

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“ LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU ORIENTACIÓN HACIA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN
EL NUEVO ESCENARIO LABORAL DE LA EMPRESA AGRÍCOLA PUEMAPE S.A.C. – AÑO
2020”**

Área de Investigación:
Gerencia e Innovación

Autor(es):
Br. Flores Llap Carlos Daniel
Br. Vigil Herrera, Rodrigo Fernando

Jurado Evaluador:

Presidente: Dra. Uceda Davila, Lucero
Secretario: Mg. Corvera Urtecho, Angel
Vocal: Dr. Marquez Yauri, Heyner

Asesor:
Vidalon Moreno, Rosa Beatriz
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4606-7185>

TRUJILLO – PERÚ
2021

Fecha de sustentación: 2021/05/19

DEDICATORIA

Dedico este proyecto con todo mi corazón a mi abuela,
quien ya no está más conmigo,
quien falleció hace poco esperando que me pudiese recibir.

Por eso se lo dedico a ella,
quien hizo de mi todo lo que soy ahora.

Por eso te doy mi trabajo en ofrenda al cielo
donde sé que estarás viéndome.

Daniel Flores Llap

A mis abuelos que desde el cielo
Guían mi camino cada día y protegen ante
Cualquier adversidad que se presente.
A mi Tío Kino que me apoyo incondicionalmente
Para poder verme realizado como profesional
Y ahora me guía desde el cielo

Rodrigo Vigil Herrera

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos la vida, salud y bendecirnos paso a paso en nuestras vidas.

A la Mg. Rosa Vidalon Moreno, asesora de nuestra tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

A la Universidad Privada Antenor Orrego, por ser nuestra casa de estudios y el lugar de inolvidables recuerdos.

A todos los docentes que nos han acompañado durante el largo proceso, brindándonos siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de nuevos conocimientos.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

Los autores.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar cómo las habilidades blandas se orientan en la gestión calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C. año 2020. El tipo de estudio es el no experimental, el diseño de estudio es aplicada - correlacional. La población de estudio estuvo conformada por los 21 colaboradores de la empresa agrícola Puemape SAC, para definir la muestra se usó los mismos datos de la población.

Para la recolección de datos de las variables en estudio se usó como técnica la encuesta y cuestionario, los cuales se procesaron a través del software estadístico SPSS V.25. El resultado de la investigación mostro que el valor de la prueba de Chi cuadrado es de $V=21.850$ con un grado de libertad de "df=9"; Este número es mayor al de la tabla de valores de chi – cuadrado $x^2 > 16,9190$. Por ende, se acepta que la hipótesis planteada es afirmativa, con un nivel significativo regular, por lo que se corrobora que las habilidades blandas inciden positivamente en su orientación a la gestión de calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C. Por lo tanto, se concluyó que las habilidades blandas se orientan positivamente en la gestión de la calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape SAC, año 2020.

Palabras clave: *Habilidades blandas, Gestión de calidad.*

ABSTRACT

The present research aims to determine how soft skills are oriented in quality management in the new labor scenario of the agricultural company Puemape S.A.C. year 2020. The type of study is non-experimental, the study design is applied - correlational. The study population was made up of the 21 collaborators of the agricultural company Puemape SAC, to define the sample the same population data was used. For the data collection of the variables under study, the survey and questionnaire were used as a technique, which was processed through the statistical software SPSS V.25. The result of the investigation showed that the value of the Chi-square test is $V = 21,850$ with a degree of freedom of "df = 9"; This number is greater than the one in the table of chi-square values $\chi^2 > 16.9190$. Therefore, it is accepted that the hypothesis proposed is affirmative, with a regular significant level, which is why it is corroborated that soft skills positively affect their orientation to quality management in the new labor scenario of the agricultural company Puemape S.A.C. Therefore, it was concluded that soft skills are positively oriented in quality management in the new labor scenario of the agricultural company Puemape SAC, the year 2020.

Keywords: Soft Skills, Quality Management

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dado el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: *“LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU ORIENTACIÓN HACIA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL NUEVO ESCENARIO LABORAL DE LA EMPRESA AGRÍCOLA PUEMAPE S.A.C. – AÑO 2020”*, luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo de investigación realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración es producto de una investigación, trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestros más sinceros agradecimientos, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,



Br. FLORES LLAP, Carlos Daniel



Br. VIGIL HERRERA, Rodrigo
Fernando

INDICE

	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Problema de investigación.....	11
1.1.1. Formulación del problema	13
1.2. Objetivos	13
1.2.1. Objetivo general	13
1.2.2. Objetivos específicos.....	13
1.3. Justificación del estudio.....	13
1.3.1. Justificación teórica	13
1.3.2. Justificación práctica	14
1.3.3. Justificación metodológica.....	14
1.3.4. Justificación social.....	14
II. MARCO DE REFERENCIA	15
2.1. Antecedentes del estudio	15
2.1.1. Antecedentes internacionales	15
2.1.2. Antecedentes nacionales	16
2.1.3. Antecedentes locales	18
2.2. Marco teórico.....	19
2.2.1. Habilidades blandas	19
2.2.2. Gestión de la calidad	25
2.3. Marco conceptual	32
2.3.1. Liderazgo.....	32
2.3.2. Habilidades de equipo	32
2.3.3. Aprovechamiento de diversidad	33

2.3.4. Conciencia emocional	33
2.3.5. Valoración adecuada de sí mismo	33
2.3.6. Calidad	33
2.4. Sistema de Hipótesis	33
2.5. Variables e indicadores	34
III. METODOLOGÍA.....	35
3.1. Tipo y nivel de investigación	35
3.2. Población y muestra de estudio	35
3.3. Diseño de investigación	37
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	37
3.4.1. Técnica de investigación	37
3.4.2. Instrumento de investigación.....	37
3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	38
3.5. Procesamiento y análisis de datos	38
IV. RESULTADOS	39
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	39
4.2. Docimasia de hipótesis.....	46
V. DISCUSIÓN	47
5.1. Discusión de resultados	47
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Operacionalidad de variables34
Tabla 2	Población de trabajadores de Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo, 2020; según el departamento donde trabajan.....35
Tabla 3	Población de trabajadores de Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo, 2020; según su genero35
Tabla 4	Nivel de desarrollo de las habilidades blandas en la empresa agrícola Puemape S.A.C40
Tabla 5	Desarrollo de la orientación estratégica de las mypes del sector calzado de El Porvenir45
Tabla 6	La innovación y su relación con la orientación estratégica de las mypes del sector calzado de El Porvenir45
Tabla 7	Prueba de hipótesis de la innovación y la orientación estratégica de las mypes del sector calzado de El Porvenir46

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Nivel de habilidades blandas de acuerdo con la dimensión “Social”	39
Figura 2 Nivel de habilidades blandas de acuerdo con la dimensión “Empatía”	39
Figura 3 Nivel de habilidades blandas de acuerdo con la dimensión “Conciencia de uno mismo”	40
Figura 4 Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Mejora continua”	42
Figura 5 Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Gestión de relaciones”	42
Figura 6 Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Liderazgo”	43
Figura 7 Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Enfoque al cliente”	43
Figura 8 Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Enfoque basado en procesos”	44
Figura 9 Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Compromiso y las competencias”	44

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

El mundo laboral ha evolucionado en un alto grado de especialización y tecnicismo y gracias a las nuevas tecnologías el desarrollo del conocimiento es mucho más amplio; cada día existen profesionales más capacitados, sin embargo, las organizaciones buscan reclutar profesionales integrales, que se adapten a la organización, personas flexibles y éticas; y con un alto sentido de respeto por los demás y el trabajo en equipo en este sentido las habilidades blandas, viene siendo cada día más importante para los reclutadores a nivel internacional. Como argumenta Parente (2014), los gerentes pueden aprender a ser estrategas usando técnicas de aprendizaje gerencial en lugar de experiencia. El autor demuestra que los métodos pedagógicos que se realicen en base a la experiencia pueden ser de gran utilidad en el desarrollo de habilidades tradicionales o también llamadas “habilidades duras y suaves”, como por ejemplo, la comunicación interpersonal, las cuales son el canal para la adquisición de habilidades estratégicas y generan un mejor rendimiento laboral.

Según Rao (2014) las habilidades blandas en comparación con las habilidades duras son de tipo interpersonal, es decir, describe las relaciones como el comportamiento de cada persona, son rasgos, habilidades de comportamiento, actitud, no son técnicas. Las destrezas de los individuos pueden ser suplantadas por las habilidades blandas, sin embargo, las habilidades duras son más técnicas y cognitivas; esta es la razón por la que las habilidades blandas en la actualidad son mucho más requeridas por las organizaciones puesto que son las que hacen que un colaborador sea eficaz, eficiente y desarrolle sus actividades encaminadas a lograr el éxito.

Silva (2016) pone en evidencia que las organizaciones actuales necesitan que sus colaboradores se formen en instituciones académicas para que conviertan sus habilidades blandas en habilidades cognitivas. Lo anteriormente mencionado es confirmado por Davidson (2016) quien menciona que luego de analizar millones de perfiles en LinkedIn, las empresas se enfrentan a una escasez de 'habilidades blandas' en las personas que contratan; considerando que la comunicación, el trabajo en equipo, la puntualidad y el pensamiento crítico son habilidades que todo profesional debe tener y que, sin embargo, no son consideradas al solicitar la contratación de nuevo personal.

Así mismo Ibrahim (2016) expone que la gestión de calidad y producción de las organizaciones aumentó al darle más importancia a las habilidades blandas. Esta investigación muestra que hubo un 14.5% de incremento en el rendimiento de las actividades desarrolladas por los colaboradores y que este incremento se debe a la adquisición de habilidades blandas. Adicionalmente Parente (2016) mostró que las habilidades blandas y tradicionales se complementan entre si y que ambas en conjunto le permiten a un ser humano adquirir habilidades estratégicas, lo que por consecuencia trae un mejor dominio de las habilidades tradicionales.

Como bien se sabe, Países latinoamericanos están afrontando una situación crítica producto de la pandemia Covid-19, puesto que muchas empresas están quebrando al no poder adaptarse; Los servicios de calidad no son tan buenos debido a que no se tienen las habilidades correspondientes debidamente desarrolladas por los trabajadores. Por esta razón países como argentina y Colombia presentan un incremento en la tasa de porcentajes de empresas en quiebra, 12.5% (según la CompanyWorld, p.3) Y es lo que próximamente afectará a nuestra nación e incluso con más fuerza puesto que conocemos muy poco sobre el desarrollo de habilidades para mejorar la calidad que deben brindar de las empresas.

La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad de este para satisfacer sus necesidades, (Ibrahim, 2016).

Antes y después de la pandemia el Perú ha carecido siempre por su nivel de calidad tanto en la producción y en la atención es por eso por lo que encontramos un porcentaje alto de quejas a la hora de entregar un producto o servicio (Registros Públicos, 2018). La mayoría de las empresas en el Perú solo se concentran en la cantidad antes que la calidad. Por esta razón, solo un

porcentaje mínimo son las que son reconocidas a nivel nacional y logran triunfar al punto de expandirse por otros países.

En la ciudad de Trujillo existe una empresa llamada Agrícola Puemape S.A.C esta es una empresa dedicada a la siembra de maracuyá orgánica, quinoa blanca y otros productos de primera necesidad. Esta empresa está posicionándose en el mercado agrícola y pretende ser una de las principales a nivel nacional; Sin embargo en este tiempo de pandemia muchas empresas quebraron y para no formar parte del grupo de porcentaje de quiebra en nuestro país es necesario conocer que habilidades sirven para mejorar este nuevo escenario virtual al cual se han sometido muchas empresas.

Por ello la presente investigación busca determinar cómo Las habilidades blandas inciden en la gestión de la calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C.

1.1.1. Formulación del problema

¿Las habilidades blandas se orientan en la gestión de la calidad del nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C. – año 2020?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar cómo las habilidades blandas se orientan en la gestión calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C. – año 2020.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en la empresa agrícola Puemape S.A.C. – año 2020.
- Analizar el nivel de la gestión de la calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C. – año 2020.
- Identificar como se relacionan las dimensiones de las habilidades blandas y la gestión de la calidad en la empresa agrícola Puemape S.A.C. – año 2020.

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Desde la perspectiva teórica la finalidad de esta tesis es lograr que se conozca como inciden las habilidades blandas en la calidad del nuevo escenario virtual

laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C, por esto, la base de esta investigación será basadas en referencias de expertos quienes indican que las habilidades blandas ha sido un elemento frecuentemente relacionado con la gestión de la calidad. Genéricamente esta variable podría definirse como “el resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros.

1.3.2. Justificación práctica

En el aspecto práctico se justifica puesto que busca determinar cómo Las habilidades blandas inciden en la gestión de la calidad y se presentan teorías para conocer cómo estas variables se relacionan y generan un beneficio para cualquier organización tanto a nivel local como nacional.

1.3.3. Justificación metodológica

La presente investigación propone un método de trabajo para estudiar la incidencia que tiene las habilidades blandas en la gestión de la calidad, la cual podría utilizarse en otros estudios y trabajos de investigación.

Desde el punto de vista metodológico, Esta investigación implica el uso de ciertos métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos disponibles para otros investigadores interesados en examinar estas variables en otros contextos y realidades.

1.3.4. Justificación social

Visto desde el aspecto social, esta investigación se justifica en identificar si hay algún defecto en alguna empresa con relación a las habilidades blandas y como esto afecta a la calidad, para así brindar soluciones que permitan solucionar problemas relacionados a la gestión de la calidad, cumplimiento de metas, objetivos y en general beneficiar a la organización.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vallejo (2019) en su trabajo *“Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una startup,”* (Tesis de pregrado) Universidad Federico Santa María. Chile. El autor tuvo como objetivo establecer las habilidades blandas necesarias para el éxito de una startup y la formulación de un modelo de habilidades blandas. Realizó un estudio el cual constó de 3 fases: el levantamiento de la situación actual: diseño de un modelo de habilidades blandas; y la implementación de éste. Para la primera fase se realizó una encuesta online a 115 emprendimientos de todo el mundo, principalmente en fase temprana. La muestra abarcó emprendimientos de todo el mundo donde el principal país fue Chile con un 58% de la muestra, mientras tanto un 42% corresponde a otros países donde se destacan Panamá, USA, México e India. Dentro de los emprendimientos encuestados la gran mayoría de estos se encontraron en etapas tempranas de su emprendimiento no superando los 5 años (70%) ni los \$50K USD en ventas (77%), siendo este el grupo objetivo que pudo comparar y entender las habilidades blandas que fueron necesarias para lograr el éxito. Del total de encuestados, 7 startups alcanzaron el nivel de startup exitoso. Se define como startups exitosas las que han alcanzado al menos 2 de los 3 hitos de éxito, que son: 1) haber superado el valle de la muerte; 2) haber alcanzado ventas por sobre los \$200K anuales; 3) haber conseguido inversión privada. De estos, 5 emprendimientos son chilenos, 1 de México y 1 de Estados Unidos el cual adicionalmente es liderado por una mujer. Las habilidades blandas principales detectadas en su estudio son: solucionador de problemas, coraje y adaptabilidad en el centro de inteligencia emocional; ventas, resiliencia y creatividad en el centro de inteligencia pensamiento; y liderazgo, persistencia y determinación en el centro de inteligencia instintivo.

El manejo de las habilidades blandas resulta crucial en el mundo laboral. Por tanto el desarrollo de estas como: coraje, solucionador de problemas, adaptabilidad en el centro de inteligencia emocional, ventas, residencia, determinación, etc., son percibidas por la jefatura como cualidades positivas en un empleado, especialmente cuando existe un mercado tan competitivo como el

actual, en el que hay alta rotación laboral y en el que las empresas necesitan trabajadores productivos y alienados al crecimiento de la empresa.

Droguett (2018) en su estudio *“Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”*, (Tesis de titulación) Santiago, Chile. El objetivo de su trabajo fue identificar cuáles son las variables que mejor predicen un buen índice de satisfacción general. Su metodología fue aplicativa de modo no experimental. Concluyendo que: en base a los resultados fue posible decir que lo más importante para los clientes a la hora de evaluar su experiencia en el proceso de ventas es la evaluación del desempeño del vendedor. Luego lo siguiente en importancia es el cumplimiento de los compromisos realizados por el vendedor, el conocimiento del vendedor para responder preguntas, la rapidez con que se da la bienvenida, la preocupación del cliente por las necesidades del cliente, una experiencia de compra sin presiones del vendedor, presentación y expresión del vendedor, la evaluación del proceso de entrega, el estado del vehículo durante la entrega, la comodidad de la sala de espera, días de demora de la entrega, y, finalmente, los minutos transcurridos durante la entrega.

La clave de la diferenciación está en el cómo las empresas realizan sus operaciones. Por tanto, la calidad se transforma en una herramienta que permite sobrevivir en los exigentes niveles de competencia de los mercados. Al momento de enfrentar al cliente y a la competencia la prioridad siempre es la calidad de los productos y el mejoramiento de la calidad de los servicios. Una razón suficiente es porque cuando un cliente no queda satisfecho con el producto o servicio que recibe, se sabe muy rápidamente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Arrascue y Segura (2016) en su tesis titulada *“Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “CLINIFER”*, (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Para ello, se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, la población y muestra uno estuvo constituida por 9 trabajadores y

la población y muestra dos formada por 32 clientes, utilizaron como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas. En conclusión, la hipótesis planteada determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER.

La gestión de la calidad en los servicios se considera como la competitividad intensiva en términos de cantidad y calidad que facilita a una empresa diferenciarse de sus competidores; por lo que, la búsqueda de estrategias diferenciadoras se ha convertido en una de las prioridades para la gestión. Asimismo, teniendo en cuenta que la lealtad de los clientes es un factor clave para el éxito empresarial en un mercado competitivo, las empresas deben descubrir cómo aumentarlo y mantenerlo a largo plazo; la calidad del servicio y la satisfacción del cliente han sido reconocidos como los principales antecedentes de la lealtad del cliente.

Vallejos (2019) en su trabajo de investigación *“Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo”* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santo Toribio Mogrovejo. Chiclayo, Perú. En su investigación buscó identificar si las habilidades blandas del personal influyen en su desempeño laboral. El objetivo principal fue determinar la influencia que tienen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal post venta de Interamericana norte SAC. Se empleó el cuestionario como instrumento y como consecuencia a la encuesta como técnica. Los cuestionarios empleados se basaron en las dimensiones e indicadores de los conceptos utilizados, los cuales fueron: 5 dimensiones para habilidades blandas y 6 dimensiones para desempeño laboral. La población estuvo conformada por los 39 trabajadores que laboran a tiempo completo en la organización en el área de post-venta. A modo de conclusión se logró determinar que las habilidades blandas si influyen en el desempeño laboral pero únicamente en la dimensión de habilidades sociales, puesto que las dimensiones de autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía no mostraron influencia en el desempeño laboral.

Las habilidades blandas requieren de la capacidad para comprender a las personas, conocer sus actitudes y motivaciones, para lograr su compromiso y entrega para un buen desempeño laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

Natividad (2017) en su tesis titulada "*Sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A.*", (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. La presente tesis de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos en la empresa ELECIN S.A., para conocer la importancia del nivel de percepción del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 que tienen los trabajadores de la empresa. La investigación que se realizó fue bajo el criterio del enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue básico y el diseño descriptivo simple. Se realizó considerando el método científico deductivo. Para la recopilación de datos se realizó las encuestas con el apoyo de 30 cuestionarios distribuidos en 6 dimensiones vinculados al Sistema de Gestión de Calidad. Los resultados demostraron que existe un porcentaje muy alto del nivel de percepción regular y mala, mientras un porcentaje muy bajo del nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A., 2017, al igual que en las dimensiones mejora continua, control de riesgo, productividad y eficacia, necesidades y expectativas, cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad.

Los sistemas de gestión de calidad ayudan a sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de la empresa permitiéndoles, además, generar ahorros, detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente.

Falcones (2018) en su estudio "*Propuesta de un sistema de calidad total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales*" (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. La investigación presentada tuvo como objetivo implementar una propuesta de un Sistema de Calidad Total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales, el cual ayudo a que las empresas mejoren la calidad de sus productos y obtengan mayor rentabilidad. El problema de investigación

fue ¿diseñar una propuesta de un sistema de calidad total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales, ayuda a las empresas a ser más competitivas y obtener mayor rentabilidad? Su metodología fue descriptiva explicativa y se utilizó un método descriptivo y deductivo. Para el análisis de la recolección obtenida a través de la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, como es el análisis de regresión, donde se estableció la relación entre la variable independiente y la variable dependiente; esta técnica se utilizó para organizar los datos y presentarlos a través de tablas de recurrencia.

Un sistema de calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de situar a la empresa en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en el sector. Hoy en día se busca productos certificados por sellos de calidad, por tanto, se debe entender que la calidad es una cultura que debe impregnar y permitir la participación de toda la empresa, desde la alta gerencia hasta los escalafones más bajos, sin olvidar los ejecutivos, mandos intermedios, personal especialista, RRHH, etc.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Habilidades blandas

Existen muchos conceptos de Habilidades Blandas o Soft Skills propuestas por distintos expertos, las cuales varían de acuerdo con el contexto en el que han sido desarrolladas. Sin embargo, todas estas tienen componentes en común que pueden ser importantes para articular una definición completa del término que se acomode a las razones del presente trabajo. Por ejemplo, las habilidades propias o blandas “se relacionan con los atributos de los profesionales, como habilidades de equipo, comunicación, liderazgo, servicio al consumidor y solución de problemas” (Broussard, Charoensap-Kelly, Lindsly & Troy, 2015, p. 155). Por otro lado, un concepto actual es el de Kechagias (2016) quien menciona que estas son “habilidades intrapersonales e interpersonales, esenciales para el desarrollo personal, participación social y éxito en el lugar de trabajo (p. 33); dentro de estas habilidades están: comunicación, trabajo en equipo, adaptación al cambio, etc.; para el autor, este tipo de habilidades pueden ser aprendidas y desarrolladas.

Las definiciones anteriormente mencionadas llegan a la conclusión de que las habilidades blandas guardan relación con las interpersonales presentes en una persona. Del mismo modo Jain y Anjuman (2013), mencionan que las habilidades blandas son formas de comportamiento y que también son conocidas como habilidades personales (p. 34). Además, Bosley (2017, p. 2) indica que estas habilidades son también conocidas como habilidades intelectuales y de comunicación. Sin embargo, Robles (2015) recalca que las habilidades interpersonales son solo una pieza de las soft skills, basándose en que las cualidades personales y los atributos están dentro de esta gran definición, como por ejemplo la personalidad del individuo, simpatía, valor del manejo del tiempo y habilidades organizacionales, (Robles, 2015, p. 457).

En conclusión, podemos decir que las habilidades blandas son intra e interpersonales y sirven para el desarrollo de las personas en sus centros laborales, quienes van a buscar crecer en los mismos y, además, involucra su desempeño y actitud en el ambiente laboral.

- **Habilidades Blandas en Empresas**

Una de las corrientes de Recursos Humanos es la gestión por competencias, la cual se desenvuelve en los procedimientos del departamento de RR.HH. de las empresas.

Chiavenato (2009) nos dice que las competencias son un conjunto de actitudes que causan un valor económico para la empresa y un valor social para el ser humanos. Asimismo, Alles (2014), define a las competencias como comportamientos del ser humano que van a aumentar sus capacidades naturales o eliminarlas. Además, presenta la definición de distintos autores como L. Spencer y S. Spencer, la cual las define como “una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o una performance superior en un trabajo o situación” (Spencer, L. & Spencer, S., 1993 citado en Alles 2014). Asimismo, Ernst & Young las presenta como “características de una persona, ya sea innata o adquirida que está relacionada con una actuación de éxito en un puesto de trabajo” (1998 citado en Alles 2014). Concluimos en que una competencia es un comportamiento que se adquiere desde el nacimiento o que puede ser adquirido y que, a su vez, puede eliminar o potenciar las capacidades innatas

o adquiridas del ser humano y, de esta forma, poder generar un valor económico para la empresa y un valor social para él.

- **Habilidades blandas en el reclutamiento**

El reclutamiento es un proceso mediante el cual la organización concientiza al mercado de recursos humanos sobre las oportunidades que ofrece a las personas que tienen las características que buscan (Chiavenato, 2009). Del mismo modo, Alles lo define como "el proceso de identificación y atracción de un grupo de candidatos, uno de los cuales luego será seleccionado para recibir la oferta de trabajo" (Alles, p. 99, 2014).

En consecuencia, el fin de este proceso es atraer posibles postulantes que posean las características deseadas por la empresa para el proceso de selección. Para comenzar el proceso de reclutamiento, una descripción del así comienza la búsqueda de candidatos según las necesidades de la organización. La descripción del trabajo es un documento escrito que contiene los deberes, cómo hacerlo, en qué condiciones y por qué. Esto se complementa con el análisis del trabajo, que detalla el conocimiento y las habilidades que el candidato debe tener.

Para ocupar con éxito el puesto que ocupa en la organización (Chiavenato, 2009). Sin embargo, cuando trabaja bajo un modelo de habilidades, un perfil de Habilidades, esto debe contener las habilidades requeridas y su nivel en una clasificación por niveles, Además, deben estar vinculados a la estrategia, cultura y estructura de la organización, (Alles, 2014). A continuación, se muestra un gráfico que muestra las diferencias entre un proceso de reclutamiento basado en el trabajo y en el comportamiento.

Como se mencionó anteriormente, este proceso es la directriz de la gestión por competencias y es muy relevante seleccionar las actitudes que se buscan lograr para el potencial postulante, pues en base a estas se medirá lo eficiente que es el trabajador.

- **Habilidades blandas en la selección**

La selección es el proceso en el cual se escoge y clasifica a los candidatos más adecuados para la organización en base al puesto o a las competencias, este proceso busca predecir las variables individuales para poder seleccionar

al candidato idóneo para la organización, (Chiavenato, 2009). De la misma forma, Alles la define como la actividad mediante la cual, la organización, busca escoger al candidato con mayores probabilidades de adaptarse al puesto y así poder cubrir las necesidades de la organización, (Alles, 2014). En conclusión, la selección es el proceso a través del cual se elige al candidato idóneo para el puesto o con las competencias que son requeridas para aumentar la eficiencia y el desempeño de la organización.

En la selección por competencias no solo se busca cubrir conocimientos, se quiere que el postulante cumpla con los requisitos de habilidades requeridas para el puesto de trabajo previamente definidas, (Alles, 2014). Para alcanzar este objetivo es importante poder identificar estas habilidades en los candidatos durante el proceso de selección, por ello se llevan a cabo diferentes tipos de evaluaciones.

Una de las formas para identificar estas competencias en los postulantes es mediante una entrevista a profundidad. Al realizar este tipo de entrevistas inicialmente se busca asegurar que el postulante cumpla con el perfil de conocimientos técnicos de la posición. Posteriormente, se busca determinar si cuenta con las Habilidades Blandas, (Alles, 2014). En la misma línea, se utilizan entrevistas de incidentes críticos, las cuales se centran en los comportamientos que los postulantes tienen en relación con distintas situaciones que se le plantean. De esta forma se puede obtener datos más precisos sobre su comportamiento ante hechos concretos, (Alles, 2014). Además, otro tipo de evaluación es la psicológica. La evaluación psicológica y la de competencias son complementarias, y no excluyentes. La diferencia entre estos dos enfoques recae en la importancia que se le da a los comportamientos o competencias que se han definido desde el perfil de puesto, en el segundo estas tienen un peso mayor y la entrevista o evaluación está diseñada para poder identificarlas, (Alles, 2014). Por último, el assessment center es un método que pone a los candidatos en situaciones reales o simuladas del puesto al que están postulando en situaciones de conflicto y así ver cuáles son sus comportamientos. Estas pruebas se dan en grupo de hasta 12 personas teniendo en cuenta que se debe poner un evaluador por cada 4 participantes. Los evaluadores serán personas con, al menos, un nivel jerárquico más al que

se está evaluando para que puedan calificar las acciones por su experiencia, (Alles, 2014).

El resultado de este proceso es la contratación del postulante con las características más acorde a lo que requiere la empresa.

- **Habilidades blandas en la capacitación**

En la actualidad, la competitividad del mercado obliga a las organizaciones a tener a su personal actualizado mediante el entrenamiento para que estos puedan desarrollar sus actividades de manera más efectiva, (Alles, 2014).

Por lo tanto, las organizaciones capacitan a su personal para poder mejorar su posición competitiva en el mercado y las personas para crecer personal y profesionalmente, (Alles, 2014). En la misma línea, Chiavenato define la capacitación como “un medio para poder desarrollar las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas” (Chiavenato, 2009, p. 371). Por lo tanto, podemos decir que este proceso busca explotar el potencial que tiene cada colaborador y la organización pueda incrementar su posición competitiva al contar con trabajadores más competentes.

No obstante, la capacitación y el entrenamiento son dos conceptos diferentes. Mientras que la primera hace referencia a una actividad estructurada que, en su mayoría, se presenta en formato de curso y se imparten conocimientos y habilidades, en su mayoría técnicas. Por otro lado, el entrenamiento “es un proceso de aprendizaje en el que se van adquiriendo habilidades y conocimientos para alcanza objetivos definidos, siempre en relación con la visión y la misión de la empresa y los requerimientos de la posición que se desempeña” (Alles, 2014, p. 308). Dada esta diferencia, el método para poder mejorar las habilidades es el entrenamiento.

- **Habilidades blandas en la evaluación de desempeño**

Las evaluaciones de desempeño son “un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar al personal” (Alles, 2014, p. 383). Estas se aplican a los trabajadores para poder decidir sobre las promociones y remuneración de los trabajadores, conocer el comportamiento del empleado basado en la

evaluación de los jefes y subordinados y, a partir de la retroalimentación, saber si es necesario que el trabajador cambie algún comportamiento, (Alles, 2014).

A diferencia de lo que se cree, esta evaluación no solo sirve para aumentar los sueldos, es utilizada para identificar necesidades de capacitación, identificar elementos clave en la organización, mejorar la actuación futura de las personas, entre otros objetivos, (Alles, 2014).

- **Habilidades de gestión**

- **Flexibilidad**

- Esta es la habilidad de adaptarse a los cambios teniendo siempre como misión llegar a la meta planteada (Haselberger et al., 2016). Se valora la versatilidad de los egresados dentro de su centro laboral.

- **Creatividad e innovación**

- La definición propuesta indica que “es la habilidad de contribuir con nuevas ideas al desarrollo y mejora de los servicios y productos de la organización, así como en las tareas desenvueltas en el trabajo, con el objetivo de responder a la necesidad de evolución de la organización”, (Haselberger et al., 2016, p. 14).

- **Tolerancia al estrés**

- Este comportamiento “es la capacidad de mostrar resistencia en situaciones complicadas o estresantes, manteniendo el mismo nivel de calidad en las tareas realizadas cuando las barreras que se enfrentan en el camino, las cargas o ritmo de trabajo son diferentes de lo habitual” (Haselberger et al., 2016, p.13).

- **Habilidades éticas laboral**

- **Integridad**

- La integridad según Robles (2015), está ligada a la honestidad, respeto, la ética y hacer lo correcto dentro del centro laboral o donde tus acciones puedan generar un impacto para la organización.

- **Lealtad**

- Según Ortiz (2017), la lealtad es el vínculo entre el colaborador y la organización que se demuestra mediante el cariño y respeto. Además, la

mejor forma de demostrar esta habilidad es mantenerse en los buenos y malos momentos dando el soporte que necesite la organización.

- **Compromiso con la empresa**

En base a lo presentado por Goleman (2016), el compromiso con la organización pasa a un plano emocional y permite que los empleados que tienen esta habilidad estén dispuestos a sacrificarse con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

2.2.2. Gestión de la calidad

Natividad (2017) menciona que: “Para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad es muy importante el estricto cumplimiento de su estructura organizativa que serán los cimientos para encajar las diferentes actividades de la empresa dentro del proceso de desarrollo que genera valor real a los productos y servicios que provee la empresa, como también que permite identificar con anticipación el requerimiento con sus respectivos controles de calidad de materiales y servicios de los proveedores que conlleva hacia el logro de un producto o servicio de alta calidad que colmará las necesidades y expectativas de las partes interesadas”, (p.67).

Según Miguel (2016) “Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de sistemas formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas”, (p.21).

Camisón & Gonzales (2019) menciona que “Se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna”, (p.10).

Según Oyarzún (2015) El sistema de gestión de calidad es el “conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinado para

establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes”, (p.37)

- **Modelos de Gestión de calidad**

Gonzáles, (citado por Ortiz, 2018) menciona que “Una de las consecuencias de la globalización de los mercados, es la exigencia de los clientes, quienes más conocedores y complejos, ahora saben elegir con decisión. Por su parte, los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, CRM, especificar por lo que él mismo se ha convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. Es por ello la importancia de implementar Modelos de Gestión de la Calidad (MGC) para que las empresas permanezcan en el mercado competitivo”.

Fleitman, (citado por Ortiz, 2018) menciona que “Un Modelo de Gestión de Calidad, consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático”.

Guizar, (citado por Ortiz, 2018) indica “estos Modelos de Gestión de Calidad Total o de excelencia son utilizados con un doble propósito: como herramientas para que las organizaciones realicen su autoevaluación o autodiagnóstico y, seguidamente, establezcan sus planes de mejora y como herramientas para la realización de evaluaciones externas que permitan a las organizaciones acceder a los premios y reconocimientos que actualmente existen en numerosos países”.

Fleitman, (citado por Ortiz, 2018) indica que “Para tener éxito en la implantación de un Modelo de Gestión de Calidad Total se requiere que los directivos comprendan la necesidad de fomentar los siguientes conceptos en la empresa”:

- Definir una cultura de calidad en la empresa.
- Determinar la atención centrada en el cliente generando el máximo valor.
- Fomentar en todos, la idea de hacerlo bien, a la primera vez y siempre.
- Generar perseverancia con el propósito de mejorar los productos y servicios.

- Desarrollar ideas de innovación para mejorar la efectividad de la cadena de valor.
- Definir que los procesos, los métodos y sistemas deben estar sujetos a ciclos de mejora continua.
- Desarrollar un programa para el diseño e implantación de los procesos y sistemas que integran el modelo de calidad.
- Apoyar a la sociedad fomentando los valores de calidad y desarrollando un compromiso con el bienestar de la sociedad y con la conservación del medio ambiente.

- **Las dimensiones de la gestión de calidad**

- **Mejora continua**

Natividad (2017) menciona que: “específicamente, deberían centrarse en mejorar los procesos para anticipar las no conformidades, mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos y mejorar los resultados del sistema de gestión de calidad; no conformidades y acciones correctivas, el concepto de acción correctiva no se tiene en cuenta, pero analiza los posibles riesgos en la empresa con la determinación 33 de mitigar los riesgos identificados y eliminar una no conformidad mediante el análisis La causa raíz.” (p.65).

En este sentido, Maderni, Di Candia y Valera (2016) han definido que: "la mejora continua está en el corazón del sistema de gestión de calidad, que consiste en procesar, ejecutar, medir y evaluar (ciclo PDCA) medidas de mejora en toda su organización. Como también hay acciones de mejora continua que no salen del ciclo antes mencionado, pero que por el contrario tienen las especificaciones del estándar de mejora que están orientadas hacia enfoques de riesgo y oportunidad, así como en acciones correctivas. Lo mismo puede iniciar los planes de mejora de la empresa de transporte sostenible a lo largo del tiempo con innovación, reorganización, fusiones y otros, lo que permite una organización marítima capaz de satisfacer las necesidades futuras de los usuarios. Existen nuevos requisitos para las acciones correctivas con respecto a las no conformidades y la ejecución de acciones, para verificarlas y corregirlas con el fin de hacer frente a los efectos.” (p.33).

González (2015) indica que las organizaciones exitosas se centran constantemente en la mejora e indica los pasos a seguir:

- Motivó la generación de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización.
 - Educar y organizar a las personas en todos los niveles sobre cómo utilizar las herramientas y metodologías básicas para lograr los objetivos de mejora.
 - He de confirmar que las personas son competentes para llevar a cabo proyectos de mejora.
 - Procesos desarrollados y definidos para implementar proyectos de mejora en la organización.
 - Integrar opciones de mejora en el desarrollo de productos, servicios y procesos nuevos o modificados.
 - Identificó oportunidades de mejora.
- **Liderazgo**

Natividad (2017) menciona que "El liderazgo y el compromiso, la gestión de la empresa debe garantizar el enfoque de los procesos, la unificación del sistema de gestión de calidad con los niveles de actividad, la identificación de los riesgos y/o oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de productos y servicios, y también apoyar y dirigir las posiciones de gestión involucradas en el sistema que pueden contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad; La política de calidad debe ser coherente con el contexto de la empresa y los roles organizativos, autoridades y autoridades, para el funcionamiento del sistema, se mantiene la designación de las autoridades y las autoridades" (p.66).

González (2015) indica que "los líderes en todos los niveles controlaron la unidad de objetivos y crearon las condiciones bajo las cuales las personas se dedican a lograr los objetivos de calidad de la organización, también incluyen las acciones que la empresa puede tomar":

- Comunicó la misión, visión, estrategia, políticas y procesos de la organización a toda la organización.
- Desarrollar y gestionar valores compartidos, equidad y patrones de comportamiento ético en todos los niveles de la organización.

- Definir una cultura basada en la confianza y la integridad.
- Generar el compromiso de toda la organización con la calidad.
- Asegúrese de que todos los líderes sean ejemplos positivos para los miembros de la organización.
- Proporcionar los recursos, la capacitación y la autoridad necesarios para actuar de manera responsable.
- Inspirar, alentar y reconocer la contribución de las personas, (p.17)

- **Orientación al cliente**

Hernández, Rojano y Zavaleta (2016) mencionan que: "las relaciones con las partes interesadas en una organización que van más allá del enfoque del cliente o que se benefician del producto o servicio generado por la organización. La organización y el auditor deben tener claro que el estándar enfatiza las diferentes partes interesadas que son relevantes para el SGC, es decir, deben hacerlo directamente con la capacidad de responder requisitos del cliente y requisitos legales y reglamentarios. El gran desafío que las empresas tienen actualmente es mantener la confianza de los clientes en el sector que componen, llevándolos a implementar diversas estrategias para influir en los cambios constantes, no solo en el mercado sino también en las necesidades de sus clientes y partes interesadas. Un sistema de gestión de calidad (SGC) es una herramienta eficaz, siempre y cuando se base en un análisis adecuado a sus clientes, que les permita generar resultados competitivos con impactos positivos en la comunidad, (p.18).

González (2015) afirmó que "el objetivo principal de la gestión de calidad es satisfacer las necesidades del cliente y esforzarse por superar las expectativas", también enumera los pasos que la organización puede tomar para enfocarse en el cliente:

- Identificar clientes directos e indirectos como aquellos que han recibido el valor de la organización.
- Comprender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes.
- Relacionar los objetos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente.
- Transmitió las necesidades y expectativas de los clientes en toda la organización.
- Monitorear la satisfacción del cliente y las acciones apropiadas.
- Establecer y desarrollar acciones en interés de las necesidades y expectativas que tienen un efecto en la satisfacción del cliente.
- Gestionar constantemente las relaciones con los clientes para lograr un éxito duradero.

- **Gestión de relaciones**

González (2015) afirma que "para el éxito sostenible, una organización que gestiona sus relaciones con las partes interesadas, como los proveedores o el entorno social cercano", estas pueden tomar las siguientes acciones:

- Establecer entre las partes interesadas relevantes, como proveedores, socios, clientes, inversores, empleados y la sociedad en general, una estrecha relación con la organización.
- Determinar las relaciones que mantienen en equilibrio las ganancias a corto plazo y las ganancias a largo plazo.
- Desarrollar y proporcionar información, conocimiento y recursos a las partes interesadas relevantes.
- Evaluar el rendimiento y proporcionar comentarios a las partes interesadas para mejorar las iniciativas de mejora.
- Definir el deseo de colaboración y mejorar las actividades con proveedores, socios y otras partes interesadas.
- Cultivar e identificar las mejoras y logros de proveedores y socios.

- **Enfoque basado en procesos**

González (2015) menciona que "los resultados coherentes y predecibles se obtienen de manera más efectiva y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interdependientes que funcionan como un sistema coherente", (p.50).

González (2015) indica las acciones que se pueden tomar son:

- Establecer los objetivos del sistema y los procesos necesarios para alcanzarlos.
- Determinar la autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas para la gestión de procesos.
- Comprender las capacidades organizacionales y establecer recursos y restricciones antes de la acción.
- Identificar las interdependencias de los procesos y analizar las consecuencias de las modificaciones realizadas a los procesos individuales en el sistema en su conjunto.
- Administrar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de calidad de la organización de manera efectiva y eficiente.

- Asegurar que la información esencial esté disponible para operar y mejorar procesos.
- Gestionar los riesgos que podrían afectar los resultados de los procesos y, en general, los resultados del sistema de gestión de calidad, (p.51).

Aguilar, G, (2014) indica que "la organización estará orientada hacia los procesos que hacen posible asegurar y aumentar la satisfacción y lealtad del cliente, al ver que sus expectativas se cumplen y / o superan".

- **Compromiso y habilidades de las personas.**

González (2015) afirma que "Tener personas competentes, capacitadas y comprometidas en todos los niveles de la organización es esencial para que una organización mejore su capacidad de crear y entregar valor", (p.52).

González (2015) indica las acciones que se pueden tomar son:

- Comprometerse con las personas para generar una comprensión de la importancia de su contribución individual.
- Cultivar la colaboración en toda la organización.
- Permitir una discusión abierta y compartir conocimientos y experiencias.
- Preparar a las personas para mejorar su desempeño.
- Promover la autoevaluación del desempeño frente a objetivos personales.
- Desarrollar encuestas para medir la satisfacción de las personas con su trabajo, informando los resultados y eligiendo las acciones apropiadas, (p.52).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Liderazgo

Bisquerra (2017) menciona que consiste en la habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores (p.2).

2.3.2. Habilidades de equipo

En la 3ª. Edición del Manual de Oslo (2018), manifiesta que las habilidades de equipo se tratan de una habilidad relacional que se complementan con otras como; la capacidad de comunicación, la de empatía o la de influencia y red de contactos. La habilidad de trabajar en equipo se enmarca en la

capacidad organizativa de una empresa y de su éxito a la hora de cumplir objetivos.” (p.3).

2.3.3. Aprovechamiento de diversidad

Bisquerra (2017) afirma que esto consiste en cultivar, valorar y celebrar las oportunidades que nos plantean las diferentes personas. Las personas con esta competencia: Respetan y se llevan bien con individuos de distintos substratos (p.13).

2.3.4. Conciencia emocional

Bisquerra (2017) la define como la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado (p.7).

2.3.5. Valoración adecuada de sí mismo

García (2017) menciona que la eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos(p.6).

2.3.6. Calidad

García (2017) indica que la calidad consiste en tener presente siempre las expectativas de los clientes, para poder satisfacerlas al máximo e incluso superarlas, a la vez que se introduce en la organización una mejora continua para poder cumplir siempre los requisitos establecidos (p.6).

2.4. Sistema de Hipótesis

Las habilidades blandas se orientan significativamente con la gestión de calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C.

2.5. Variables e indicadores

Tabla 1

Operacionalidad de variables

Variables por investigar	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE						
Habilidades blandas	Robles (2015) las Habilidades Blandas son aquellas intra e interpersonales esenciales para el desarrollo personal en el lugar de trabajo, las cuales trascienden a la formación en determinadas carreras o campos laborales y las que, además, incluyen los atributos personales que puedan surgir en el ambiente laboral".	De acuerdo con Robles (2015), "Son un conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo a su vez estas habilidades son llamadas también del "saber ser", es decir, como debe ser una persona, qué habilidad debe poseer para desarrollar actividades y para relacionarse con los demás."	Sociales	Liderazgo	Cualitativa	Likert
				Influencia	Cualitativa	Likert
				Catalización del cambio	Cualitativa	Likert
			Empatía	Habilidades de equipo	Cualitativa	Likert
				Orientación al servicio	Cualitativa	Likert
				Aprovechamiento de diversidad	Cualitativa	Likert
Conciencia de uno mismo	Conciencia emocional	Cualitativa	Likert			
	Valoración adecuada de sí mismo	Cualitativa	Likert			
VARIABLE DEPENDIENTE						
Gestión de calidad	Migel (2015), define la gestión de calidad como un "Gestión de Calidad es el conjunto de sistemas formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todo los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas".	Lee y Yu (2014), manifiesta que "El sistema de gestión de la calidad es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos o procesos. Existen 7 enfoques que se encuentran dentro del sistema de gestión de la calidad".	Mejora continua	Actividades de mejora	Cualitativa	Likert
				Evaluación de desempeño	Cualitativa	Likert
				Evaluación de eficiencia	Cualitativa	Likert
			Gestión de las relaciones	Trabajo en equipo	Cualitativa	Likert
				Manual de la calidad	Cualitativa	Likert
			Liderazgo	Relación con proveedores y clientes internos	Cualitativa	Likert
				Habilidades de dirección	Cualitativa	Likert
			Enfoque al cliente	Habilidades actitudinales	Cualitativa	Likert
				Conocimiento de las necesidades	Cualitativa	Likert
			Gestión de las relaciones	Expectativas de los clientes	Cualitativa	Likert
				Registro y control de indicadores	Cualitativa	Likert
			Enfoque basado en procesos	Análisis estadísticos de procesos	Cualitativa	Likert
Normalización de procedimientos	Cualitativa	Likert				
Compromiso y competencia de las personas	Planes y eficiencia de gestión	Cualitativa	Likert			
	Involucramiento en procesos	Cualitativa	Likert			
	Capacidades de las personas	Cualitativa	Likert			
	Calidad de los servicios	Cualitativa	Likert			

Fuente: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Aplicada

3.1.2. Nivel de investigación

Correlacional

3.2. Población y muestra de estudio

3.2.1. Población

La población se define como la totalidad de valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado que se desean estudiar en momento determinado, (García, 2017).

La población en esta investigación estuvo constituida por los 21 trabajadores de la empresa Agrícola Puemape S.A.C.

Tabla 2

Población de trabajadores de Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo, 2020; según el departamento donde trabajan

Departamento	N° de trabajadores	%
Logística	6	28.6
Producción	8	38.1
Comercial	7	33.3
Total	21	100.0

Fuente: Registro de planilla de trabajo – Agrícola Puemape SAC 1 Trimestre del 2020

Tabla 3

Población de trabajadores de Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo, 2020; según su genero

Género	Cantidad	%
Femenino	7	33.3
Masculino	14	66.7
Total	21	100.0

Fuente: Registro de planilla de trabajo – Agrícola Puemape SAC 1 Trimestre del 2020

Tabla 4

Población de trabajadores de Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo, 2020; según su edad

Edades	Cantidad	%
De 18 y 23	5	23.8
De 24 y 29	12	57.1

Mayor a 30	4	19.1
Total	21	100.0

Fuente: Registro de planilla de trabajo – Agrícola Puemape SAC 1 Trimestre del 2020

Tabla 5

Población de trabajadores de Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo, 2020; según su grado académico

Estudios	Cantidad	%
Universitaria completa	9	42.9
Técnicos concluidos o en proceso	12	57.1
Total	21	100.0

Fuente: Registro de planilla de trabajo – Agrícola Puemape SAC 1 Trimestre del 2020

Tabla 6

Población de trabajadores de Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo, 2020; según su sueldo

Sueldo	Cantidad	%
Entre S/.1000 a S/.2000	12	51.4
Entre S/.2001 a S/.3000	6	28.6
Mayor a S/.3000	3	20.0
Total	21	100.0

Fuente: Registro de planilla de trabajo 2018 de Tottus de Mall Plaza – Trujillo

Tabla 7

Población de trabajadores de Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo, 2020; según su antigüedad laboral

Antigüedad laboral	Cantidad	%
Entre 3 a 5 años	9	48.6
Menor a 3 años	12	51.4
Total	21	100.0

Fuente: Registro de planilla de trabajo – Agrícola Puemape SAC 1 Trimestre del 2020

3.2.2. Muestra

Cuando la población objeto de estudio conocida por el investigador es menor a 100, asimismo cuando se pueden ubicar a todas los elementos que conforman dicha población, estas pueden considerarse también como muestra de estudio, (Bernal, 2010).

Por lo tanto el investigador tuvo como muestra el total de población. Por lo que la muestra estuvo conformada por los 21 trabajadores de la empresa Agrícola Puemape S.A.C.

3.2.3. Marco de muestreo

Los colaboradores de la empresa Agrícola Puemape S.A.C.

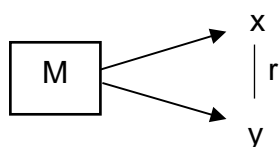
3.2.4. Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores de la empresa Agrícola Puemape S.A.C. – Trujillo año 2020.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de contrastación fue no experimental, con corte transversal y de tipo básica correlacional.

Esquema:



Dónde:

M : Trabajadores de la Agrícola Puemape S.A.C

x : Las habilidades blandas

y : Gestión de calidad

r : La relación en las variables

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. Técnica de investigación

Se utilizó como técnica a la encuesta, para recopilar la información, lo cual es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno.

3.4.2. Instrumento de investigación

Se utilizó un cuestionario compuesto por un formulario, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo. Se aplicó una escala de likert con los valores del 1 al 5 donde (1) Totalmente de acuerdo (2) Bastante de acuerdo (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4) Bastante en desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo, para la variable habilidades blandas el instrumentó.

3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Para la primera variable (habilidades blandas) nos basamos en el instrumento utilizado por Vallejos (2019) en su tesis *“habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte S.A.C filial Chiclayo”* para la variable (gestión de calidad) se utilizó el instrumentó de Incio y Rodríguez (2017) en su tesis *“diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en servicio de ejecución de obras de la SER. Eir”*.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Después de recoger los datos, mediante el instrumento del cuestionario conlleva la recolección, transformación, limpieza y modelado de datos con el objetivo de descubrir información útil y trascendente para los intereses de la organización e incorporados al programa computarizado Excel, se utilizó la estadística descriptiva y analítica, y con ellos se hizo los cruces necesarios que consideran las hipótesis.

Para analizar la información obtenida de la investigación se realizó: un análisis documentario, indagación, conciliación de datos, tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes y formulación de gráficos. Además, se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, procesamiento manual y proceso computarizado con herramientas de Office.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Luego de haber aplicado la encuesta a los 21 trabajadores de la empresa Agrícola Puemape SAC, estas fueron procesadas para su análisis cuyos resultados son los siguientes.

- **Estadística descriptiva de la variable “Habilidades blandas”**

Nivel de habilidades blandas de acuerdo con la dimensión “Social”

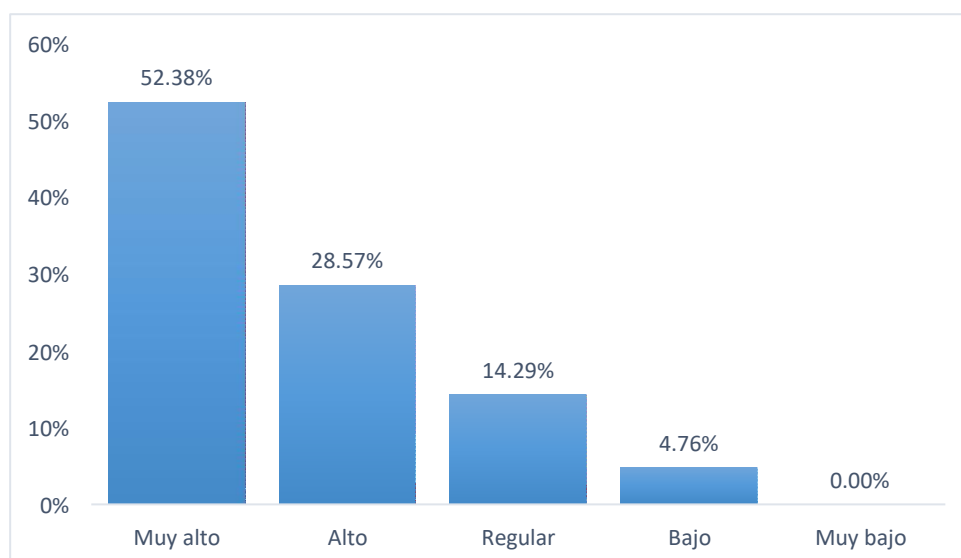


Figura 1: El 52.38% de los colaboradores encuestados de la empresa agrícola Puemape SAC, mencionan que presenta un nivel muy alto con respecto a la estimulación del entusiasmo por los objetivos compartidos, charlas precisas para captar la atención de los colaboradores, desafío del status o reconocimiento de la necesidad del cambio y consolidación de la identidad grupal. El 28.57% menciona que la empresa posee un nivel social alto. El 14.29% mencionan que presenta un nivel regular y finalmente, solo el 4.76% dice que tiene un nivel bajo con respecto al nivel social dentro de la empresa.

Nivel de habilidades blandas de acuerdo con la dimensión “Empatía”

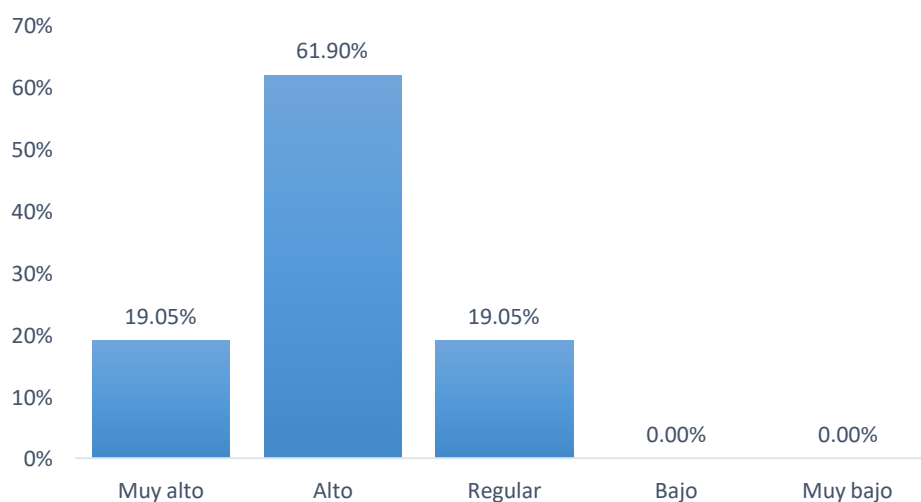


Figura 2: El 19.05% de los colaboradores de la empresa agrícola Puemape SAC dijeron que comprenden las necesidades de sus clientes, ayudándolos en cada duda y también las diferentes visiones del mundo y son sensibles a las diferencias existentes entre los grupos, en un nivel muy alto, el 61.90% menciona que posee un nivel alto y solo el 19.05% de los encuestados de la empresa, dijeron que esta presenta un nivel regular de empatía.

Nivel de habilidades blandas de acuerdo con la dimensión “Conciencia de uno mismo”

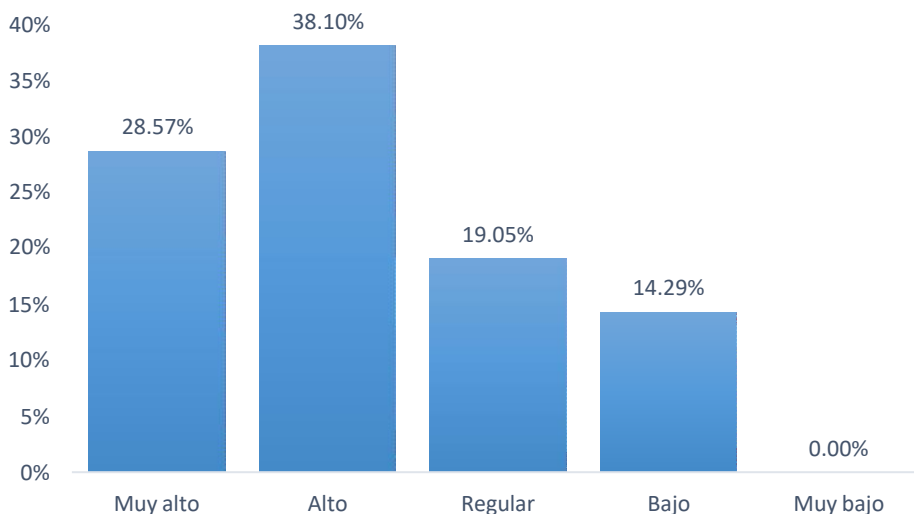


Figura 3: El 28.57% de los colaboradores encuestados de la empresa, dijeron que comprende los vínculos existentes entre sus sentimientos o pensamientos y reflexionan o son capaces de aprender de la experiencia, en un nivel muy alto. El 38.10% presenta un nivel alto, mientras que el 19.05% posee un nivel regular. Finalmente, solo el 14.29% de los trabajadores dijeron que la empresa presenta un nivel bajo de conciencia propia.

Objetivo específico 1: Identificar el desarrollo de las habilidades blandas en la empresa agrícola Puemape S.A.C.

Tabla 4

Nivel de desarrollo de las habilidades blandas en la empresa agrícola Puemape S.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	9	42.86	42.86	42.86
Alto	8	38.10	38.10	80.96
Regular	2	9.52	9.52	90.48
Bajo	2	9.52	9.52	100.0
Muy bajo	0	0.00	0.00	
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 4 muestra el nivel de desarrollo de las habilidades blandas de la empresa agrícola Puemape S.A.C, a través de la encuesta realizada a los colaboradores, en ella se observa que 8 colaboradores que representan el 42.86% mencionan que la empresa desarrolla un nivel de habilidades blandas muy alto, mientras que 8 colaboradores que representan el 38.10% dijeron que posee un nivel alto y solamente 2 colaboradores que representan el 9.52% de la muestra de estudio, mencionaron que la empresa posee un nivel regular y bajo.

- **Estadística descriptiva de la variable “Gestión de calidad”**

Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Mejora continua”

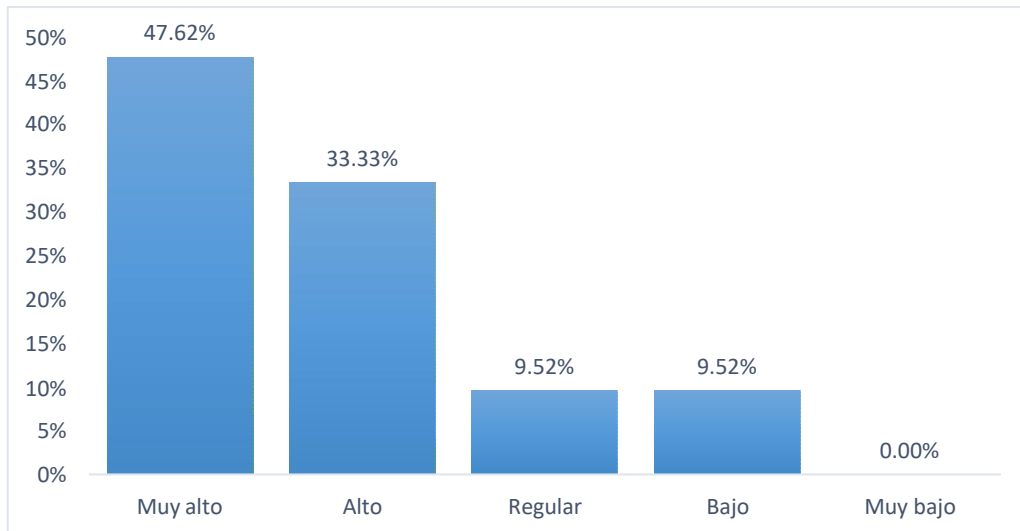


Figura 4: El 47.62% de los encuestados mencionan que la empresa realiza actividades de mejora, evalúa el desempeño y el nivel de eficiencia de cada trabajador, en un nivel muy alto. El 33.33% menciona que la empresa posee un nivel alto. El 9.52% de los trabajadores dijeron que tiene un nivel regular. Finalmente, otro 9.52% de los encuestados manifestaron que el nivel de mejora continua es bajo.

Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Gestión de relaciones”

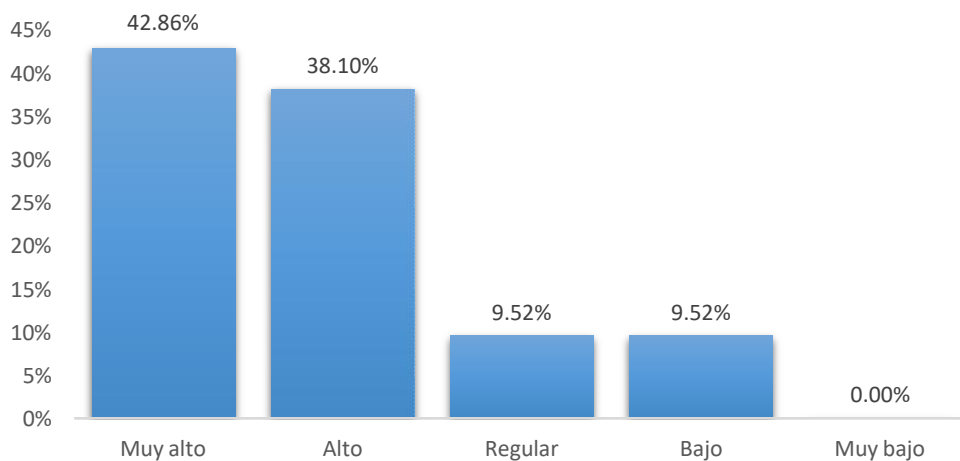


Figura 5: El 42.86% de los encuestados mencionaron que la empresa promueve la gestión de las relaciones trabajando en equipo, utilizan constantemente un manual de calidad para mejorar las relaciones en la empresa y se tiene una buena relación con los proveedores y clientes internos, en un nivel muy alto. El 38.10% de los encuestados dijeron que tiene un

nivel alto; El 9.52.% consideró que la empresa tiene un nivel regular. Finalmente, 9.52% dijeron que el nivel de la gestión de relaciones es bajo.

Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Liderazgo”

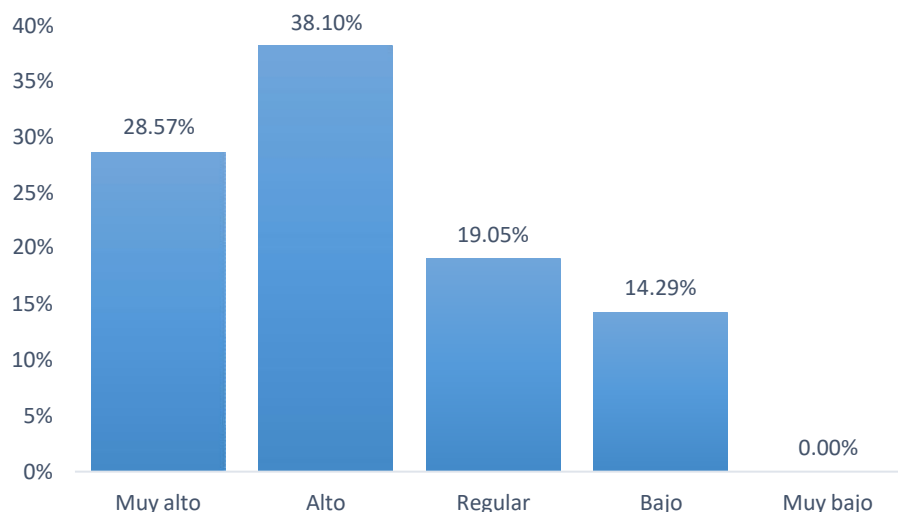


Figura 6: El 28.57% de las personas encuestadas mencionan que los jefes directos de la empresa establecen la unidad de orientación y que los superiores directos crean y mantienen un ambiente interno en donde el personal se involucra totalmente, en un nivel muy alto. El 38.10% manifestó que tiene un nivel alto, mientras que el 19.05% dijo que regular. Finalmente, el 14.29% mencionó que el nivel de planeación operativa es bajo.

Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Enfoque al cliente”

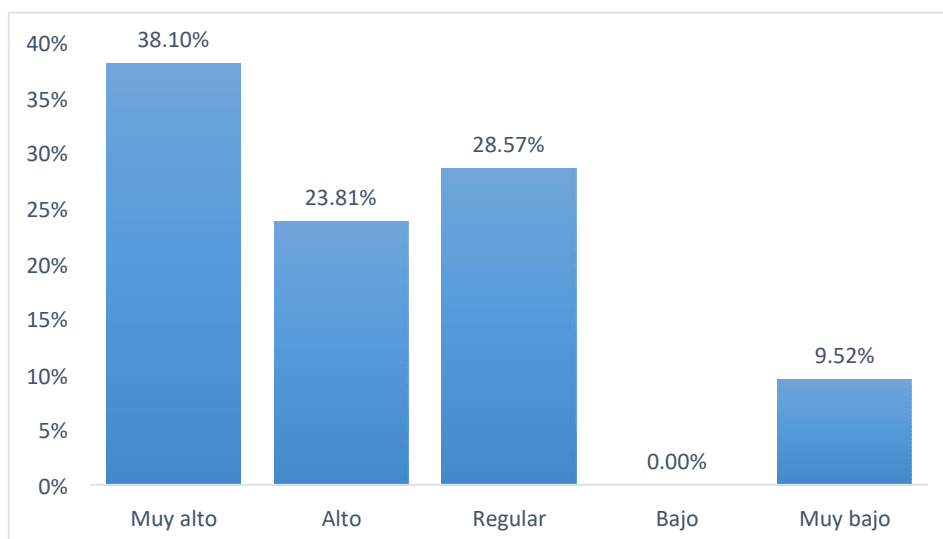


Figura 7: El 38.10% de las personas encuestadas mencionan que la empresa depende de sus clientes por lo que se comprende sus necesidades actuales y futuras, en un nivel muy alto. El 23.81% manifestó que tiene un nivel alto, mientras que el 28.57% dijo que regular. Finalmente, el 9.52% mencionó que el nivel de enfoque al cliente es muy bajo.

Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Enfoque basado en procesos”

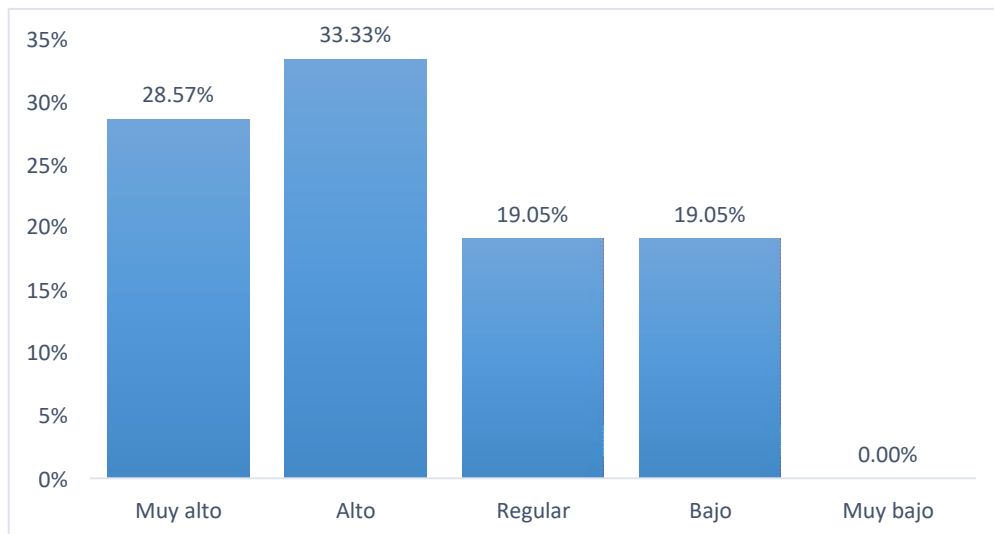


Figura 8: El 28.57% de las personas encuestadas mencionan que la empresa cumple eficientemente con los resultados deseados cuando las actividades están normalizadas bajo un procedimiento, en un nivel muy alto. El 33.33% manifestó que tiene un nivel alto, mientras que el 19.05% dijo que regular. Finalmente, el 19.05% mencionó que el nivel de enfoque basado en procesos es muy bajo.

Nivel de Gestión de calidad de acuerdo con la dimensión “Compromiso y las competencias”

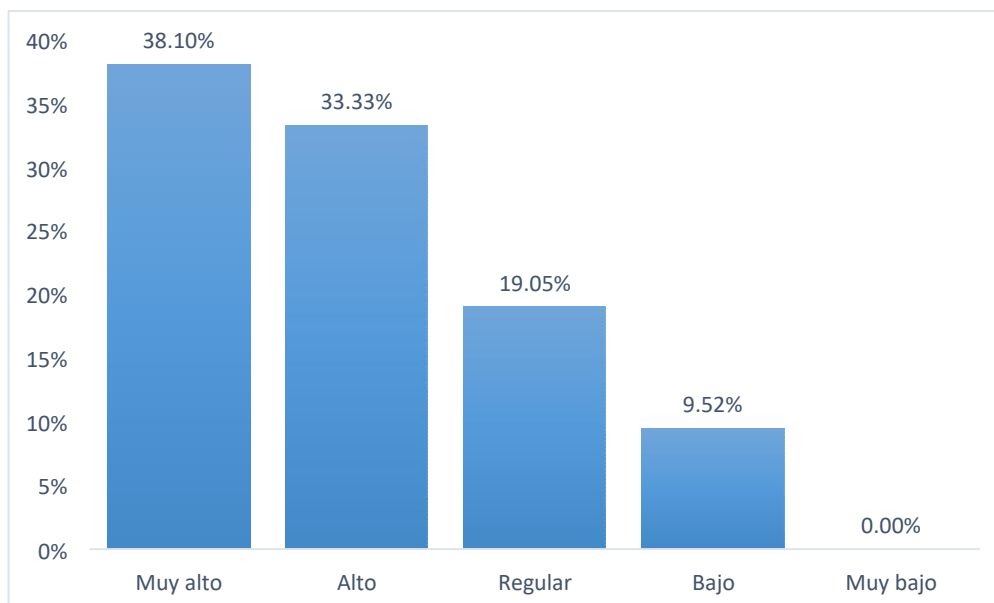


Figura 9: El 38.10% de las personas encuestadas mencionan que la empresa involucra al personal en todos los procesos de la empresa, mide el nivel de las capacidades de cada persona y se expresa el compromiso y competencias de cada trabajador mediante una buena calidad de servicios, en un nivel muy alto. El 33.33% manifestó que tiene un nivel

alto, mientras que el 19.05% dijo que regular. Finalmente, el 9.52% mencionó que el nivel de compromiso y competencias de las personas es muy bajo.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de la gestión de la calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C.

Tabla 5

Nivel de la gestión de la calidad de la empresa agrícola Puemape S.A.C – Trujillo, año 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy alto	8	38.10%	38.10%	38.10
	Alto	7	33.33%	33.33%	71.43
	Regular	5	23.81%	23.81%	95.24
	Bajo	1	4.76%	4.76%	100.0
	Muy bajo	0	0.00%	0.00%	
Total		21	100,0	100,0	

Nota: La tabla 3 muestra el nivel de la gestión de calidad de la empresa agrícola Puemape SAC, en ella se observa que 8 colaboradores que representan el 38.10%. indican que la empresa posee un nivel muy alto, mientras que 7 colaboradores que representan el 33.33% dicen que posee un nivel alto de gestión de calidad. Solo 5 persona que representa el 23.81% de la muestra de estudio mencionó que el nivel es regular. Finalmente, podemos observar también que el 4.76% representado por 1 colaborador de la empresa mencionaron que el nivel de gestión de calidad era bajo.

- **Estadística inferencial**

Objetivo específico 3: Identificar como se relacionan las dimensiones de las habilidades blandas y la gestión de la calidad en la empresa agrícola Puemape S.A.C.

Tabla 6

Las habilidades blandas y su relación con la gestión de la calidad.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.448	0.149	2.650	0.008
	Tau-c de Kendall	0.399	0.151	2.650	0.008
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.612	0.093	3.372	,003 ^c
N de casos válidos		21			

Nota: En la tabla 4 se observa que el coeficiente de Tau de Kendall es $R = 0.448$ (existiendo una relación mediana y directa) con un nivel de significancia $p = 0.008$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que las habilidades blandas y la gestión de la calidad en la empresa agrícola Puemape S.A.C se relacionan entre sí.

4.2. Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar cómo las habilidades blandas se orientan en la gestión calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C. año 2020.

Tabla 7

Prueba de hipótesis de las habilidades blandas y la gestión de calidad en la empresa agrícola Puemape S.A.C.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,850a	9	,009
Razón de verosimilitud	19,488	9	,021
Asociación lineal por lineal	7,488	1	,006
N de casos válidos	21		

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences

Nota: La tabla 5 señala que el valor de la prueba de Chi cuadrado es de $V=21.850$ con un grado de libertad de "df=9"; Este número es mayor al de la tabla de valores de chi – cuadrado $\chi^2 > 16,9190$. Por ende, se acepta que la hipótesis planteada es afirmativa, por lo que se corrobora que las habilidades blandas inciden positivamente en su orientación a la gestión de calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general de Determinar cómo las habilidades blandas se orientan en la gestión calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C. año 2020.

El valor de la prueba de Chi cuadrado es de $V=21.850$ con un grado de libertad de “df=9”; Este número es mayor al de la tabla de valores de chi – cuadrado $x^2 > 16,9190$. Por ende, se acepta que la hipótesis planteada es afirmativa, con un nivel significativo regular, por lo que se corrobora que las habilidades blandas inciden positivamente en su orientación a la gestión de calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C. Este resultado se respalda en lo concluido por Droguett (2019) el cual indica que la calidad se relaciona con diversas variables más no significativamente, esto se puede verse en los resultados que arrojó el estudio, siendo estos relacionables mas no estadísticamente altos significativos, por lo que la regresión podría volver a ser corrida sin constante. Estos resultados fueron obtenidos con un R de 0,622, lo que nos permite ver que las variables seleccionadas explican un 62,2% de la variable gestión de calidad.

Del objetivo específico uno de Identificar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en la empresa agrícola Puemape S.A.C.

Según La figura 1 El 52.38% de los colaboradores encuestados de la empresa agrícola Puemape SAC, mencionan que presenta un nivel muy alto con respecto a la estimulación del entusiasmo por los objetivos compartidos, charlas precisas para captar la atención de los colaboradores, desafío del status o reconocimiento de la necesidad del cambio y consolidación de la identidad grupal. El 28.57% menciona que la empresa posee un nivel social alto. El 14.29% mencionan que presenta un nivel regular y finalmente, solo el 4.76% dice que tiene un nivel bajo con respecto al nivel social dentro de la empresa. La figura 2 muestra que El 19.05% de los colaboradores de la empresa agrícola Puemape SAC dijeron que comprenden las necesidades de sus clientes, ayudándolos en cada duda y también las diferentes visiones del mundo y son sensibles a las diferencias existentes entre los grupos, en un nivel muy alto, el 61.90% menciona que posee un nivel alto y solo el 19.05% de los encuestados de la empresa, dijeron que esta presenta un nivel regular de empatía. La figura 3 nos dice que El 28.57% de los

colaboradores encuestados de la empresa, dijeron que comprende los vínculos existentes entre sus sentimientos o pensamientos y reflexionan o son capaces de aprender de la experiencia, en un nivel muy alto. El 38.10% presenta un nivel alto, mientras que el 19.05% posee un nivel regular. Finalmente, solo el 14.29% de los trabajadores dijeron que la empresa presenta un nivel bajo de conciencia propia. Estos resultados muestran un porcentaje positivo de cumplimiento con el desarrollo de habilidades blandas por lo que se relaciona con la investigación de Vallejo (2019) en la cual se puede ver la importancia del buen desarrollo de las habilidades blandas dentro de las organizaciones chilenas, considerándose como factores claves para brindar una mejor calidad de atención o servicio al cliente, mediante un buen nivel de manejo social, empatía y evaluación propia dentro de la empresa.

Del objetivo específico dos de Analizar el nivel de la gestión de la calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C.

En la figura 4 “Mejora continua” El 47.62% de los encuestados mencionan que la empresa realiza actividades de mejora, evalúa el desempeño y el nivel de eficiencia de cada trabajador, en un nivel muy alto. El 33.33% menciona que la empresa posee un nivel alto. El 9.52% de los trabajadores dijeron que tiene un nivel regular. Finalmente, otro 9.52% de los encuestados manifestaron que el nivel de mejora continua es bajo. En la figura 5 “Nivel de gestión de relaciones” El 42.86% de los encuestados mencionaron que la empresa promueve la gestión de las relaciones trabajando en equipo, utilizan constantemente un manual de calidad para mejorar las relaciones en la empresa y se tiene una buena relación con los proveedores y clientes internos, en un nivel muy alto. El 38.10% de los encuestados dijeron que tiene un nivel alto; El 9.52.% consideró que la empresa tiene un nivel regular. Finalmente, 9.52% dijeron que el nivel de la gestión de relaciones es bajo. En la figura 6 El 28.57% de las personas encuestadas mencionan que los jefes directos de la empresa establecen la unidad de orientación y que los superiores directos crean y mantienen un ambiente interno en donde el personal se involucra totalmente, en un nivel muy alto. El 38.10% manifestó que tiene un nivel alto, mientras que el 19.05% dijo que regular. Finalmente, el 14.29% mencionó que el nivel de planeación operativa es bajo. En la figura 7 “Enfoque al cliente” El 38.10% de las personas encuestadas

mencionan que la empresa depende de sus clientes por lo que se comprende sus necesidades actuales y futuras, en un nivel muy alto. El 23.81% manifestó que tiene un nivel alto, mientras que el 28.57% dijo que regular. Finalmente, el 9.52% mencionó que el nivel de enfoque al cliente es muy bajo. La figura 8 “Enfoque basado en procesos” El 28.57% de las personas encuestadas mencionan que la empresa cumple eficientemente con los resultados deseados cuando las actividades están normalizadas bajo un procedimiento, en un nivel muy alto. El 33.33% manifestó que tiene un nivel alto, mientras que el 19.05% dijo que regular. Finalmente, el 19.05% mencionó que el nivel de enfoque basado en procesos es muy bajo. La figura 9 “Compromiso y competencias” dice que El 38.10% de las personas encuestadas mencionan que la empresa involucra al personal en todos los procesos de la empresa, mide el nivel de las capacidades de cada persona y se expresa el compromiso y competencias de cada trabajador mediante una buena calidad de servicios, en un nivel muy alto. El 33.33% manifestó que tiene un nivel alto, mientras que el 19.05% dijo que regular. Finalmente, el 9.52% mencionó que el nivel de compromiso y competencias de las personas es muy bajo. Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Arrascue y Segura (2016) donde afirma que, para una buena gestión de calidad, se tiene que satisfacer al cliente superando sus expectativas y generando deseos de volver obtener el servicio o producto ofrecido por lo que los resultados obtenidos de su investigación fueron “ Que el nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%”. Manejando un buen nivel de gestión de calidad se puede obtener múltiples beneficios.

Del objetivo específico tres de Identificar como se relacionan las dimensiones de las habilidades blandas y la gestión de la calidad en la empresa agrícola Puemape S.A.C.

El coeficiente de Tau de Kendall es $R = 0.448$ (existiendo una relación mediana y directa) con un nivel de significancia $p = 0.008$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que las habilidades blandas y la gestión de la calidad en la empresa agrícola Puemape S.A.C se relacionan entre sí. Este resultado guarda similitud con el autor Vallejos (2019) que concluyó a través de

una herramienta estadística que sus resultados obtenidos eran positivos y que contribuían en un nivel significativo regular uno con el otro, es decir que las habilidades blandas manejadas en la empresa se relacionaban con la gestión de calidad de atención del personal Post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo.

CONCLUSIONES

- Se determinó que las habilidades blandas se orientan positivamente en la gestión de la calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape SAC, año 2020.
- Se identificó que el desarrollo de las habilidades blandas dentro de la empresa agrícola Puemape SAC, se encuentran en un nivel muy alto representado por el 42.86% de acuerdo con la encuesta aplicada a los colaboradores.
- Se conoció que el nivel de gestión de calidad que presenta la empresa agrícola Puemape SAC, se encuentra en un nivel muy alto representado por el 38.10% según los encuestados.
- Se estableció que las habilidades blandas y la gestión de calidad tienen una relación mediana directa, con un nivel significativo regular, dentro de la empresa agrícola Puemape SAC.

RECOMENDACIONES

Para complementar la presente investigación, se recomienda a la empresa agrícola Puemape SAC:

- Desarrollar un espacio para los trabajadores de la empresa en el que cuenten con la ayuda de un experto quien les ayude a incrementar las habilidades blandas que posee el colaborador, logran así que la gestión de calidad aumente debido al incremento del desempeño del colaborador.
- Debido al nivel obtenido de las habilidades blandas dentro de la empresa, se recomienda plantear mejor los objetivos de la empresa de modo a que de acuerdo con el nivel que desarrolle cada trabajador se pueda realizar la función de manera eficaz y efectiva. También apostar por el desarrollo emocional mediante evaluaciones y capacitaciones por parte de la empresa.
- La gestión de calidad desarrollada en la empresa puede mejorarse aún más si se tiene una mejor orientación al cliente, también si se desarrolla una mejora en la dirección de liderazgo y se prioriza la participación de todo el personal capacitado en el planteamiento de los objetivos.
- Para mejorar el nivel de relación que tiene las variables de la empresa, se tienen que desarrollar eficaz y efectivamente todos los indicadores planteados en las dimensiones de la investigación, detalladas en el cuadro de operacionalización.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2014). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. (4ta ed.). Buenos Aires: Granica
- Arrascue, M. & Segura, A. (2016). *Protocolos de calidad y su influencia en la orientación del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER"*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3 ed.) Colombia: Pearson.
- Bisquerra, J. (2017). *The soft skills perspective*. Print Grove, CA: Brooks-Cole.
- Bosley, D. (2017). *The Impact of „Soft Skills in the Information-Knowledge Management Economy and the UNC System, Major Trends Facing North Carolina: Implications for Our State and for the University of North Carolina*. University of North Carolina. Recuperado de <http://www.archive.jfn.ac.lk/OBESCL/MOHE/SCL-articles/Bookschapters-reports/12.Soft-skills-trends-Bosley.pdf>
- Broussard, L.; Charoensap-Kelly, P.; Lindsly, M. & Troy, M. (2015). *Evaluation of a Soft Skills Training Program*. Business and Professional Communication Quarterly, 79(2), 154- 179. Recuperado de: 10.1177/2329490615602090
- Camisón, C.; Cruz, S. & Gonzales, T. (2019). *Gestión de la calidad*. Pearson Educación S. A
- Chiavenato, I. (2009). *Cultura organizacional en relación con la industria, Position Performance: A Preliminary Report*. Revista de estudios Managemmt 23: 3. Disponible de <https://www.researchgate.net>
- Droguett, S. (2018). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. (Tesis de titulación) Santiago, Chile
- Falcones, M. (2018). *Propuesta de un sistema de calidad total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

- García, M. (2017). *Understanding quality management*. London: Sagr Publications Ltd
- Goleman, R. (2016). *La práctica de la inteligencia emocional*. (Trad. Mora F. y Gonzales D.) Barcelona: Kairós
- Haselberger, D.; Oberheumer, P.; Perez, E.; Cinque, M. & Capasso, D. (2012). *Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions (MODES)*. Guidelines for the design of learning
- Incio, S. & Rodríguez, K. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en servicio de ejecución de obras de la Ser. EIRL*. (Tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte.
- Jain, S. & Anjuman, A. (2013). *Facilitating the acquisition of soft skills through training*. The IUP Journal of Soft Skills, 7(2), 32-39. Recuperado de: <https://search.proquest.com/openview/ceebc26562e378e2cea39fdda/ceeb58d/1?pqorigsite=gscholar&cbl=2029989>
- Kechagias, W. (2016). *Teaching and assessing soft skills*. Salónica: School of Neapolis
- Maderni, G.; Di Candia, C. & Varela, A. (2016). *La norma ISO 9001:2015 anatomía del cambio*. Uruguay: Laboratorio tecnológico de Uruguay
- Miguel, K. (2016). *Introducción a los estudios culturales*. Himalaya Publishing House, Mumbai, IND.
- Natividad, S. (2017). *Sistema de protocolos de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A.* (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Ortiz, D. (2017). *Estrategias para desarrollar lealtad en operarios en un hotel de tres estrellas*. Universidad del Itsmo, Guatemala.
- Oyarzún, F. (2015). *Calidad en un sistema de gestión de calidad*. Universidad Arturo Prat, Chile.
- Pizzolante, I. (2014). *El poder de la comunicación estratégica*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

- Robles, M. (2015). *Executive perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace*. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1080569912460400>
- Vallejo, B. (2019). *Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una startup*. (Tesis de pregrado) Universidad Federico Santa María. Chile
- Vallejos, K. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santo Toribio Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1: CUESTIONARIO

Buen día estimado (a), a continuación, le presentamos un cuestionario virtual, que servirá para una investigación, esperamos que complete con información valiosa para este trabajo de investigación, se agradece de antemano que complete las siguientes preguntas

Sexo:

F		M	
---	--	---	--

Edad _____

Nivel de educación: _____

A continuación, marque las opciones que considere mejor.

VARIABLE INDEPENDIENTE		Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
SOCIALES						
1	Articulan y estimulan el entusiasmo por las perspectivas y los objetivos compartidos.					
2	Recurren a presentaciones muy precisas para captar la atención de los colaboradores.					
3	Desafían el status y reconocen la necesidad del cambio					
4	Consolidan la identidad grupal, el espíritu de corps y el compromiso					
EMPATÍA						
5	Comprenden las necesidades de sus clientes, ayudándolos en cada duda e incentivándolos a la compra del producto producido.					
6	Comprenden diferentes visiones del mundo y son sensibles a las diferencias existentes entre los grupos					
CONCIENCIA DE UNO MISMO						
7	Comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y acciones.					
8	Reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia.					

VARIABLE DEPENDIENTE		Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
MEJORA CONTINUA						
7	Cree usted que se realizan actividades de mejora dentro de la empresa para ayudar al personal a estar más capacitado.					
8	Se evalúa el desempeño de cada trabajador para verificar su avance con sus funciones dentro de la empresa					
9	Se valúa el nivel de eficiencia que tiene cada trabajador para ver si es de mejora.					
GESTION DE LAS RELACIONES						
10	Considera usted que se promueve la gestión de las relaciones dentro de la empresa trabajando en equipo.					
11	Se utiliza constantemente un manual de la calidad para mejorar la gestión de las relaciones en la empresa					
12	Se tiene una buena relación con los proveedores y los clientes internos, para así mejorar la gestión de relaciones dentro de la empresa					
LIDERAZGO						
13	Considera que los jefes directos establecen la unidad de propósito y la orientación de la empresa.					
14	Los superiores directos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa.					
ENFOQUE AL CLIENTE						
15	Creer que la empresa depende de sus clientes, y por tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, así como satisfacer los requisitos de estos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.					
TOMA DE DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS						
16	Creer que en la empresa las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.					
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS						
17	Creer que un resultado deseado se cumple eficientemente cuando las actividades están normalizadas bajo un procedimiento y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.					
COMPROMISO Y LAS COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS						
18	Creer que se involucra al personal en todos los procesos de la empresa.					

19	Se mide el nivel de las capacidades de cada persona para evaluar las competencias de cada una.					
20	Se expresa el compromiso y las competencias de las personas de la empresa mediante una buena calidad de servicios.					