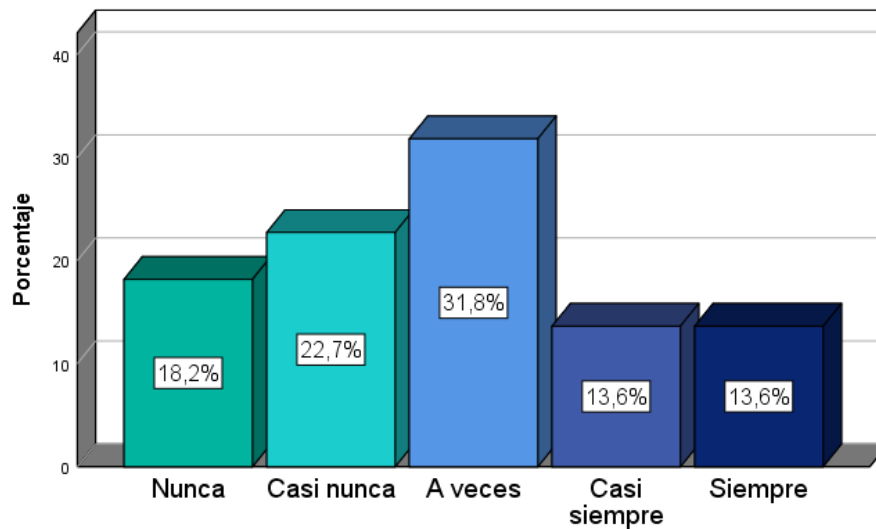
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que siempre muestra un buen desempeño al realizar su labor.

Tabla 15 ¿Te muestras con deseos de compartir tus conocimientos con tus compañeros de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	18,2
Casi Nunca	5	22,7
A Veces	7	31,8
Casi Siempre	3	13,6
Siempre	3	13,6
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 15 ¿Te muestras con deseos de compartir tus conocimientos con tus compañeros de trabajo?



Análisis e interpretación

En la tabla 15 y figura 15, referente a ¿Te muestras con deseos de compartir tus conocimientos con tus compañeros de trabajo? El 31,8 % opina que a veces. el 22,7% considera que casi nunca, un 18,2% opina que nunca, el 13,6% cree que casi siempre, igual que el 13,6% que piensa que siempre.

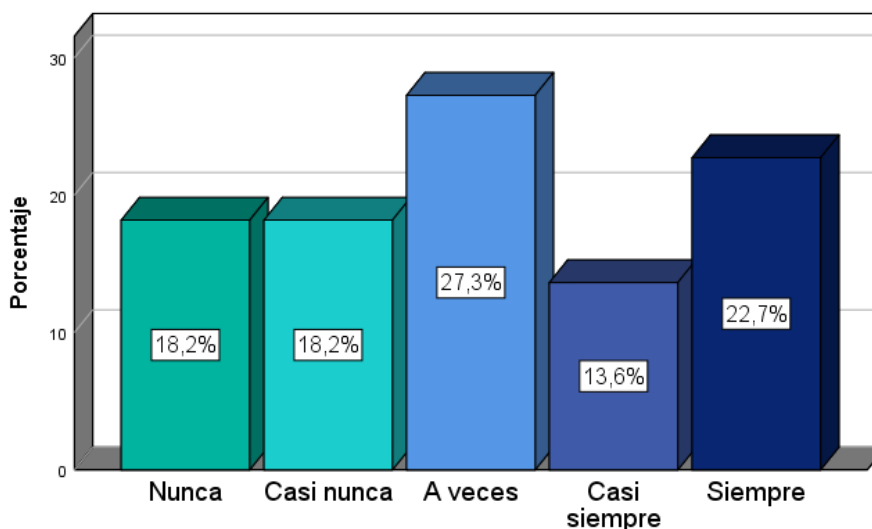
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que a veces muestra deseos de compartir sus conocimientos.

Tabla 16 ¿Muestras reconocimiento por tus compañeros de labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	18,2
Casi Nunca	4	18,2
A Veces	6	27,3
Casi Siempre	3	13,6
Siempre	5	22,7
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 16 ¿Muestras reconocimiento por tus compañeros de labores?



Análisis e interpretación

En la tabla 16 y figura 16, referente a ¿Muestras reconocimiento por tus compañeros de labores? El 27,3 % opina que a veces. el 22,7% considera que siempre, un 18,2% juzga que nunca, igual que el 18,2% que cree que nunca, el 13,6% que piensa que casi siempre.

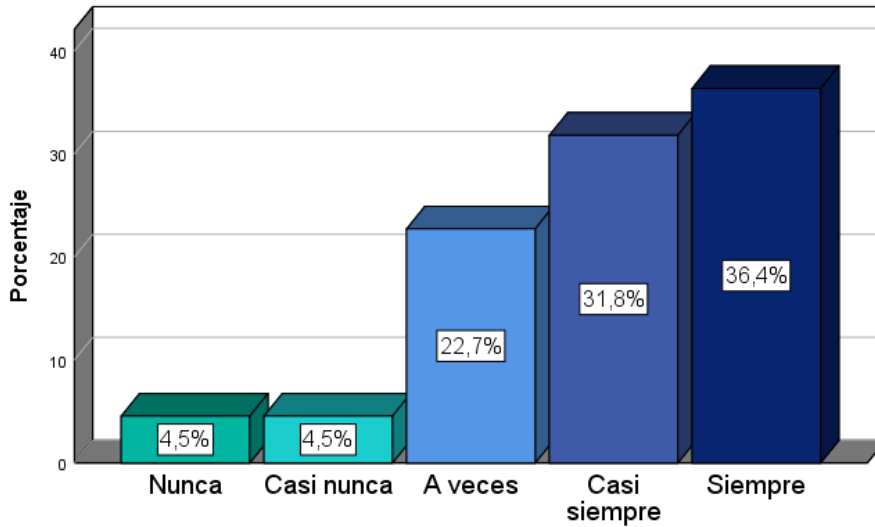
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que a veces muestra por sus compañeros.

Tabla 17 ¿Guardas respeto a tus superiores y compañeros?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	1	4,5
A Veces	5	22,7
Casi Siempre	7	31,8
Siempre	8	36,4
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 17 ¿Guardas respeto a tus superiores y compañeros?



Análisis e interpretación

En la tabla 17 y figura 17, referente a ¿Guardas respeto a tus superiores y compañeros? El 36,4 % opina que siempre. el 31,8% considera que casi siempre, un 22,7% cree que a veces, el 4,5% entiende que nunca, igual que el 4,5% que piensa que casi nunca.

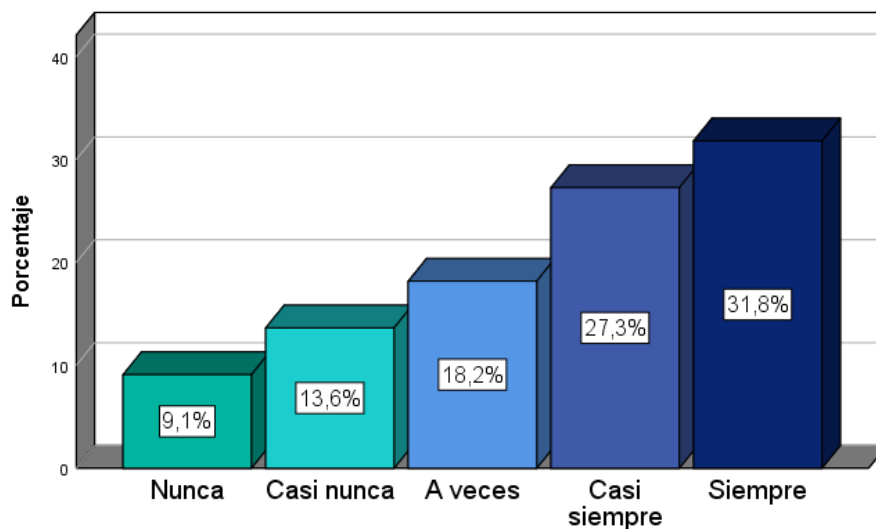
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que siempre guarda respeto a sus compañeros.

Tabla 18 ¿Estás dispuesto a brindar ayuda a tus compañeros?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	9,1
Casi Nunca	3	13,6
A Veces	4	18,2
Casi Siempre	6	27,3
Siempre	7	31,8
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 18 ¿Estás dispuesto a brindar ayuda a tus compañeros?
Análisis e interpretación



En la tabla 18 y figura 18, referente a ¿Estás dispuesto a brindar ayuda a tus compañeros? El 31,6 % opina que siempre. el 27,3% considera que casi siempre, un 18,2% opina que a veces, el 13,6% cree que casi nunca, el 9,1% piensa que nunca.

Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, considera que siempre está dispuesto brindar ayuda a sus compañeros.

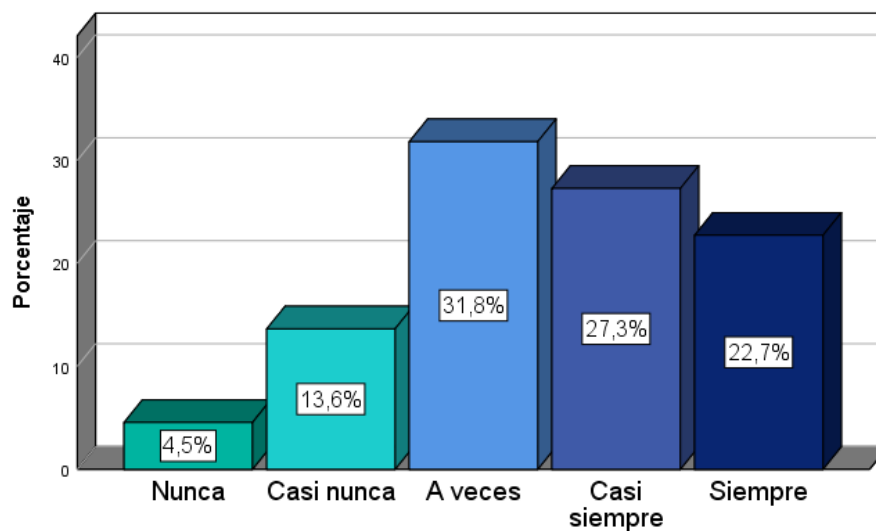
4.2.2. Presentación de los resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 19 Resultados de la variable desempeño laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	3	13,6
A Veces	7	31,8
Casi Siempre	6	27,3
Siempre	5	22,7
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 19 Resultados de la variable desempeño laboral



Análisis e interpretación

De lo que se visualiza en la tabla 19 y figura 19, en relación a la variable desempeño laboral, un 31,8% considera que a veces tiene un buen desempeño laboral, 27,3% califica que casi siempre, 22,7% opina que siempre, 13,6% entiende que casi nunca y 4,5% opina que nunca.

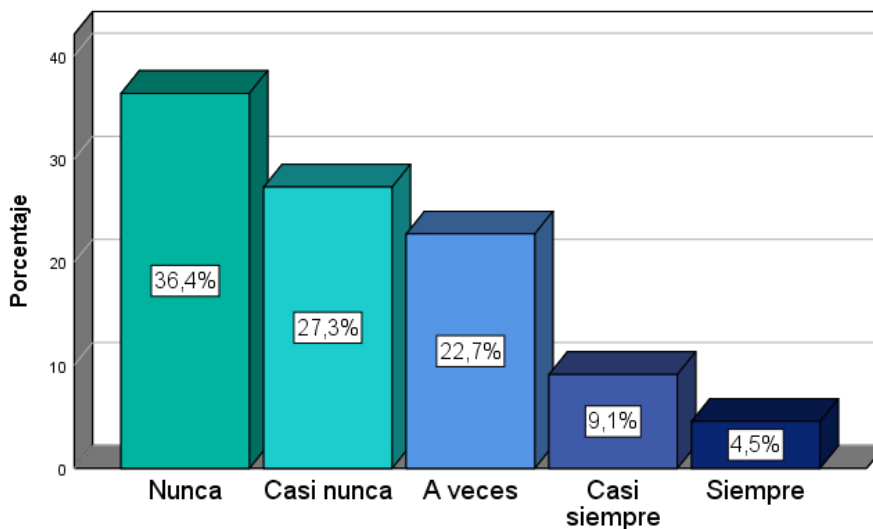
La gran mayoría considera que a veces muestra un buen desempeño laboral

Tabla 20 ¿Tienes problemas en cuanto a tu asistencia a tu centro de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	36,4
Casi Nunca	6	27,3
A Veces	5	22,7
Casi Siempre	2	9,1
Siempre	1	4,5
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 20 ¿Tienes problemas en cuanto a tu asistencia a tu centro de trabajo?



Análisis e interpretación

En la tabla 20 y figura 20, referente a ¿Tienes problemas en cuanto a tu asistencia a tu centro de trabajo? El 36,4 % opina que nunca. el 27,3% considera que casi nunca, un 22,7% opina que a veces, el 9,1% cree que casi siempre, el 4,5% piensa que siempre.

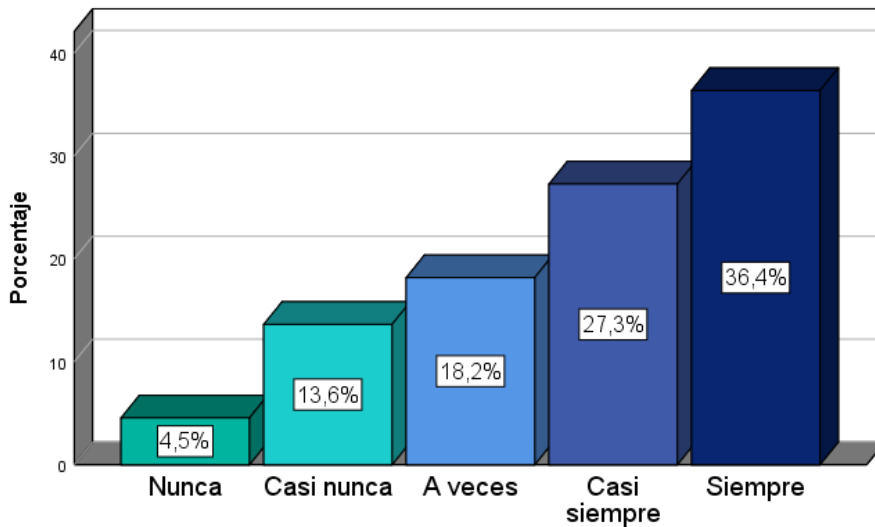
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, nunca tiene problemas para su asistencia a su centro de labores.

Tabla 21 ¿Eres puntual tanto en tu ingreso, como en el cumplimiento de tus labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	3	13,6
A Veces	4	18,2
Casi Siempre	6	27,3
Siempre	8	36,4
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 21 ¿Eres puntual tanto en tu ingreso, como en el cumplimiento de tus labores?



Análisis e interpretación

En la tabla 21 y figura 21, referente a ¿Eres puntual tanto en tu ingreso, como en el cumplimiento de tus labores? El 36,4 % opina que siempre. el 27,3% considera que casi siempre, un 18,2% opina que a veces, el 13,6% cree que casi nunca, el 4,5% piensa que nunca.

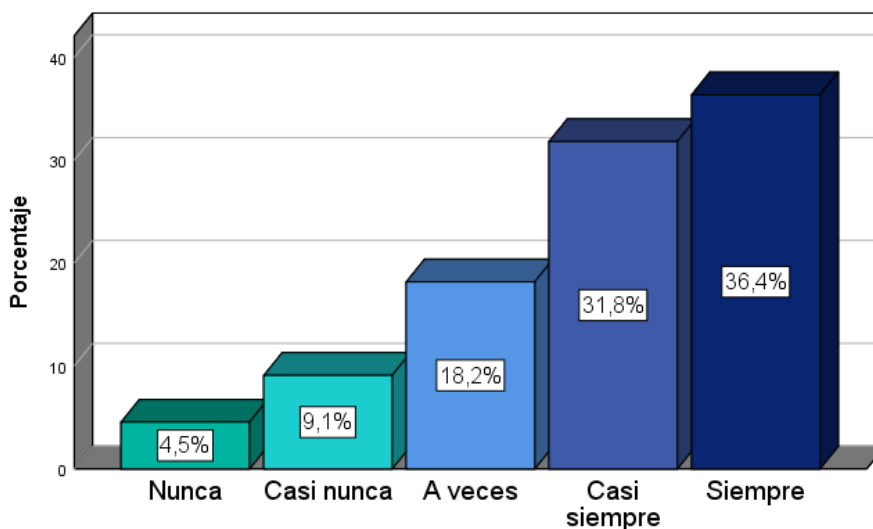
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, siempre es puntual en el ingreso a su centro de labores.

Tabla 22 ¿Te muestras amable en tu centro laboral?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	2	9,1
A Veces	4	18,2
Casi Siempre	7	31,8
Siempre	8	36,4
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 22 ¿Te muestras amable en tu centro laboral?



Análisis e interpretación

En la tabla 22 y figura 22, referente a ¿Te muestras amable en tu centro laboral? El 36,4 % opina que siempre. el 31,8% considera que casi siempre, un 18,2% opina que a veces, el 9,1% cree que casi nunca, y el 4,5% piensa que nunca.

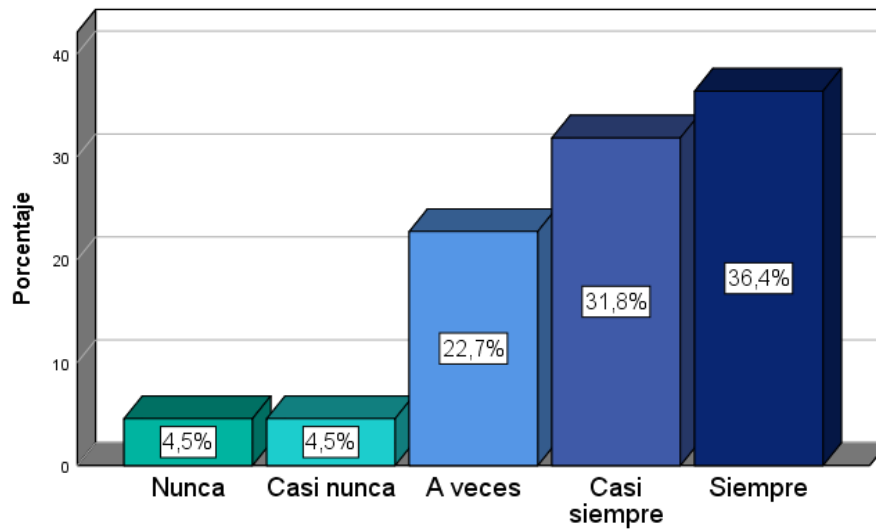
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, siempre se muestra amable en su centro de labores.

Tabla 23 ¿Cumples con tus labores programadas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	1	4,5
A Veces	5	22,7
Casi Siempre	7	31,8
Siempre	8	36,4
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 23 ¿Cumples con tus labores programadas?



Análisis e interpretación

En la tabla 23 y figura 23, relativo a ¿Cumples con tus labores programadas? El 36,4 % opina que siempre. el 31,6% considera que casi siempre, un 22,7% opina que a veces, el 4,5% cree que casi nunca, igual al 4,5% que piensa nunca.

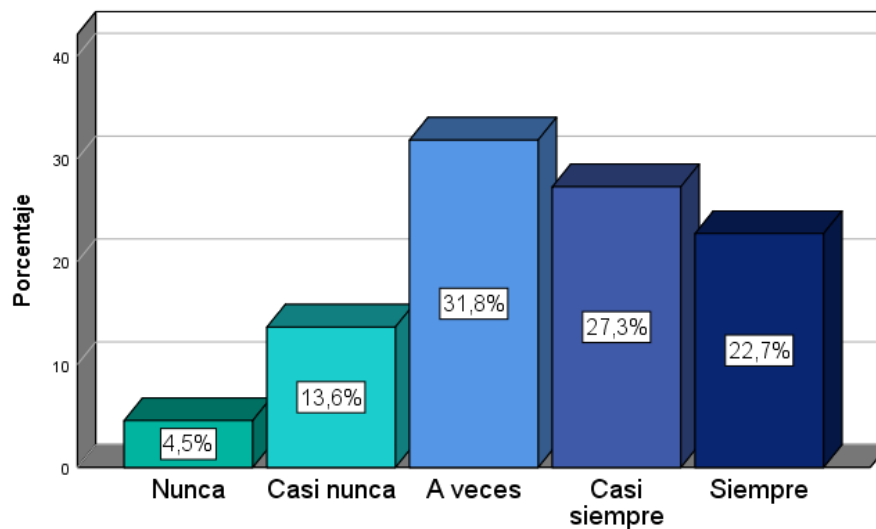
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, siempre cumple con sus labores programadas.

Tabla 24 ¿Haces uso efectivo de todos los recursos disponibles para realizar tus labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	3	13,6
A Veces	7	31,8
Casi Siempre	6	27,3
Siempre	5	22,7
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 24 ¿Haces uso efectivo de todos los recursos disponibles para realizar tus labores?



Análisis e interpretación

En la tabla 24 y figura 24, concerniente a ¿Haces uso efectivo de todos los recursos disponibles para realizar tus labores? El 31,8% opina que a veces. el 27,3% considera que casi siempre, un 22,7% opina que siempre, el 13,6% cree que casi nunca, y el 4,5% piensa que nunca.

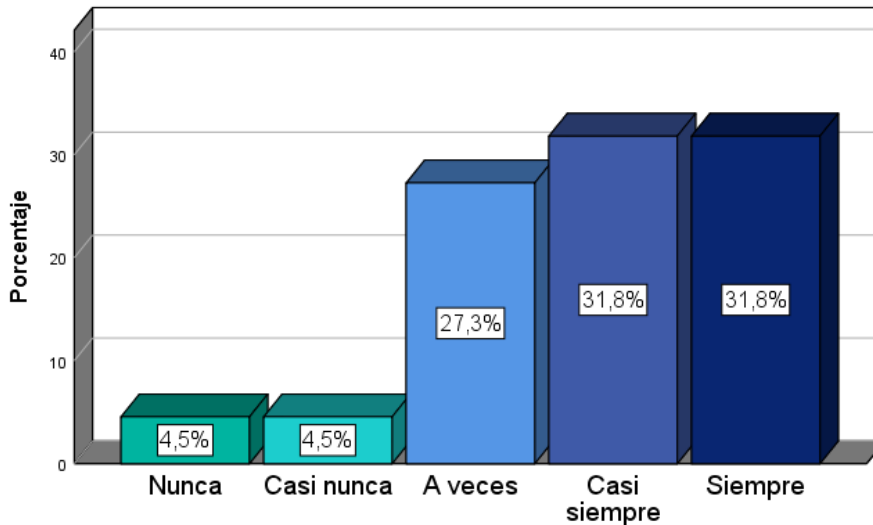
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, a veces hace uso efectivo de los recursos disponibles para realizar su labor.

Tabla 25 ¿Demuestras calidad al momento de realizar tu trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	1	4,5
A Veces	6	27,3
Casi Siempre	7	31,8
Siempre	7	31,8
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 25 ¿Demuestras calidad al momento de realizar tu trabajo?



Análisis e interpretación

En la tabla 25 y figura 25, referente a ¿Demuestras calidad al momento de realizar tu trabajo? El 31,6 % opina que siempre. Igual que el 31,6% que considera que casi siempre, un 18,2% opina que a veces, el 13,6% cree que casi nunca, el 4,5% piensa que nunca.

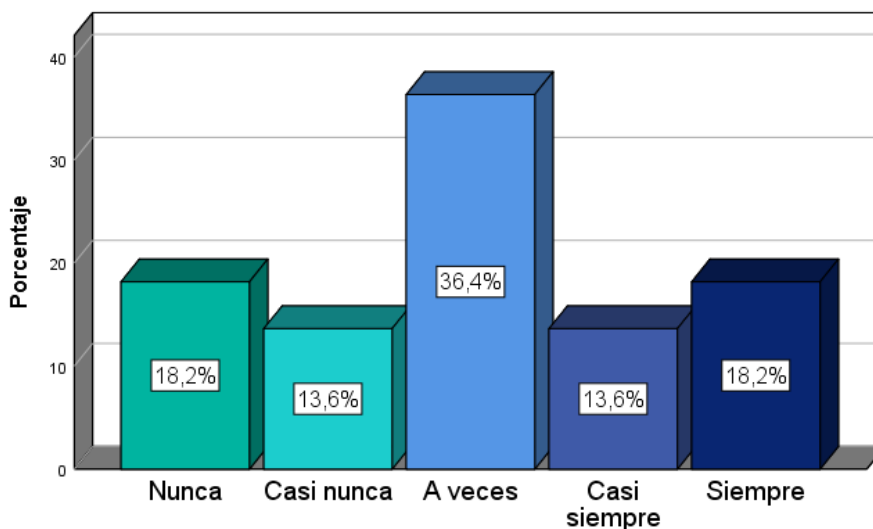
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, siempre demuestra calidad al momento de realizar su trabajo.

Tabla 26 ¿Consideras que tu labor está orientado al cumplimiento de metas y/o labores asignadas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	18,2
Casi Nunca	3	13,6
A Veces	8	36,4
Casi Siempre	3	13,6
Siempre	4	18,2
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 26 ¿Consideras que tu labor está orientado al cumplimiento de metas y/o labores asignadas?



Análisis e interpretación

En la tabla 26 y figura 26, referente a ¿Consideras que tu labor está orientado al cumplimiento de metas y/o labores asignadas? El 36,4 % opina que a veces. El 18,2% cree que siempre, igual al 18,2% que opina a veces, el 13,6% cree que casi nunca, similar al 13,6% que piensa casi siempre.

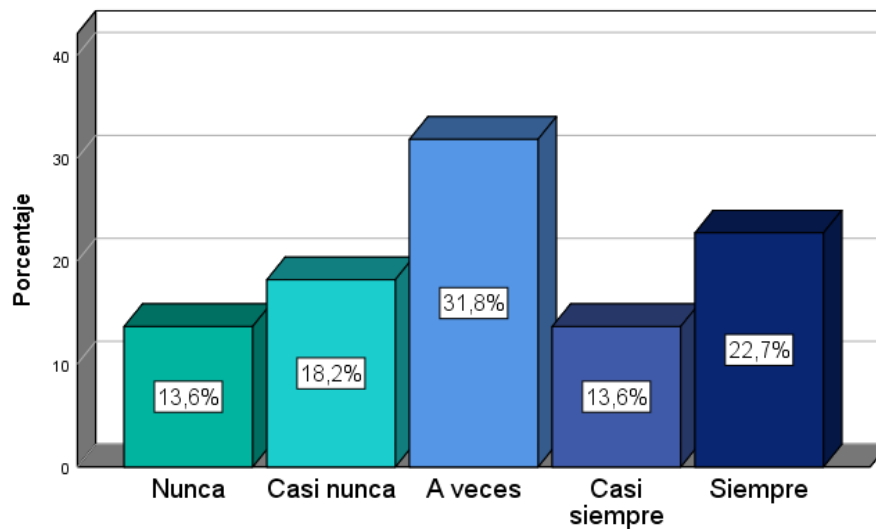
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, siempre es puntual en el ingreso a su centro de labores.

Tabla 27 ¿Consideras que estás dispuesto a solucionar los problemas que se presentan en tus labores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	13,6
Casi Nunca	4	18,2
A Veces	7	31,8
Casi Siempre	3	13,6
Siempre	5	22,7
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 27 ¿Consideras que estás dispuesto a solucionar los problemas que se presentan en tus labores?



Análisis e interpretación

En la tabla 27 y figura 27, relativo a ¿Consideras que estás dispuesto a solucionar los problemas que se presentan en tus labores? El 31,8 % opina que a veces. el 22,7% considera que siempre, un 18,2% opina que a casi nunca, el 13,6% cree que nunca, igual al 13,6% piensa que siempre.

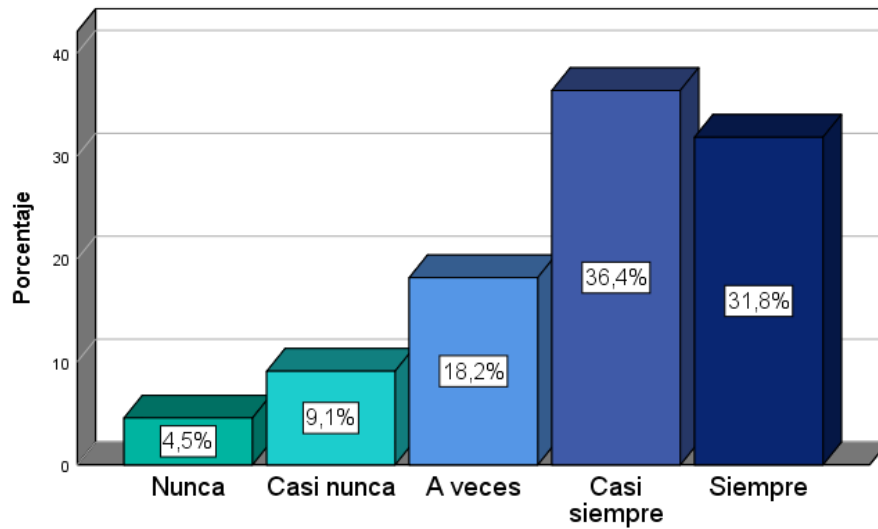
Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, a veces está dispuesto a solucionar los problemas de su centro de labores.

Tabla 28 ¿Tienes el conocimiento adecuado para el cargo y la labor que realizas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5
Casi Nunca	2	9,1
A Veces	4	18,2
Casi Siempre	8	36,4
Siempre	7	31,8
Total	22	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Figura 28 ¿Tienes el conocimiento adecuado para el cargo y la labor que realizas?



Análisis e interpretación

En la tabla 21 y figura 21, referente a ¿Eres puntual tanto en tu ingreso, como en el cumplimiento de tus labores? El 36,4 % opina que siempre. el 27,3% considera que casi siempre, un 18,2% opina que a veces, el 13,6% cree que casi nunca, el 4,5% piensa que nunca.

Es decir, la gran mayoría de trabajadores de la DRVCS – Pasco, siempre es puntual en el ingreso a su centro de labores.

4.3. Prueba de hipótesis

a) Establecemos nuestro estadístico

En nuestro caso utilizaremos el coeficiente de correlación de Pearson de acuerdo a los siguientes valores estadísticos que se muestran en la tabla 29.

Tabla 29

Valores estadísticos del coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Criterio
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Consultado en Internet

b) Establecemos nuestro nivel de significancia:

5% = 0,05

c) Establecemos la regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechazan la Hipótesis Nula.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H₀= Las habilidades blandas no influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

H₁= Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

Tabla 30

correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral

		Habilidades Blandas	Desempeño Laboral
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 30, podemos manifestar que los resultados nos revelan que las habilidades blandas y desempeño laboral tienen una correlación de 0,835. El mismo que de acuerdo a nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, del mismo modo el nivel de significancia es igual a 0,001 ($p < 0,05$), por lo tanto, se admite la hipótesis alterna rechazando la nula.

Lo cual nos permite manifestar que: Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

a) Prueba de hipótesis específica 1

H₀= Las habilidades sociales no influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

H₁= Las habilidades sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

Tabla 31

correlación entre habilidades sociales y desempeño laboral

		Habilidades Sociales	Desempeño Laboral
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	,861**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,861**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

De lo que podemos apreciar en la tabla 31, debemos manifestar que los resultados nos muestran que las habilidades sociales y el desempeño laboral tienen una correlación de 0,861. El mismo que de acuerdo a nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, asimismo el nivel de significancia es igual a 0,001 ($p < 0,05$), lo que permite aceptar la hipótesis alterna rechazando la nula.

Lo cual nos consiente declarar que: Las habilidades sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

b) Prueba de hipótesis específica 2

H₀= La motivación no influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

H₁= La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

Tabla 32

correlación entre motivación y desempeño laboral

		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

De lo que se valora en la tabla 32, los resultados nos muestran que las habilidades sociales y el desempeño laboral tienen una correlación de 0,830. El mismo que según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, también se

visualiza que el nivel de significancia es igual a 0,001 ($p < 0,05$), lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna rechazando la nula.

De lo anterior se desprende que: La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

c) Prueba de hipótesis específica 3

H₀= La conciencia de uno mismo no influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

H₁= La conciencia de uno mismo influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

Tabla 33

correlación entre conciencia de uno mismo y desempeño laboral

		Conciencia de uno mismo	Desempeño Laboral
Conciencia de uno mismo	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 33, los resultados nos manifiestan que la conciencia de uno mismo y el desempeño laboral asumen una correlación de 0,814. El cual, según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, del mismo modo se visualiza que el nivel de significancia es igual a 0,001 ($p < 0,05$), lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna rechazando la nula.

Por lo que nos permitimos afirmar que: La conciencia de uno mismo influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021

d) Prueba de hipótesis específica 4

H₀= La autorregulación no influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

H₁= La autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

Tabla 34
correlación entre la autorregulación y desempeño laboral

		Autorregulación	Desempeño Laboral
Autorregulación	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 34, los resultados nos manifiestan que la autorregulación y el desempeño laboral asumen una correlación de 0,830. El cual, según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, del mismo modo se visualiza que el nivel de significancia es igual a 0,001 ($p < 0,05$), lo que nos permite admitir la hipótesis alterna rechazando la nula.

Por lo que nos permitimos afirmar que: La autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

e) Prueba de hipótesis específica 5

H_0 = La empatía no influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

H_1 = La empatía influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

Tabla 35 correlación entre la empatía y desempeño laboral

		Empatía	Desempeño Laboral
Empatía	Correlación de Pearson	1	,821**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,821**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

Como se puede estimar en la tabla 35, los resultados nos muestran que la empatía y el desempeño laboral asumen una correlación de 0,821. El cual, según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, del mismo modo se visualiza que el nivel de significancia es igual a 0,001 ($p < 0,05$), lo que nos permite admitir la hipótesis alterna rechazando la nula.

Por lo que nos permitimos afirmar que: La empatía influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.

4.4. Discusión de resultados

Nuestra investigación respecto al objetivo general: “Determinar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. Los resultados nos muestran que las habilidades blandas y desempeño laboral tienen una correlación de 0,835. La misma que de acuerdo a nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta la misma, este resultado guarda relación con el trabajo de investigación de Lopez (2021) que en su principal conclusión nos manifiesta que:

Respecto al objetivo general, en esta investigación que se realizó a la empresa Representaciones y Servicios Global Selva se comprobó la relación entre las dos variables; el mismo que a través del coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” arrojó un valor de 0.794 con una significancia de 0.000; por lo tanto existe una correlación positiva. (p. 26)

En lo concerniente al objetivo específico 1: “Establecer el nivel de influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. los resultados nos muestran que las habilidades sociales y el desempeño laboral asumen una correlación de 0,861. El cual, según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, con lo cual se aprueba nuestra hipótesis específica 1 y nos permite manifestar que a mayor uso de las habilidades sociales mejor será el desempeño laboral.

Referente a nuestro objetivo específico 2: “Comprobar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. Los resultados nos determinan que la motivación y el desempeño laboral asumen una correlación de 0,830. El cual, según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, con lo cual se aprueba nuestra hipótesis específica 2 y nos admite manifestar que a mayor motivación mejor será el desempeño laboral.

En lo pertinente a nuestro objetivo específico 3: “Decretar el nivel de influencia de la conciencia de uno mismo en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. Los resultados nos instituyen que la conciencia de uno mismo y el desempeño laboral asumen una correlación de 0,814. El cual, según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, con lo cual se aprueba nuestra hipótesis específica 3 y nos concede manifestar que a mayor conciencia de uno mismo mejor será el desempeño laboral.

Respecto a nuestro objetivo específico 4: “Determinar el nivel de influencia de la autorregulación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. Los resultados nos instituyen que la autorregulación y el desempeño laboral asumen una correlación de 0,830. El cual, según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, con lo cual se aprueba nuestra hipótesis específica 4 y nos concede manifestar que a mayor autorregulación mejor será el desempeño laboral.

Relativo a nuestro objetivo específico 5: “Determinar el nivel de influencia de la empatía en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. los resultados nos muestran que la empatía y el desempeño laboral asumen una correlación de 0,821. El cual, según nuestra tabla de correlación, es una correlación positiva alta, con lo cual se aprueba nuestra hipótesis específica 5 y nos permite manifestar que a mayor empatía mejor será el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- 1) De acuerdo a los resultados obtenidos, el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021, es del orden de 0,835 (83.5%) de acuerdo a la correlación de Pearson es una correlación positiva alta.
- 2) Referente al objetivo específico 1 “Establecer el nivel de influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. El nivel de correlación es del orden de 0,861 (86.1%) de acuerdo a la correlación de Pearson es una correlación positiva alta
- 3) Concerniente a nuestro objetivo específico 2: “Comprobar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. El nivel de correlación es del orden de 0,830 (83%), de acuerdo a la correlación de Pearson es una correlación positiva alta.
- 4) Relativo al objetivo específico 3 “Decretar el nivel de influencia de la conciencia de uno mismo en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. El nivel de correlación es del orden de 0,814 (81.4%), la misma que de acuerdo a la correlación de Pearson es una correlación positiva alta.
- 5) Referente al objetivo específico 4 “Decretar el nivel de influencia de la autorregulación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda.

El nivel de correlación es del orden de 0,830 (83%) de acuerdo a la correlación de Pearson es una correlación positiva alta.

- 6) En lo que se refiere al objetivo específico 5 “Decretar el nivel de influencia de la empatía en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021”. El nivel de correlación es del orden de 0,821 (82.1%), la misma que de acuerdo a la correlación de Pearson es una correlación positiva alta.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda al encargado de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento – Pasco, establecer estrategias para el desarrollo de las habilidades blandas, con el fin de lograr la mejora continua de sus colaboradores.
- 2) Realizar capacitaciones y cursos dirigido a sus colaboradores con el fin de mejorar e incrementar sus habilidades sociales.
- 3) Buscar mejorar la motivación de sus colaboradores, especialmente de incentivos ya sean económicos o administrativos.
- 4) Buscar ayuda psicológica en el sector salud, con la finalidad de elevar la conciencia de uno mismo de sus diversos trabajadores.
- 5) Brindar diversas técnicas personales para mejorar su autorregulación, la misma que busque mejorar la gestión de sus pensamientos, acciones y emociones.
- 6) A los colaboradores se les recomienda practicar la escucha activa con la intención de entender a sus colegas
- 7) y mejorar así los canales de comunicación de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander Egg, E. (2011). *Aprender a investigar : nociones básicas para la investigación social*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Araya Fernández, E., & Garita González, G. (2020). *Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática*. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(23), 11-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/21457778.1614>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera edición*. Bogota: Pearson Educación.
- Berniell, L., de la Mata, D., Bernal, R., Camacho, A., Barrera-Osorio, F., Álvarez , F., . . . Vargas, J. F. (2016). *Más habilidades para el trabajo y la vida: Los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral*. Bogota: CAF. <https://doi.org/http://scioteca.caf.com/handle/123456789/936>
- Blanco Valerio, E. R. (2020). *Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Junín, 2018*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2498>
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A,. https://doi.org/https://www.academia.edu/43559723/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_14ed_Bohlander_George_Snell_Scott

Cabrejos Vásquez, A., & Sarango Ramírez, F. I. (2020). Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. [Tesis de Pregrado]. Piura: Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6986>

Carranza Delgado, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, 2021. [Tesis de Pregrado]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2756/Carranza%20Delgado%20Jeimy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo Leon, L. J. (2019). Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. [Tesis de Maestría]. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46170>

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones 9a Ed. México: McGraw-Hill.

Cobo Romaní, C., & Moravec, J. W. (2011). Aprendizaje Invisible. Hacia una nueva ecología de la educación. Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona. <https://doi.org/http://www.razonypalabra.org.mx/varia/AprendizajeInvisible.pdf>

de la Fuente Arias, J. (16 de Junio de 2017). Autorregulación y procesos de aprendizaje. Obtenido de Aula Magna 2.0: <https://cuedespyd.hypotheses.org/2878>

- de la Riva Araluze, M. I. (2019). Importancia de las habilidades personales blandas en el ámbito de las organizaciones. [Tesis de Pregrado]. Madrid, España: Comillas Universidad Pontificia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11531/29671>
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 39–56. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-1530-7243>
- Fernandez Castro, J. L. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz - Ancash-2020. [Tesis de Pregrado]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4544>
- Fischman, D. (2022). *Habilidades blandas a la vena*. Lima: Editorial Planeta Perú S. A.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D., & Chernnis, C. (2005). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Barcelona: Kairós S.A.
- Gontero, S., & Albornoz, S. (2019). La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina. Experiencias y lecciones. Santiago de Chile: CEPAL. https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44437/1/S1900029_es.pdf
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, Jr, J. W. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 a. ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. .

Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio , P. (2006). Metodologia de la investigación Cuarta edición. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.

Kerlinger, F. N., & Howard, L. B. (2002). Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento. México: McGraw.Hill.

López Gómez, E. (2016). En torno al concepto de competencia: Un análisis de fuentes. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 20(1), 311-322.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>

Lopez Peña, Y. L. (2021). Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa representaciones y servicios global selva s.a.c Jaén. [Tesis de Pregrado].
Chimbote: Univdersidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93893>

Lovo Terrazos, Y. M. (2022). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Pasco, 2019. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2637>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral. Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral-MTPE. https://doi.org/https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha_DDL_2018.pdf

- Moreno, J. E., Resett, S. A., & Schmidt, A. (2015). El Sí Mismo. Una noción clave de la psicología de la persona humana. Buenos Aires: EDUCA.
<https://doi.org/https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/12097/1/si-mismo-nocion-clave.pdf>
- Morgan, K. (6 de Agosto de 2022). Qué son las "habilidades blandas" y por qué cada vez más compañías se fijan en ellas al contratar. Obtenido de BBC News Mundo:
<https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-62340757>
- Ocegueda Mercado, C. (2004). Metodología de la investigación. Métodos, técnicas y estructuración de trabajos académicos. 2a edición. México: Opsi.
- Osa Aguirrezabal, M. (2022). Soft skills y Wellness en el ámbito laboral. [Tesis de Pregrado]. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11531/63282>
- Ramírez D, M. J. (6 de Octubre de 2020). Habilidades blandas para la administración pública. Obtenido de Utel Blog: [https://utel.mx/blog/tendencias/habilidades-blandas-para-la-administracion-publica/#:~:text=\(2010\)%2C%20indican%20que%20las,resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos%2C%20entre%20otras.](https://utel.mx/blog/tendencias/habilidades-blandas-para-la-administracion-publica/#:~:text=(2010)%2C%20indican%20que%20las,resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos%2C%20entre%20otras.)
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). Administración (Decimosegunda edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Roca Villanueva, E. (2005). Como mejorar tus Habilidades Sociales (Segunda ed.). Titivillus.

Sulca Contreras, R. D. (2022). Demanda de trabajadores con habilidades blandas y nivel de empleabilidad de egresados universitarios. *Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 6(22), 135 - 145. <https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v6i22.131>

Villaseñor, J. M. (29 de Enero de 2021). RRHH Digital. Obtenido de Gestión del desempeño en 2021 y lo que aprendimos en 2020: <http://www.rrhhdigital.com/editorial/145377/Gestion-del-desempeno-en-2021-y-lo-que-aprendimos-en-2020>

Yentzen Peric, E. (2008). *Diccionario de emociones, actitudes y conductas*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana S.A.

ANEXOS

Anexo A: Instrumentos de Recolección de Datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRION**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Escuela de Administración

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA DRVCS - PASCO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos por anticipado por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis titulada: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021

Le solicitamos que:

1. No escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" el número de la respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

VARIABLE 1: Habilidades Blandas						
	DIMENSIÓN 1: Habilidades sociales	1	2	3	4	5
1	¿Tienes una comunicación efectiva con tus superiores y compañeros de trabajo?					
2	¿Eres muy amigable con tus superiores y compañeros de trabajo?					
3	¿Tratas con afecto a tus compañeros y superiores?					
	DIMENSIÓN 2: Motivación					
4	¿Me siento motivado al momento de realizar mis labores?					
5	¿Mi desempeño está al nivel de las circunstancias que la empresa espera?					
6	¿Soy consciente de la labor que desempeño y así lo interpreto?					
	DIMENSIÓN 3: Conocimiento de uno mismo					

7	¿Soy capaz de identificar mis emociones, al momento de realizar mis labores?					
8	¿Tengo confianza en mí mismo, al momento de realizar mis labores?					
9	¿Tengo conciencia sobre el motivo de mis emociones?					
DIMENSIÓN 4: Autorregulación						
10	¿Te sientes optimista respecto a tu futuro laboral?					
11	¿Muestras deseos de superación a nivel personal y profesional?					
12	¿Estas con deseos de compartir tus conocimientos con tus compañeros de trabajo?					
DIMENSIÓN 5: Empatía						
13	¿Muestras reconocimiento por tus compañeros de labores?					
14	¿Guardas respeto a tus superiores y compañeros?					
15	¿Estás dispuesto a brindar ayuda?					

Gracias por su colaboración

Cuestionario para la variable Desempeño Laboral

VARIABLE 2: Desempeño Laboral					
	DIMENSIÓN 1: Aptitud				
1	¿Tienes problemas en cuanto a tu asistencia a tu centro de trabajo?				
2	¿Eres puntual tanto en tu ingreso, como en el cumplimiento de tus labores?				
3	¿Te muestras amable en tu centro laboral?				
	DIMENSIÓN 2: Habilidad				
4	¿Cumples con tus labores programadas?				
5	¿Haces uso efectivo de todos los recursos disponibles para realizar tus labores?				
6	¿Demuestras calidad al momento de realizar tu trabajo?				
	DIMENSIÓN 3: Cognición				
7	¿Consideras que tu labor está orientado al cumplimiento de metas y/o labores asignadas?				
8	¿Consideras que estás dispuesto a solucionar los problemas que se presentan en tus labores?				
9	¿Tienes el conocimiento adecuado para el cargo y la labor que realizas?				

Gracias por su colaboración



Anexo B: Procedimiento de validación y confiabilidad



HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto

.....

Cargo o Institución donde labora:

.....

Nombre del Instrumento de Evaluación:

.....

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente					Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20					21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																					
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado																					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																					
ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la UNDAC																					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Habilidades Blandas y Desempeño Laboral																					
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																					
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y las dimensiones																					
METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación																					

Autor del instrumento:

.....

Título: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

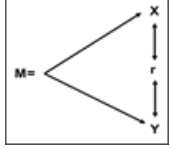
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo C: Matriz de Consistencia

Título: Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	
Problema General ¿De qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?	Objetivo General Determinar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.	Hipótesis General Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.	Variable Independiente Habilidades Blandas	✓ Habilidades sociales	Tipo de investigación No experimental Método de Investigación Científico Diseño de investigación: 
Problemas Específicos ¿De qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?	Objetivos Específicos Establecer el nivel de influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.	Hipótesis Específicas Las habilidades sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.		✓ Motivación	
¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?	Comprobar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.	La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.	Variable Dependiente: Desempeño Laboral	✓ Autorregulación	
¿De qué manera la conciencia de uno mismo influye en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?	Decretar el nivel de influencia de la conciencia de uno mismo en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.	La conciencia de uno mismo influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.		✓ Conciencia de uno mismo	
¿De qué manera la autorregulación influye en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?	Determinar el nivel de influencia de la autorregulación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.	La autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.		✓ Empatía	
¿De qué manera la empatía influye en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021?	Determinar el nivel de influencia de la empatía en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.	La empatía influye significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento - Pasco, 2021.		✓ Aptitud	
				✓ Habilidad	
				✓ Cognición	

Población:
22 trabajadores

Muestra:
22 colaboradores

Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Encuesta y cuestionario

Técnicas de procesamiento y análisis de datos:
Excel,
SPSS V. 26