

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



T E S I S

**Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores
administrativos de la FACE y FACEC Pasco 2024**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Aldair Richard MIRANDA TOMAS

Bach. Abigail Ruth MONGE CUBA

Asesor:

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA

Cerro de Pasco - Perú - 2025

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



T E S I S

**Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores
administrativos de la FACE y FACEC Pasco 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA
PRESIDENTE

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
MIEMBRO

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 066-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Aldair Richard MIRANDA TOMAS - Abigail Ruth MONGE CUBA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la FACE y FACEC Pasco 2024

Asesor:

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA

Índice de Similitud: **11%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 10 de Diciembre de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS SINCHE Jose Antonio FAU 20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.12.2024 08:47:44 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

La gran misión del ser humano es ser feliz, y la felicidad en esta sociedad global y en nuestro entorno se encuentra con cada pequeño aporte y/o contribución que realiza un ser humano a otro ser humano; sea esto a través de la crianza y/o enseñanza o aprendizaje de los padres, abuelos y tíos, que transita hacia los hijos de generación en generación, al compartir una interacción humana, al compartir conocimientos, experiencias, emociones, alegrías; que van formando en nosotros seres humanos disruptivos y propositivos. En este contexto, dedicamos el presente trabajo de investigación a nuestros padres que nos dieron una formación integral, a nuestros hermanos y hermanas, abuelos, tíos, amistades y nuestros maestros que formaron parte de nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, es para agradecer a Dios, por darnos la vida y por sus enseñanzas al compartir su inmenso amor por los demás seres humanos; que, a través de sus sabias enseñanzas de la cultura cristiana, obramos en el camino del bien y moldeamos nuestro talento humano y sabiduría en este aporte de investigación en favor de la mejora del bienestar de las personas. Asimismo, dedicamos la presente investigación a nuestras familias; padres, hermanos y demás familiares, con quienes compartimos día a día nuevas esperanzas de tener un mundo mejor.

RESUMEN

El propósito de esta tesis fue medir la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral, a nivel de los trabajadores de las facultades de Ciencias Empresariales, Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Estudio que resalta las dimensiones de la variable como son las habilidades blandas; como la adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva, resolución de problemas y proactividad, considerado esenciales para un desempeño óptimo en un entorno laboral propios y de exigencia de las competencias interpersonales. El método utilizado fue hipotético deductivo, los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la entidad estudiada. En suma, la tesis concluye a una significancia bilateral de $p < 0.000$. y a un p valor, menor que el nivel de significancia de 0.05, se evidencia que una correlación significativa entre el nivel de habilidades blandas y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan las habilidades blandas de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Por tanto, se valora la importancia de las habilidades blandas en el ámbito laboral; por cuanto, urge la necesidad de implementar programas de capacitación y entrenamiento en habilidades blandas de manera tal permitan la mejora en el desempeño de los trabajadores administrativos, los cuales trascenderá en la mejora de la calidad del servicio público a los estudiantes, resaltando la importancia de adaptar la cultura laboral de las universidad a las exigencias actuales de los estudiantes y usuarios de los servicios.

Palabras clave: Habilidades blandas, desempeño laboral

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to measure the relationship between soft skills and job performance, at the level of workers in the faculties of Business Sciences and Economics and Accounting Sciences of the Daniel Alcides Carrión National University. Study that highlights the dimensions of the variable such as soft skills; such as adaptability, self-confidence, effective communication, problem solving and proactivity, considered essential for optimal performance in a work environment that requires interpersonal skills. The method used was hypothetical deductive, the results showed that there is a significant they relate between soft skills and the job performance of the administrative workers of the entity studied. In summary, the thesis concludes at a bilateral significance of $p < 0.000$. and at a p value, less than the significance level of 0.05, it is evident that a significant correlation between the level of soft skills and the level of job performance, indicating that as individuals' soft skills increase, they also tend to improve. their job performance. Therefore, the importance of soft skills in the workplace is valued; Therefore, there is an urgent need to implement training and training programs in soft skills in such a way as to allow improvement in the performance of administrative workers, which will transcend the improvement of the quality of public service to students, highlighting the importance of adapt the work culture of universities to the current demands of students and users of services.

Keywords: Soft skills, job performance

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral nivel del sector público, se constituye en un tema de importancia y de relevancia en el contexto actual, dada la globalización, la evolución rápida de las tecnologías de comunicación e información, demandan servicios cada vez más eficientes y de calidad orientados al logro del bienestar de la ciudadanía y usuarios. A nivel de Latinoamérica, y de forma particular en el Perú las organizaciones como son las universidades, afrontan hoy desafíos muy significativos de contar con personal humano, con capacidades y habilidades blandas y disruptivas a fin de brindar servicios adecuados a los estudiantes y ciudadanía, en cumplimiento de sus fines y objetivos del sistema universitario. Uno de los problemas que dieron origen a la presente investigación, fue el bajo rendimiento laboral entre sus trabajadores y colaboradores, de las facultades seleccionadas que están en relación directa en brindar atención a los estudiantes, siendo la principal preocupación la calidad del servicio administrativo y el desempeño laboral de los trabajadores. En este contexto, se abordó el problema de investigación ¿De qué manera las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Facultades de Ciencias Empresariales (FACE), Facultad de Ciencias Económicas y Contables (FACEC)?; interrogante que nos llevó a alcanzar el objetivo planteado en la investigación y analizar la relación entre las variables de estudio descritas líneas arriba.

La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, como parte del sistema educativo y de formación profesional en el país, no es ajena a esta problemática. Las facultades de Ciencias Empresariales y Ciencias Económicas y Contables, se circunscriben en el marco de estas deficiencias. Sin embargo, la tesis abordó la formación de los trabajadores administrativos de estos programas de estudio, respecto a la brecha significativa como es en el desarrollo de habilidades blandas. Estas habilidades, que incluyen la comunicación efectiva, la capacidad de resolución de problemas, la adaptabilidad, la autoconfianza y la proactividad, que son fundamentales para mejorar el desempeño laboral y fomentar un entorno de trabajo colaborativo.

La investigación se ha estructura en 4 capítulos: en el Capítulo I. se considera el Problema de Investigación, que se detalla líneas arriba, teniendo en cuenta que el desempeño laboral se constituye la variable problema de análisis de la investigación: así como, detalla la formulación y planteamiento del problema a nivel general y específica, la delimitación de la investigación, se considera la parte teórica, conceptual y práctica, como se formula el problema en contexto y se precisa el problema general, que se enuncia mediante una pregunta o interrogante. Los problemas específicos, forma parte del problema general y permite contribuir al alcance de dicho problema general; se precisa la formulación y definición de objetivos, de alcance en la realización de la investigación; en la cual se detalla el objetivo general y los objetivos específicos. Luego se considera la justificación de la investigación y las respectivas limitaciones; en esta parte se consignan los fundamentos de la investigación e importancia, y se precisa las limitaciones que se ha superado los inconvenientes para la realización de dicha investigación. El Capítulo II. Contiene el Marco teórico relacionado con el tema de estudio. Los Antecedentes de en la cual se consideró las investigaciones anteriores. Se definen las Bases teóricas – científicas, que sustentan el problema de investigación. Así como, contiene la definición de los términos básicos de la tesis, el cual le dio una mayor comprensión a las variables de estudio. Se formuló las Hipótesis; la Hipótesis General y las Hipótesis Específicas; que representan la posible alternativa de solución y/o respuesta al problema de investigación. Se muestra la identificación de Variables, así como se define la operacionalización de variables e indicadores, y el instrumento de investigación. En el Capítulo III: se precisa la Metodología y Técnicas de Investigación: que consiste en el diseño metodológico, se consideró el tipo de investigación, el nivel de investigación, el método de investigación; así como el Diseño de investigación, la Población y muestra, las Técnicas e instrumento recolección de datos que es el cuestionario; la selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación. Considerando también las Técnicas de procesamiento y análisis de datos, el Tratamiento Estadístico, y finalmente la orientación ética filosófica y

epistémica; procedimientos metodológicos con sus elementos que permitieron abordar la investigación de manera pertinente. Finalmente se presenta el Capítulo IV. Que, considera los Resultados y Discusión de la investigación, en relación a los antecedentes y fundamentos teóricos que fundamentan la investigación. Se realizó la descripción del trabajo de campo, la presentación, análisis e interpretación de los resultados., y como parte del trabajo de tesis se realizó la Prueba de Hipótesis, la discusión de resultados; y finalmente se considera las Conclusiones y las Recomendaciones, y finalmente se considera a las referencias bibliográficas, los Anexos e Instrumentos de Recolección de Datos.

Los autores.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación	4
1.3.	Formulación del problema.....	5
	1.3.1. Problema general	5
	1.3.2. Problemas específicos.....	5
1.4.	Formulación de objetivos	6
	1.4.1. Objetivo general.....	6
	1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5.	Justificación de la investigación	6
1.6.	Limitaciones de la investigación	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio.....	10
	2.1.1. Antecedentes Nacionales	10

2.1.2.	Antecedentes Internacionales.....	11
2.2.	Bases Teóricas - Científicas.....	12
2.2.1.	Teoría de las habilidades Blandas.	12
2.2.2.	Teoría del Desempeño Laboral.....	15
2.3.	Definición de Términos Básicos	18
2.4.	Formulación de hipótesis	18
2.4.1.	Hipótesis general	18
2.4.2.	Hipótesis específicas	18
2.5.	Identificación de la variable	19
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	19

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	21
3.2.	Nivel de Investigación	21
3.3.	Método de la investigación.....	21
3.3.1.	Método de Investigación	21
3.4.	Diseño de investigación	22
3.5.	Población y muestra.....	22
3.5.1.	Población.....	22
3.5.2.	Muestra de la Investigación	22
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.	Selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación	23
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	23
3.9.	Tratamiento estadístico.....	24
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	24

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	26
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos	26
4.2.1.	Análisis Estadístico de Datos	26
4.2.2.	Valoración de las Habilidades Blandas	29
4.3.	Prueba de hipótesis	77
4.3.1.	Prueba de Hipótesis General	77
4.3.2.	Prueba de las hipótesis Específicas.....	79
4.4.	Discusión de Resultados.....	85

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable, dimensiones e Indicadores.....	20
Tabla 2 Confiabilidad Alfa de Cronbach.....	27
Tabla 3 Pruebas de normalidad.....	28
Tabla 4 Facilidad de adaptación a la modalidad de trabajo en el Área asignada.....	29
Tabla 5 Continuamente busco y adopto nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en mi área de trabajo.....	30
Tabla 6 Estoy comprometido en adaptarse a las nuevas formas de trabajo para alcanzar sus objetivos en la institución.....	32
Tabla 7 Recuperarme después de obtener un resultado negativo no representa un desafío para mí.....	34
Tabla 8 Tomar decisiones importantes, a menudo experimento una.....	35
Tabla 9 Me responsabilizo de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en su área de trabajo.....	37
Tabla 10 Siempre comunico la información necesaria con anticipación para desempeñar mis funciones correctamente.....	38
Tabla 11 Asisto regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización.....	40
Tabla 12 Mis sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenezco antes de tomar decisiones.....	41
Tabla 13 Cuando detecto algo incorrecto, estoy dispuesto/a buscar soluciones.....	43
Tabla 14 No me molesto con mis colegas si no estoy de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo.....	44
Tabla 15 Creo que todos en el equipo, no solo los jefes, deben participar en la búsqueda de alternativas.....	46
Tabla 16 Me esfuerzo por cumplir desafíos laborales y no permito que nada me detenga.....	47
Tabla 17 Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para	

aumentar la productividad y eficiencia	49
Tabla 18 Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia	50
Tabla 19 Siempre estoy dispuesto/a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad	52
Tabla 20 Mi compromiso con la institución me impulsa a hacer mi mejor esfuerzo	53
Tabla 21 Considero que he desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con mi centro de trabajo y mi equipo.....	55
Tabla 22 Le pongo entusiasmo y tomo iniciativas que superan las expectativas de mis jefes.....	56
Tabla 23 Mi motivación interna me impulsa a alcanzar las metas establecidas	58
Tabla 24 Valorizo los consejos de mi entorno para mejorar en mi trabajo.....	59
Tabla 25 Acepto de manera positiva las órdenes que me dan mis jefes	61
Tabla 26 Disfruto motivando a mis compañeros para lograr objetivos comunes	62
Tabla 27 Estoy dispuesto/a a ayudar a mis compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra	64
Tabla 28 Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo.....	65
Tabla 29 Analizo y considero los diferentes puntos de vista en mi entorno laboral	67
Tabla 30 Con frecuencia recibo reconocimiento por el logro de objetivos	68
Tabla 31 Mis tareas y mejoras introducidas en el trabajo son reconocidas de manera adecuada.....	70
Tabla 32 Se logra alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado.....	71
Tabla 33 Mis jefes reconocen y comunican que mi trabajo tiene la calidad necesaria para la Universidad.....	73
Tabla 34 Siempre completo las tareas y actividades asignadas por mis jefes dentro del tiempo deseado	74
Tabla 35 Las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para mí.....	76

Tabla 36 Prueba de Hipótesis General	78
Tabla 37 Prueba de Hipótesis Específica 1	79
Tabla 38 Prueba de Hipótesis Estadística 2.....	80
Tabla 39 Prueba de Hipótesis Estadística 3.....	81
Tabla 40 Prueba de Hipótesis Estadística 4.....	83
Tabla 41 Prueba de Hipótesis Estadística 5.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Facilidad de adaptación a la modalidad de trabajo en el Área asignada	30
Figura 2 Continuamente busco y adopto nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en mi área de trabajo.....	32
Figura 3 Estoy comprometido en adaptarse a las nuevas formas de trabajo para alcanzar sus objetivos en la institución	33
Figura 4 Recuperarme después de obtener un resultado negativo no representa un desafío para mí.....	35
Figura 5 Tomar decisiones importantes, a menudo experimento una variedad de emociones como miedo, emoción y enojo	36
Figura 6 Me responsabilizo de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en su área de trabajo	38
Figura 7 Siempre comunico la información necesaria con anticipación para desempeñar mis funciones correctamente	39
Figura 8 Asisto regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización	41
Figura 9 Mis sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenezco antes de tomar decisiones	42
Figura 10 Cuando detecto algo incorrecto, estoy dispuesto/a buscar soluciones.....	44
Figura 11 No me molesto con mis colegas si no estoy de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo.....	45
Figura 12 Creo que todos en el equipo, no solo los jefes, deben participar en la búsqueda de alternativas	47
Figura 13 Me esfuerzo por cumplir desafíos laborales y no permito que nada me detenga	48
Figura 14 Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia	50
Figura 15 Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para	

aumentar la productividad y eficiencia	51
Figura 16 Siempre estoy dispuesto/a a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad	53
Figura 17 Mi compromiso con la institución me impulsa a hacer mi mejor esfuerzo... 54	
Figura 18 Considero que he desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con mi centro de trabajo y mi equipo.....	56
Figura 19 Le pongo entusiasmo y tomo iniciativas que superan las expectativas de mis jefes.....	57
Figura 20 Mi motivación interna me impulsa a alcanzar las metas establecidas	59
Figura 21 Valorizo los consejos de mi entorno para mejorar en mi trabajo	60
Figura 22 Acepto de manera positiva las órdenes que me dan mis jefes	62
Figura 23 Disfruto motivando a mis compañeros para lograr objetivos comunes	63
Figura 24 Estoy dispuesto/a a ayudar a mis compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra	65
Figura 25 Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo.....	66
Figura 26 Analizo y considero los diferentes puntos de vista en mi entorno laboral ...	68
Figura 27 Con frecuencia recibo reconocimiento por el logro de objetivos	69
Figura 28 Mis tareas y mejoras introducidas en el trabajo son reconocidas de manera adecuada.....	71
Figura 29 Se logra alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado.....	72
Figura 30 Mis jefes reconocen y comunican que mi trabajo tiene la calidad necesaria para la Universidad.....	74
Figura 31 Siempre completo las tareas y actividades asignadas por mis jefes dentro del tiempo deseado	76
Figura 32 Las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para mí	77

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El bajo nivel de desempeño o rendimiento laboral se constituye en uno de los problemas que afrontan las organizaciones del Estado, en distintos países globales del mundo, y más aún en Latinoamérica, y entidades públicas como en el Perú; considerando que el desempeño laboral favorable consiste en la realización de un conjunto de funciones, responsabilidades, y actividades en el cumplimiento de metas u objetivos requerido por un puesto de trabajo, y se refleja en la realización de manera correcta un conjunto de tareas. Por tanto, a fin de que el trabajador logre resultados adecuados y óptimos se requiere de determinadas competencias, capacidades, habilidades de una profesión u oficio, y habilidades humanas denominadas blandas, le permita adecuarse al puesto laboral, la organización o entidad del Estado.

En este contexto y en las condiciones de la sociedad del conocimiento e información donde hoy las organizaciones empresariales y el Estado requieren personas y profesionales cada vez más preparados, con la nuevas tendencias del mundo global, en el usos de las tecnologías de información y comunicación, sumado a ello la inteligencia artificial, han generado una mayor expectativa por

el desarrollo del talento humano, el capital humano, donde se privilegia el capital intelectual y del saber; por lo tanto, el principal pilar de las entidades del Gobierno en el país, es cada vez la preocupación de mejorar y desarrollar los recursos humanos de este sector, en cuanto a los conocimientos y habilidades blandas en el marco de la política de modernización del Estado, tal como se muestra en la investigación, de Olivos, Cortez y otros en el estudio “Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú” (2023), que enfatizan que el talento humano en el Perú se abordó desde diferentes aristas, donde se encontró entre los resultados desde variados modelos de gestión del talento humano, en los cuales se describe la gestión desde el marco de las políticas públicas.

En este ámbito de la gestión pública, se entiende como habilidades duras a los conocimientos adquiridos como parte de una profesión u oficio, así como los conocimientos y prácticas adquiridas del oficio; en cambio las habilidades blandas son referidas a las habilidades humanas producto del comportamiento humano de carácter social e individual, que forman parte de la cultura de desarrollo humano de las personas que les permite interactuar con sus pares. Las habilidades blandas, denominadas habilidades sociales entre sus características constituyen las habilidades de toma de decisiones, comunicación, emprendimiento, creatividad, capacidad para laborar en equipo. Diversas investigaciones en el mundo, en Latinoamérica y el país consideran que el buen desempeño del trabajador del sector público y su éxito depende de la asimilación y desarrollo del performance de las habilidades blandas y de carácter personal. Entre otras habilidades blandas se destaca es el desarrollo de una cultura de innovación y emprendimiento, así como, el desarrollo de una cultura de liderazgo directivo y de conducción de grupos humanos.

El profesional de hoy, los trabajadores administrativos de las entidades públicas requieren hoy, mejorar sus habilidades humanas denominadas

blandas; en materia de sus aptitudes y actitudes en el manejo de la comunicación social, e interpersonal así como en el manejo de la comunicación a través del internet, la tecnología digital, entre otras, que se muestran en las relaciones de empatía, ser más solidarias, y sensibles en el trabajo en grupos y/o equipos, en la toma de decisiones y manejo de conflictos, e ir adaptando de manera más eficiente y efectiva en la cultura de las organizaciones públicas, en el marco de la interacción intercultural; asimismo, converger en el plano laboral en las siguientes habilidades blandas como: de carácter interpersonal, toma de decisiones, el pensamiento reflexivo y crítico, y habilidades de comunicación.

El sector público en el país, exige hoy de profesionales y personas con capacidades y habilidades humanas, para resolver múltiples problemas y toma de decisiones, en la gestión pública en los diferentes sistemas administrativos y liderazgo del sector; por cuanto, en una primera mirada el personal, o el trabajador de este sector está mayormente preparado en una profesión, estructurada desde lo académico, orientado generalmente al desarrollo humano en habilidades duras; por cuanto, la tendencia del sector público en el Perú es contar con profesionales integrales en el dominio de habilidades duras como blandas; por tanto, en una primera mirada y reflexión del entorno laboral de las instituciones públicas del país, existe hoy una mayor preocupación por desarrollar el aprendizaje de habilidades blandas a nivel de los trabajadores de este sector, a fin de mejorar la efectividad del servicio público, relacionado en el interacción social de trabajo en equipo, la comunicación fluida y dinámica, la adaptación al cambio, la resiliencia, la labor con empatía, entre otras habilidades, que aportan al buen desempeño laboral, que hoy hace falta en organizaciones del sector público, como los gobiernos nacionales, regionales, locales y las universidades.

En el ámbito de estudio a nivel de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y en sus distintas unidades de gestión estratégica como son las

facultades, y programas de estudio, y en especial a nivel de los trabajadores administrativos de los programas de estudio de Administración, Economía y Contabilidad de las Facultades de Ciencias Empresariales y Ciencias Económicas, y Contables; se evidencia que existe una débil cultura en el desarrollo en la formación de habilidades blandas que permitan el logro de un adecuado desempeño laboral; y que se muestra en una limitada interacción social, y de valor en cuanto a las relaciones interpersonales de comunicación, trabajo en equipo, empatía, manejo de conflictos, adaptación al cambio entre otros; por ello surge el problema de investigación ¿De qué manera las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de los programas de Administración, Economía y Contabilidad, de la UNDAC?, la misma que se absolvió la presente investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La Tesis se desarrolló en el ámbito geográfico del distrito de Yanacancha, en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), Facultad de Ciencias Empresariales (FACE); Escuela de Formación Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Contables (FACEC); Escuelas de Formación Profesional de Economía y Contabilidad, localizados en la provincia de Pasco, región Pasco.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se realizó del presente año 2024 durante los meses de abril a junio del año 2024.

1.2.3. Delimitación Social

En el estudio se tuvo la intervención de los trabajadores administrativos de los tres programas de estudio como son de Administración, Economía y Contabilidad, de la UNDAC.

1.2.4. Delimitación conceptual

La investigación se desarrolló en el marco de la comprensión de los conceptos; el concepto pronóstico denominado habilidades blandas y el concepto problema denominado desempeño laboral.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?
- ¿De qué manera la autoconfianza se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?
- ¿De qué manera la comunicación efectiva se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?
- ¿De qué manera las habilidades de resolución de problemas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?
- ¿De qué manera la proactividad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar como la adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.
- Determinar como la autoconfianza se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.
- Determinar como la comunicación efectiva se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.
- Determinar como la habilidad de la resolución de problemas se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.
- Determinar como la proactividad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

1.5. Justificación de la investigación

Se justifica la tesis desde lo teórico, como señala Hernández (2018), y de forma práctica y conceptual; La tesis, Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la FACE Y FACEC Pasco 2024, es de valor e importancia, dado que contribuye a la mejora de la gestión institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), Facultad de Ciencias Empresariales (Escuela profesional de Administración);

Facultad de Ciencias Económicas y Contables: Escuelas profesionales de Economía y Contabilidad; asimismo, que fortalece y consolida el talento de los trabajadores de los programas de estudio de Administración, Economía y Contabilidad, respecto a las habilidades blandas en el marco del comportamiento humano.

Justificación Teórica. - La investigación se fundamenta sobre la base de las teorías y conceptos relacionados a las habilidades blandas; y la comprensión de sus dimensiones como la adaptabilidad, autoconfianza, la comunicación efectiva, habilidades de resolución de problemas y proactividad; y la teoría y conceptos del desempeño laboral que comprende las dimensiones como el compromiso, la calidad en el trabajo, trabajo en equipo y la productividad.

Relevancia Teórica. – la presente tesis que versa sobre la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral es de valor e importancia de forma significativa en el marco de los conocimientos del talento humano y la psicología organizacional. Investigación, destaca la importancia de las competencias de los trabajadores administrativos o colaboradores, por su relación directa para el éxito de la gestión universitaria sobre la base de sus teorías, contemporáneas, sobre habilidades blandas que incluyen competencias sociales, emocionales y de adaptación. Asimismo, se resalta la importancia de estas habilidades en el contexto laborales específicos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de las facultades de Ciencias Empresariales, y Ciencias Económicas y Contables, que se muestran en sus resultados de estas organizaciones académicas universitarias.

Justificación Práctica. – La presente tesis se justifica de forma práctica, a razón de que el análisis y la comprensión de las variables como las habilidades blandas y el desempeño laboral, aporta a la gestión estratégica de factor humano en los programas de estudio de Administración, Economía y

Contabilidad, y por ende su contribución es a la mejora de las capacidades y habilidades de los trabajadores que se traduce en la mejora de los servicios de la universidad en estas unidades estratégicas de gestión.

Relevancia Práctica. - La tesis es de relevancia práctica, dado que la actividad laboral de forma práctica, se desarrolla en el marco del desarrollo tecnológico, el uso de tecnologías de comunicación e información, donde los cambios en el entorno laboral demanda una mayor adaptabilidad a estos cambios y habilidades interpersonales. Los estudios nacionales e internacionales considerados como antecedentes, precisan que las habilidades blandas aportan de manera positiva a la eficiencia, productividad y compromiso de los empleados en el cumplimiento de objetivos y metas, fortalecidos por capacitaciones a fin de fomentar las habilidades como una acción estratégica para mejorar el rendimiento y desempeño laboral del trabajador administrativo, sumado al logro de su bienestar personal, familiar.

Justificación Conceptual. - La investigación se nutre por un conjunto de conceptos de las variables de estudio como las habilidades blandas y el desempeño laboral, de la primera variable que comprendió los conceptos de adaptabilidad, autoconfianza, la comunicación efectiva, habilidades de resolución de problemas y proactividad; y los conceptos del laboral que permitió entender los conceptos de compromiso, la calidad en el trabajo, trabajo en equipo y la productividad.

Originalidad e Impacto potencial de la Investigación. - Este estudio de investigación, dado su ámbito de aplicación, como es en la Universidad Daniel Alcides Carrión, se precisa como original por ser sus Escuelas profesionales, de Administración, Economía y Contabilidad, en la cual se analiza los conceptos de habilidades blandas y desempeño laboral en este contexto específico, es decir que considera a la institución de educación superior, donde la estructura y la naturaleza de la tesis representan retos únicos

para el desarrollo de habilidades interpersonales y sociales.

1.6. Limitaciones de la investigación

El estudio considera en primera instancia la limitación espacial; ámbito en la cual se circunscribió la realización del trabajo de investigación, el cual se realizó en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultades de Ciencias Empresariales y Ciencias Económicas y Contables y en sus respectivos programas de estudio. Otra limitación que se afrontó es el temporal en el cual requirió solo tres meses para la realización de la investigación, durante el presente año. Asimismo, la limitación en la evaluación el estudio; una de las limitaciones principales se delimitó en el marco del estudio de las variables como son las habilidades blandas y desempeño laboral y sus respectivos conceptos de dichas dimensiones. Finalmente, la limitación que presentó el estudio fue la limitada disponibilidad de tiempo y predisposición de los trabajadores de la entidad de estudio para absolver las interrogantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Chaca y Contreras (2021), en la Tesis “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021”, cuyo objetivo es determinar el nivel de relación entre las Habilidades blandas con el desempeño laboral en trabajadores administrativos en la entidad en estudio en el año 2021, a nivel de la Escuela de Posgrado; una investigación caracterizada como descriptiva correlacional, se aplicó como un instrumento el cuestionario, la escala de Likert, con una muestra de 45 trabajadores, cuyos resultados muestran una correlación positiva y buena mayor del 75%, a un nivel de significancia del p -valor de 0,000; que recomienda desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores, a fin de mejorar el desempeño laboral, orientado a alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Vásquez (2022), en la Tesis “Habilidades blandas y desempeño laboral del personal administrativo de la institución educativa pública militar Colegio Militar Pedro Ruíz Gallo, Piura 2022”; un tipo de investigación cuantitativo de

diseño descriptivo correlacional, que tuvo como base como método general el método científico, para la normalidad de datos se aplicó la correlación de Spearman, la población estudiada se conformó por 58 integrantes de la organización pública militar Pedro Ruíz Gallo de la ciudad de Piura, en donde se concluye que existe una relación entre las variables estudiadas y que es positiva y altamente significativa.

De acuerdo a Carranza & Sánchez (2022), en la investigación valoración de las habilidades blandas en el desempeño laboral del capital humano, en Utcubamba, de la región Amazonas; cuyo objeto de estudio fue medir la relación entre las variables indicados, a nivel de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC.

investigación de carácter no experimental (básica), de tipo descriptivo correlacional, haciendo uso la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, que se aplicó a una muestral de 10 trabajadores de la mencionada empresa, y se midió la relación con el desempeño laboral. Los resultados alcanzados en la investigación fueron: encontrándose una correlación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de 0.917, siendo la relación positiva, en la empresa de estudio.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Ibrahim y otros (2017), en el artículo, las habilidades blandas y su efecto en la metodología de capacitación en el desempeño de los empleados de las empresas de Malasia, tiene como objetivo evaluar el impacto de la adquisición de habilidades blandas y la metodología de la capacitación en cuestión de desempeño laboral de los empleados de la empresa indicada, la metodología respecto al aprendizaje que generó en los empleados poner los conocimientos en el proceso de formación en la actividad laboral, los resultados mostraron que los predictores (adquisición de habilidades blandas y metodología de capacitación) muestran la predicción significativa en el desempeño de los

trabajadores y/o empleados. La investigación concluye que el desarrollo y adopción de habilidades blandas y de la metodología de capacitación en el proceso de aprendizaje que ha mejorado de forma significativa en el desempeño de los trabajadores, con un incremento del 14,5 % en el desempeño laboral en las organizaciones empresariales de Malasia.

Rovenska (2023), el artículo desarrollo de habilidades blandas en el contexto de las habilidades de gestión del desempeño. problemas del enfoque sistémico en la economía; el estudio tiene como propósito precisar la naturaleza de habilidades blandas y de las habilidades de gestión del rendimiento, que representan la base para el desarrollo de habilidades de esencia superior o de meta respecto a las habilidades; la investigación concluye en valorar las habilidades blandas respecto a su desarrollo y respecto a la gestión del desempeño en el trabajo, y muy crucial en el desarrollo de las habilidades como meta, que contribuyeron a la mejora de las perspectivas respecto al empleo, crecimiento y desarrollo del personal y de los profesionales de este siglo.

2.2. Bases Teóricas - Científicas

2.2.1. Teoría de las habilidades Blandas.

Las Habilidades o competencias denominadas blandas, también conocidas como habilidades socioemocionales o habilidades personales propias de la propia vida del ser humano, es considerada como habilidades esenciales para una efectiva interacción social entre seres humanos, base del conocimiento del comportamiento humano y se construye sobre la base del aprendizaje del proceso de educación no escolarizada y con apoyo de la educación formal.

De La Ossa (2022), las habilidades blandas constituyen determinadas competencias que se forman de determinadas categorías como son las habilidades interpersonales, habilidades cognitivas y habilidades de control emocional. Constituyen categorías interrelacionadas de forma sinérgica. Su

valor se muestra que favorece el crecimiento y desarrollo profesional y en el ámbito laboral, en la cual se enfatiza la comunicación asertiva y efectiva, la capacidad de negociación en las relaciones sociales, la confianza, la colaboración, la empatía, la toma de decisiones, el pensamiento crítico, la autoevaluación, el análisis de consecuencias y el manejo de emociones como la ira, la tristeza y la frustración. Se conciben como dimensiones interrelacionadas que comprenden el aprender a conocer, el aprender a hacer, el aprender a ser y el aprender a vivir en sociedad.

Dimensiones de las Habilidades Blandas.- De acuerdo a Chaca & Contreras (2022); se muestra el análisis teórico de las habilidades blandas como la adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva, habilidades de resolución de problemas y proactividad, que son conceptos y dimensiones de la presente investigación; que se constituyen en la práctica estos valores, que comprenden al desarrollo de habilidades de adaptación a diversos escenarios, disponer de autoconfianza, lograr una comunicación efectiva, como mostrar habilidades para resolver problemas, contar con un pensamiento crítico y analítico, saber trabajar en equipo, tener proactividad e iniciativa, entre otras habilidades como tener curiosidad, voluntad para aprender, como saber conciliar con la vida personal y familiar como señala Buxarrais M. (2013).

Adaptabilidad.- Asimismo, se fundamenta este autor que la adaptabilidad (2020), en la conferencia educación en valores y democracia, se refiere respecto al concepto de adaptabilidad, a la acción de adaptarse al entorno laboral, asimismo, se refiere a la capacidad de las personas para adaptarse a los cambios en lo laboral, el cual constituye un tipo de aprendizaje, por lo general de tipo técnico, es decir ponerse al día frente a los cambios que acontece en las nuevas tecnologías.

Autoconfianza. – De acuerdo a Buxarrais (2013) y Neetwork Business School (2021) en el estudio de Chaca & Contreras (2022); aprecian en común

el concepto de la autoconfianza y consideran que es la clave para el desarrollo personal y profesional. Asimismo, Buxarrais enfatiza las cualidades de habilidades blandas que fortalece la autonomía y las motivaciones internas de las personas, considerando la pasión como el ser y hacer como el centro del aprendizaje, más allá del logro de beneficios económicos. Por su parte, Neetwork Business School enfatiza a la autoconfianza como la creencia en uno mismo, y da valor e importancia para la autoevaluación y las expectativas de desempeño laboral. En síntesis, ambos autores argumentan que la autoconfianza facilita el aprendizaje colaborativo, así como también constituye en un pilar para el crecimiento, desarrollo y realización personal.

Comunicación Efectiva. – De acuerdo a la investigación de Chaca & Contreras (2022), se encontró la fundamentación de la comunicación efectiva de acuerdo a Buxarrais y Burguet (1968), José Luis Pérez (2019) y Ramos (2015); donde subrayan la importancia del concepto de la comunicación efectiva que se constituye en una herramienta de valor en las relaciones humanas y en los contextos organizacionales. De acuerdo a estos autores enfatizan para que una comunicación sea eficaz, deben existir un equilibrio entre el interés, el tiempo y la coherencia y pertinencia de los códigos utilizados, y se destaca la claridad y precisión que en el mensaje que se emiten se eviten confusiones y se asegure que el receptor tenga una comprensión, y se procese la información de forma adecuada. Y además una comunicación efectiva constituye un intercambio saludable de ideas y considera que es responsabilidad del emisor transmitir una información clara y confiable, de manera tal el receptor comprenda y utilice de forma adecuada el mensaje.

Habilidades de Resolución de Problemas. - Según el equipo editorial de Indeed (2021); obtenido de la investigación de Chaca & Contreras (2022), la habilidad de resolución de problemas es de importancia que aporta a la resolución de dificultades en el entorno personal y laboral. El proceso para

resolver un problema implica seis pasos claves: reconocer y enfrentar el problema, analizar las habilidades de escucha y recolección de datos, generar alternativas de soluciones en equipo, comparar opciones según factores clave, implementar el plan con organización y colaboración, y evaluar los resultados. Estas etapas requieren habilidades como la creatividad, análisis, gestión del tiempo y retroalimentación, asegurando así una resolución efectiva y sostenible de los problemas.

Proactividad. – Covey (2003) realizado el análisis en la investigación de Chaca & Contreras (2022), contar con el hábito de proactividad consiste en la libertad para poder elegir entre diversas alternativas una respuesta a los estímulos del medio ambiente o entorno. La proactividad, como seres humanos, y parte de una organización nos faculta para responder con responsabilidad de acuerdo con nuestros principios y valores. Ésta en esencia, nos hace humanos y nos permite ser propositivos del cambio e inclusive afirmar como seres pensantes somos los responsables de nuestro destino, es decir respondemos a la visión y misión que nos proponemos.

2.2.2. Teoría del Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2001), considera que el desempeño del trabajador o denominado laboral, obedece a reglas y normas, y que el desempeño es individual a nivel de los trabajadores y está estrechamente relacionado al desempeño de las organizaciones; donde el rendimiento de la labor del trabajador se localiza y se relaciona con el crecimiento y desarrollo del personal o empleado. El autor también argumenta que, en relación de la eficiencia en el trabajo en una empresa u organización, se basa en los empleados en cuanto adoptan actitudes favorables y positivas hacia su trabajo o labor o actividades que desempeñan. En este contexto, es crucial que los colaboradores se encuentran comprometidos con los valores y las metas de la entidad. De acuerdo a este autor, las principales cualidades del rendimiento laboral incluyen

el compromiso, la mejora de la excelencia en el proceso de colaboración de equipos y las capacidades en la generación de resultados productivos en la organización.

De acuerdo a Palmar y Otros autores (2014), en el estudio de Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia; de objeto de estudio el analizar las variables de estudio indicados a nivel de los gerentes en la entidad de estudio, se realizaron la descripción de los factores que influyen en el desempeño laboral del personal, que sirvieron de base para la formulación de los lineamientos estratégicos basados en la capacitación y desempeño. La metodología que se usó, fue de tipo descriptivo, no experimental, transaccional, en la obtención de los datos se utilizó al instrumento que fue el cuestionario mediante una escala Likert, de 38 ítems, que contiene 5 alternativas de respuesta, aplicado a una muestra 31 personas que laboraron en la organización en estudio; se sometió dicho instrumento a una prueba de expertos de la gerencia; la confiabilidad se midió mediante el Alfa Crombach, y teniendo como resultado de 0.948. para el análisis de resultados de expertos en estadística descriptiva. Finalmente, el desempeño laboral se define como la manera en que cada individuo lleva a cabo sus responsabilidades dentro de una empresa, asegurándose de que estas acciones estén alineadas con las necesidades y expectativas de la organización. Es fundamental que dicho desempeño sea eficiente, efectivo y eficaz, permitiendo así el logro de los objetivos establecidos y contribuyendo al éxito global de la empresa.

Dimensiones del Desempeño Laboral. - De acuerdo a Chaca & Contreras (2022); se ha vinculado al desarrollo del trabajador o colaborador a fin de que se mejore la organización; pues el desempeño considera como dimensiones el compromiso, la calidad en el trabajo el trabajo en equipo y la productividad; como señala Bohlander (2003); asimismo precisa el concepto de

desempeño laboral se comprende dentro del marco de la eficiencia, el cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización, es decir el desempeño del trabajador se materializa en la realización de sus funciones en la organización, el cual encamina a la organización al éxito.

Compromiso. – De acuerdo a la investigación realizado por Chaca & Contreras (2022); se precisa los análisis según Robbins, Soberanes y Fuente y Salanova y Schaufeli, respecto al concepto de compromiso de los trabajadores y/o colaboradores en la organización, donde resaltan la importancia del compromiso en la retención y eficacia del personal; asimismo definen al compromiso de los empleados y directivos como la identificación con la organización con sus metas y objetivos y destacan su impacto en el alineamiento de los agentes de las organizaciones con el alcance de los objetivos para el cumplimiento de la misión y visión empresarial.

Calidad en el Trabajo. - De acuerdo a la investigación realizado por Chaca & Contreras (2022), se encontró a los autores Chiavenato (2011) y Alles (2002) que tratan respecto al concepto de calidad en el trabajo, considera que el factor clave de la calidad en el trabajo, es la calidad de vida y el desempeño laboral. Chiavenato define la calidad de vida en el trabajo (CVT), como el grado de satisfacción personal y bienestar que los empleados encuentran en su centro o entorno laboral, los cuales afectan directamente a la motivación, adaptación y la creatividad.

Productividad. – De acuerdo a Chiavenato Chaca & Contreras (2022), considera el desempeño laboral vinculado al desarrollo de los colaboradores, asimismo, enfatiza que la productividad en una institución se da cuando al trabajador o colaborador se le ha formado en comportamientos positivos hacia el trabajo, y por ello, es significativo que todo colaborador se sienta comprometido e identificado con los ideales y propósitos de la institución, es así que queda definida las características del desempeño laboral: así como, en el

fortalecimiento del compromiso, la calidad en el trabajo, el trabajo en equipo y la productividad.

2.3. Definición de términos básicos

Habilidades Blandas. – Las habilidades están arraigadas en nuestra inteligencia emocional, forman parte de nuestra capacidad; se trata de habilidades intangibles, pero sumamente valiosas, ya que nos ayudan a comunicarnos eficientemente, resolver conflictos, trabajar en equipo y adaptarnos a cambios. Algunos ejemplos comunes de habilidades blandas incluyen la empatía, la comunicación efectiva, la creatividad, el liderazgo, la resolución de problemas y la capacidad para trabajar en equipo.

Desempeño Laboral. – El desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Relacionadas a las competencias profesionales, contiene habilidades interpersonales, y que contribuye a los resultados de la organización.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La adaptabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024
- La autoconfianza se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.
- La comunicación efectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE

y FACEC - Pasco 2024.

- Las habilidades de resolución de problemas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.
- La proactividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

2.5. Identificación de la variable

Variable de Estudio: Habilidades Blandas.

Indicadores:

- X1: Adaptabilidad
- X2: Autoconfianza
- X3: Comunicación efectiva
- X4: Habilidades de resolución de problemas
- X5: Proactividad

Variable de Estudio Y: Desempeño Laboral.

Indicadores:

- Y1: Compromiso
- Y2: Calidad en el trabajo
- Y3: Trabajo en equipo
- Y4: Productividad

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Las variables del estudio de carácter dependiente e independiente, se describen a continuación en la Tabla N° 1.

Tabla 1: Variable, dimensiones e Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable. Habilidades Blandas: Chaca & Contreras (2022) precisa que las habilidades blandas, son aquellas que permiten poner en práctica valores que contribuyen a que la persona se desarrolle adecuadamente en los distintos ámbitos de acción, y mostrar habilidades de adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva, habilidades de resolución de problemas, y proactividad, según Buxarrais	Adaptabilidad	Predisposición a los nuevos cambios, en el ámbito laboral y en relación al entorno
	Autoconfianza	Conocimiento de si mismo y control personal, en el nuevo aprendizaje
	Comunicación efectiva	Impacto de la comunicación personal e interrelación social a nivel interno y externo
	Habilidades de resolución de problemas	Capacidades en la resolución de problemas, internos institucionales y con los usuarios
	Proactividad	Capacidad y habilidad de planteamiento de nuevas alternativas de solución
Variable. Desempeño Laboral: Según Chaca & Contreras (2022) La productividad refleja el comportamiento positivo hacia el trabajo, compromiso e identificación de todo trabajador con los objetivos y visión de la institución, el cual, define como características ¿del desempeño laboral: compromiso, calidad en el trabajo, trabajo en equipo y productividad como precisa Chiavenato.	Compromiso	Dedicación y tiempo en relación a las actividades que desarrolla
	Calidad en el trabajo	Cumplimiento de estándares en la realización de actividades y funciones
	Trabajo en equipo	Interacción y sinergia en equipos en el trabajo en equipo
	Productividad	Nivel de eficiencia, eficacia alcanzada en los resultados

Fuente: resultado de la investigación

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básica, no experimental, en la cual no se manipuló ninguna de las variables en estudio como señala Bernal (2010)., y Tafur e Izaguirre (2014)., dicha investigación tiene como propósito evaluar en una realidad concreta como es en una institución universitaria como es la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en la Facultad de Ciencias Empresariales, y Facultad de Ciencias Económicas y Contables, el cual permitió resolver el problema de limitada orientación hacia el desarrollo de habilidades blandas y el desempeño laboral, como precisa Hernández y Mendoza (2018)

3.2. Nivel de Investigación

La investigación es de nivel descriptivo correlacional, en la cual se midió la correlación entre la variable independiente con la variable dependiente, es decir entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, y mediante la interacción con sus dimensiones de ambas variables.

3.3. Método de la investigación

3.3.1. Método de Investigación

El método como parte base de la teoría, se constituye en el fundamento o camino para abordar la problemática de un objeto de estudio en toda la

investigación de carácter científico, como señala Bernal (2010); El presente estudio, hizo uso del método hipotético – deductivo, el mismo que permitió someter a prueba las hipótesis, dado que la ciencia es un conocimientos y saber, que aportó a la generación de conocimientos, que se construyó desde la aplicación del método elegido; por cuanto, el objeto de la ciencia es aportar al desarrollo de las teorías que fundamenta el problema en estudio.

3.4. Diseño de investigación

La investigación habilidades blandas en relación al desempeño laboral en la entidad de estudio, hizo uso del diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo correlacional, como señala Izaguirre (2014), que fueron aplicados en una entidad pública a nivel de sus trabajadores como son los trabajadores administrativos de la UNDAC, y la Facultades de Ciencias Empresariales y Ciencias Económicas y Contables.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población para el presente estudio se consideró a todos los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE) y las Facultades de Ciencias Económicas y Contables (FACE), de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión del distrito de Yanacancha, provincia y región Pasco. El número de población es conocida; por tanto, el número de trabajadores de los programas académicos elegidos suman 15 trabajadores.

3.5.2. Muestra de la Investigación

La muestra del presente estudio fue de tipo no probabilístico dado que la población es conocida, y está conformado por todos los trabajadores administrativos de las Escuela de Formación Profesional de Administración, Economía y Contabilidad, por tanto, dado que la muestra es no probabilista, se eligió el número de trabajadores que se encontraron laborando en la organización que en total fueron elegidos 13.

- Muestra:
- Trabajadores Escuela de Contabilidad : 5
- Trabajadores Escuela de Economía : 3
- Trabajadores de Escuela de Administración : 5
- Muestra n = 13 trabajadores administrativos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de uso cuantitativo del presente estudio fué la encuesta, que permitió en su proceso de descripción y análisis de los datos, y luego se utilizó para realizar las gráficas y análisis de los datos. La mencionada técnica, permitió visualizar la información en porcentajes, los gráficos de barras e histogramas. Asimismo, la elección de la técnica orientó al uso del instrumento que se aplicó que fue el cuestionario, que a través de un proceso de intervención en el estudio se aplicó a cada una de las variables y dimensiones.

3.7. Selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación

La selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación, aplicado al presente estudio, y dada la naturaleza de la investigación, y el objetivo de la investigación es evaluar las habilidades emprendedoras y el desempeño laboral de los trabajadores administración de la entidad en estudio, para el cual, el mencionado instrumento validado y valorado su confiabilidad por el juicio de tres expertos, relacionados al tema de investigación que representan el 75%.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos e información, se realizaron sobre la base de procedimientos debidamente establecidos, la misma que les permitió a los investigadores, la realización de la organización de datos e información; al cual se aplicó los instrumentos de recolección de datos. El objetivo de dicha técnica fué desarrollar la agrupación de datos y el ordenamiento de acuerdo a los objetivos e hipótesis del estudio, como establece

Portilla e Izaguirre (2014). En estos procedimientos y/o técnica aplicados al procesamiento de datos, se configuró en concordancia de actualización tecnológica, y teniendo en consideración los recursos de financiamiento.

3.9. Tratamiento estadístico

El tratamiento de forma estadística de los datos y producción de la información en la presente investigación cuantitativa, se consolidó en el análisis de aquella variable medidos de forma numérica, en concordancia a las características y sus propiedades, el procedimiento de análisis estadístico le permitió la realización de una prueba de hipótesis; y contiene los siguientes ítem de análisis: la formulación de la prueba de hipótesis, aplicación de la prueba estadística, definición del nivel de significancia, recolección de los datos de la muestra objeto de estudio y la toma de decisiones de la estadística y de la forma como se arriba a la conclusión de la investigación.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El presente estudio es de valor, dado la premisa de cumplimiento de la ética en su proceso de formulación y ejecución del proyecto de investigación, que se fundamenta en la originalidad y veracidad en el manejo y procesamiento de los datos e información, que se pone a consideración de la comunidad científica; y por lo tanto se declara que la investigación en mención es producto de un esfuerzo intelectual como establece Portilla e Izaguirre (2014)., asimismo, la redacción de la tesis es propia y se tiene referenciado, respecto a su contenido. Al realizar la tesis se tuvo que contar con una postura filosófica, el cual me permitió tener un pensamiento entre materialista e idealista, dado que el primero me ayudó a abordar la realidad del fenómeno de estudio desde su estado natural objetivo, de la actividad laboral de los trabajadores de la universidad, y el segundo me permitió abordar al ser humano desde su pensamiento abstracto y actuación hacia el desarrollo de su persona, familia y entorno como parte de una organización. Por tanto, la tesis, se construye como

fuentes de conocimiento y saber de la práctica intelectual y pensamiento complejo del cerebro humano desde el comportamiento social, psicológico, psicológico y emocional; desde el cual se abordó la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La tesis de enfoque cuantitativo, de tipo básica, se abordó desde el conocimiento desde el factor humano e interdisciplinario de las ciencias, en el cual se abordó las variables de estudio que son las habilidades blandas y el desempeño laboral, en el objeto de estudio que es la Facultad Ciencias Empresariales y las Facultades de Ciencias Económicas y Contables, del distrito de Yanacancha de la provincia y región Pasco.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos

En el presente ítem se presenta, realiza el análisis e interpretación de los resultados producto de la aplicación del instrumento de investigación realizado al objeto de estudio, es decir el trabajo de campo:

4.2.1. Análisis Estadístico de Datos

4.2.1.1. Datos estadísticos válidos.

La estadística descriptiva representó para la presente tesis, una herramienta importante para identificación de la base de datos, los mismos que a través del trabajo de campo e instrumento luego de realizar el análisis, se procedió al procesamiento de la información, eliminando

sesgos y errores en materia de la obtención y procesamiento de los datos, el mismo que guardó relación con el diseño de la investigación, y siendo coherente con los criterios en la identificación del marco muestral, la unidad de la muestra.

4.2.1.2. Confiabilidad de los Datos

Se ha evaluado la consistencia interna del instrumento utilizado para medir el nivel de habilidades blandas y el nivel de desempeño laboral, y se calculó el Alfa de Cronbach. Respecto al análisis de fiabilidad se realizó sobre un conjunto de 32 ítems y arrojó un coeficiente de $\alpha=0.850$.

El valor de Alfa de Cronbach de 0.850 indica una alta consistencia interna entre los ítems del instrumento, sugiriendo que las preguntas incluidas en el cuestionario están midiendo de manera coherente el mismo constructo subyacente. Generalmente, un Alfa de Cronbach superior a 0.70 se considera aceptable, mientras que valores superiores a 0.80 se consideran buenos y superiores a 0.90 excelentes. Por lo tanto, el resultado obtenido sugiere que el instrumento utilizado es fiable para la medición de las variables en estudio.

Tabla 2: Confiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	32

Fuente: resultados de la investigación

4.2.1.3. Normalidad de los datos elegidos

Para la normalidad de datos, se realizó la prueba de Shapiro-Wilk. La prueba se aplicó al conjunto de datos y los resultados indicaron que los datos no siguen una distribución normal. Específicamente, la prueba de Shapiro-Wilk Dado que los valores p son menores que el nivel de significancia comúnmente usado de 0.05. Esto sugiere que los datos

no se distribuyen de manera normal, ver tabla N° 3.

Tabla 2: Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Me adapto fácilmente a la modalidad de trabajo en mi área.	,778	13	,004
Continuamente busco y adopto nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en mi área de trabajo.	,886	13	,087
Estoy comprometido/a en adaptarme a las nuevas formas de trabajo para alcanzar mis objetivos dentro de la Institución.	,766	13	,003
Recuperarme después de obtener un resultado negativo no representa un desafío para mí.	,766	13	,003
Al tomar decisiones importantes, a menudo experimento una variedad de emociones como miedo, emoción o enojo.	,733	13	,001
Me responsabilizo de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en mi área de trabajo.	,446	13	,000
Siempre comunico la información necesaria con anticipación para desempeñar mis funciones correctamente.	,754	13	,002
Asisto regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización.	,812	13	,010
Mis sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenezco antes de tomar decisiones.	,675	13	,000
Cuando detecto algo incorrecto, estoy dispuesto/a a buscar soluciones.	,795	13	,006
No me molesto con mis colegas si no estoy de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo.	,891	13	,099
Creo que todos en el equipo, no solo los jefes, deben participar en la búsqueda de alternativas.	,825	13	,014
Me esfuerzo por cumplir desafíos laborales y no permito que nada me detenga.	,733	13	,001
Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia.	,675	13	,000
Siempre estoy dispuesto/a a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad.	,311	13	,000
Me involucro personalmente en las acciones acordadas para destacar a mi institución.	,795	13	,006
Mi compromiso con la institución me impulsa a hacer mi mejor esfuerzo.	,772	13	,003
Considero que he desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con mi centro de trabajo y mi equipo.	,811	13	,009
Le pongo entusiasmo y tomo iniciativas que superan las expectativas de mis jefes.	,311	13	,000
Mi motivación interna me impulsa a alcanzar las metas establecidas.	,811	13	,009
Valorizo los consejos de mi entorno para mejorar en mi trabajo.	,825	13	,014
Acepto de manera positiva las órdenes que me dan mis jefes.	,811	13	,009
Disfruto motivando a mis compañeros para lograr objetivos comunes.	,778	13	,004
Estoy dispuesto/a a ayudar a mis compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra.	,820	13	,012
Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo.	,812	13	,010
Analizo y considero los diferentes puntos de vista en mi entorno laboral.	,850	13	,029
Con frecuencia recibo reconocimiento por el logro de objetivos.	,533	13	,000
Mis tareas y mejoras introducidas en el trabajo son reconocidas de manera adecuada.	,825	13	,014
Se logra alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado.	,785	13	,005
Mis jefes reconocen y comunican que mi trabajo tiene la calidad necesaria para la Universidad.	,675	13	,000
Siempre completo las tareas y actividades asignadas por mis jefes dentro del tiempo deseado.	,733	13	,001
Las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para mí.	,525	13	,000

Fuente: Resultados de la investigación.

4.2.2. Valoración de las Habilidades Blandas

4.2.2.1. Dimensiones de la Variable Habilidades Blandas

Sub Dimensión 1: Asimilación al Cambio

- Me adapto fácilmente a la modalidad de trabajo de mi Área

En este rubro se muestra el indicador asimilación al cambio, y se analiza si el trabajador se adapta a la modalidad de trabajo en el área que labora en la institución en estudio, ver Tabla N° 4.

Tabla 3:Facilidad de adaptación a la modalidad de trabajo en el Área asignada

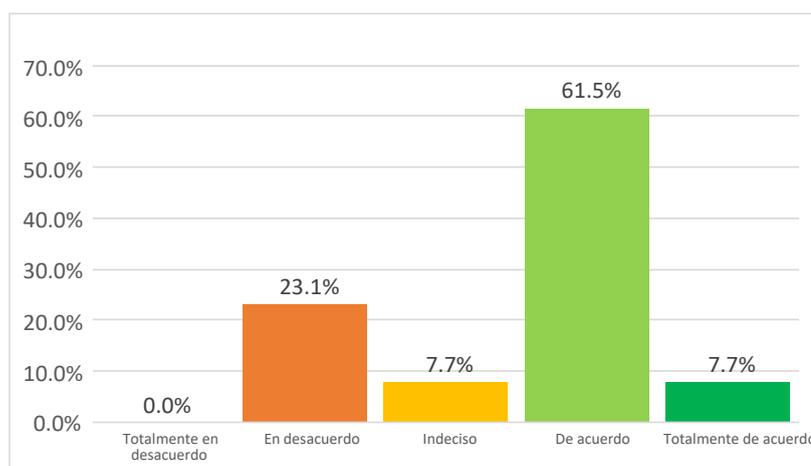
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	3	23.1%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	1	7.7%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. – En concordancia a la tabla 4 y la figura 1, se observó que la mayoría de las personas encuestadas consideran que se adaptan fácilmente a la modalidad de trabajo en su área. Un 61.5%, lo que indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 7.7% está totalmente de acuerdo, sumando se tiene un 69.2% de respuestas positivas. Sin embargo, un 23.1% está en desacuerdo, lo que indica que casi una cuarta parte de los encuestados no siente que se adapta fácilmente. Solo un 7.7% se muestra indeciso, lo que refleja que la mayoría tiene una opinión clara al respecto. No hubo respuestas que indicaran estar totalmente en desacuerdo. Este panorama revela una aparente solidez en la adaptabilidad

de la mayoría de los trabajadores, pero también pone en evidencia una preocupación significativa: un porcentaje notable (23.1%) no se siente adaptado a su modalidad de trabajo. Esto sugiere la necesidad de revisar y potencialmente mejorar las estrategias de integración y adaptación en el entorno laboral, para asegurar que todos los empleados se sientan cómodos y productivos en sus roles.

Figura 1: Facilidad de adaptación a la modalidad de trabajo en el Área asignada



Fuente: resultados de la investigación

- **Continuamente busco y adopto nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en mi área de trabajo**

En este rubro se muestra el indicador si el trabajador continuamente busca y adopta nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en su área de trabajo en la institución en estudio, ver tabla N° 5 siguiente.

Tabla 4: Continuamente busco y adopto nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en mi área de trabajo

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	9	69.2%

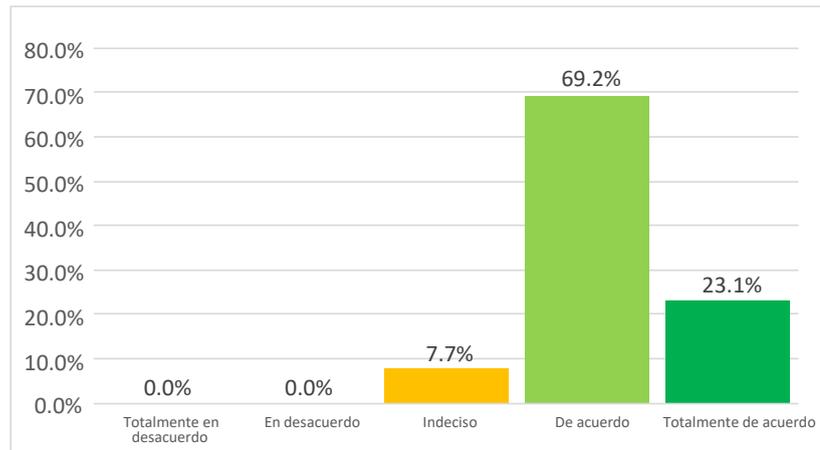
Totalmente de acuerdo	3	23.1%
-----------------------	---	-------

Fuente: resultado de la investigación

Interpretación. – En concordancia a la tabla 5 y figura 2, se observa que la mayoría de las personas encuestadas mayormente buscan adoptar nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en su área de trabajo. Un 69.2%, lo que indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 23.1% está totalmente de acuerdo, sumando se tiene un 92.4% de respuestas positivas. Solo un 7.7% se muestra indeciso, lo que refleja que la mayoría tiene una opinión clara al respecto. No hubo respuestas que indicaran estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Este panorama revela una aparente solidez en adoptar nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en su área de trabajo; asimismo, se indica que hay una relativa preocupación de un mínimo porcentaje de adoptar nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en su área de trabajo. Ello sugiere la necesidad de revisar las debilidades al adoptar algunas decisiones en la mejora de las áreas de trabajo y evaluar el comportamiento del trabajador.

Figura 2: Continuamente busco y adopto nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en mi área de trabajo



Fuente: resultados de la investigación

- El trabajador está comprometido/a en adaptarme a las nuevas formas de trabajo para alcanzar mis objetivos dentro de la Institución

En este rubro se muestra el indicador si el trabajador está comprometido/a en adaptarse a las nuevas formas de trabajo para alcanzar sus objetivos en la institución en estudio, ver la tabla N° 6.

Tabla 5: Estoy comprometido en adaptarse a las nuevas formas de trabajo para alcanzar sus objetivos en la institución

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	7	53.8%
Totalmente de acuerdo	5	38.5%

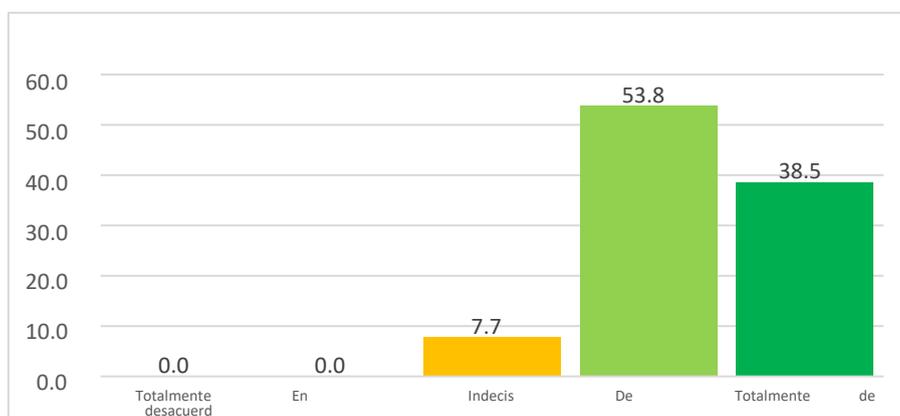
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 6 y figura 3, se observa que está comprometido/a en adaptarse a las nuevas formas de trabajo para alcanzar sus objetivos en la institución en estudio. Un 53.8%, lo que indica que están de acuerdo con esta

afirmación, y un 38.5% está totalmente de acuerdo, sumando se tiene un 92.4% de respuestas son positivas. Solo un 7.7% se muestra indeciso, lo que refleja que la mayoría tiene una opinión clara al respecto. No hubo respuestas que indicaran estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Este panorama revela que el trabajador está comprometido/a en adaptarse a las nuevas formas de trabajo para alcanzar sus objetivos en la institución en estudio; asimismo. Ello sugiere la necesidad de revisar el débil compromiso del 7.7% de trabajadores con las nuevas formas de trabajo para alcanzar los objetivos de la organización, y evaluar las estrategias a fin de mejorar tales debilidades y revertir tal situación.

Figura 3: Estoy comprometido en adaptarse a las nuevas formas de trabajo para alcanzar sus objetivos en la institución



Fuente: resultados de la investigación]

Dimensión Autoconfianza

- **Recuperarme después de obtener un resultado negativo no representa un desafío para mí**

En este rubro, se muestra el indicador si el trabajador va recuperarse después de obtener un resultado negativo no

representa un desafío para él, ver tabla N° 7.

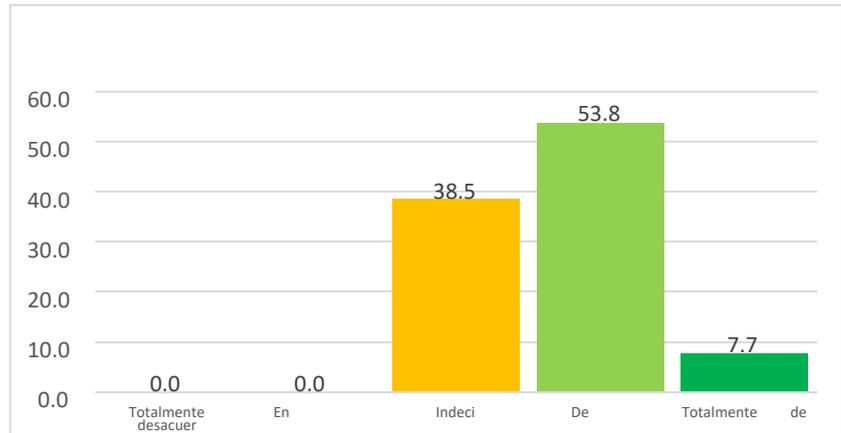
Tabla 6: Recuperarme después de obtener un resultado negativo no representa un desafío para mí

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	5	38.5%
De acuerdo	7	53.8%
Totalmente de acuerdo	1	7.7%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 7 y figura 4, se observa que el trabajador recuperarse después de obtener un resultado negativo no representa un desafío él. Un 53.8%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 38.5% se encuentra indeciso de tal afirmación, sin embargo, el 7.7% está totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 61.5% de respuestas son favorables, lo que refleja que la mayoría relativa tiene una opinión clara al respecto. No hubo respuestas que indicaran estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Este panorama revela que el trabajador para recuperarse después de obtener un resultado negativo no representa un desafío él. Ello sugiere la necesidad de revisar un buen porcentaje de trabajadores les cuesta recuperarse después de obtener un resultado negativo y si representa un desafío para él. Por cuanto, a fin de afrontar los nuevos desafíos se requiere que el trabajador se adapte con mayor facilidad a estos nuevos desafíos, y conveniente evaluar estrategias a fin de afrontar tales desafíos y revertir tal situación.

Figura 4: Recuperarme después de obtener un resultado negativo no representa un desafío para mí



Fuente: resultados de la investigación

- **Al tomar decisiones importantes, a menudo experimento una variedad de emociones como miedo, emoción o enojo**

En este rubro, se muestra el indicador en el cual el trabajador al tomar decisiones importantes, considera que a menudo experimenta una variedad de emociones como miedo, emoción y enojo, ver tabla N° 7.

Tabla 7: Tomar decisiones importantes, a menudo experimento una variedad de emociones como miedo, emoción y enojo

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	1	7.7%
Indeciso	2	15.4%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	2	15.4%

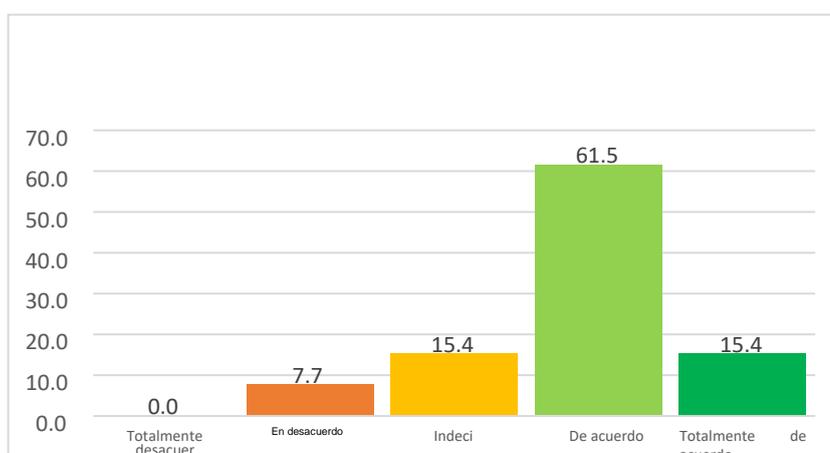
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 8 y figura 5, se observa que el trabajador al tomar decisiones importantes, considera que a menudo experimenta una variedad de emociones como miedo, emoción y enojo. Un 61.5%, indica que están de acuerdo con

esta afirmación, y un 15.4% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 76.9% de respuestas son favorables; y el 15.4% se encuentra indeciso con la afirmación y solo el 7.7% manifestó estar en desacuerdo a que el trabajador al tomar decisiones importantes, considera que a menudo experimenta una variedad de emociones como miedo, emoción y enojo.

Este panorama revela que el 23.1% de trabajadores, al tomar decisiones importantes, está indeciso y a menudo experimenta una variedad de emociones como miedo, emoción y enojo. Ello sugiere la necesidad de revisar un buen porcentaje de trabajadores les cuesta tomar decisiones importantes y que además experimenta una variedad de emociones como miedo, emoción y enojo. Por tanto, o, a fin de afrontar estas emociones no tan favorables, para mejorar la gestión de la institución, y se requiere que el trabajador tenga un mayor control de las emociones como son el miedo, la emoción y el enojo.

Figura 5: Tomar decisiones importantes, a menudo experimento una variedad de emociones como miedo, emoción y enojo



Fuente: resultados de la investigación

- **Me responsabilizo de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en mi área de trabajo**

En este rubro, se muestra el indicador en el cual el trabajador se responsabiliza de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en su área de trabajo, ver tabla N° 9.

Tabla 8: Me responsabilizo de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en su área de trabajo

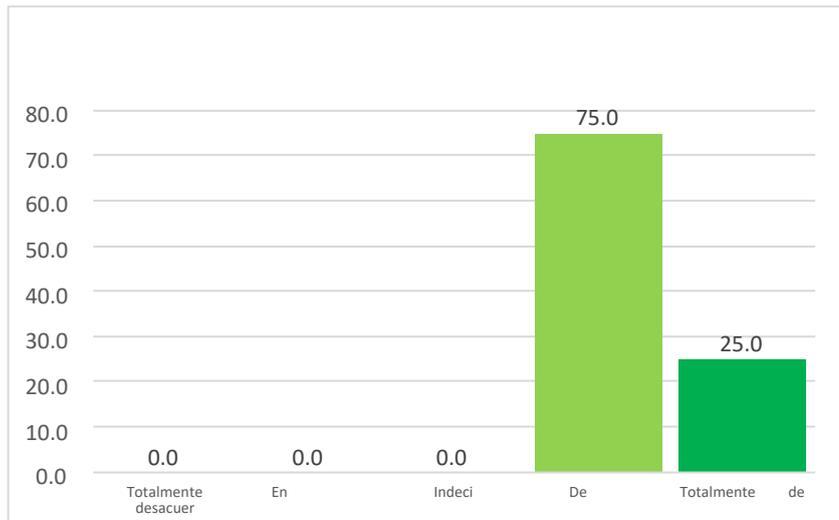
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	0	0.0%
De acuerdo	9	75.0%
Totalmente de acuerdo	3	25.0%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 9 y figura 6, se observa que el trabajador se responsabiliza de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en su área de trabajo. Un 75%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 25.0% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 100% de respuestas son favorables.

Este panorama revela que el 100% de trabajadores, son responsables para encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en su área de trabajo. Ello sugiere la importancia del valor de los trabajadores administrativos de las entidades universitarias asumen decisiones de importancia para la gestión de la organización. Por tanto, vienen contribuyendo con su talento al desarrollo de las organizaciones en estudio.

Figura 6: Me responsabilizo de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en su área de trabajo



Fuente: resultados de la investigación

Dimensión: Comunicación Afectiva

- **Siempre comunico la información necesaria con anticipación para desempeñar mis funciones correctamente**

En este rubro se muestra el indicador de las entidades de estudio, si los trabajadores administrativos siempre comunican la información necesaria con anticipación para desempeñar sus funciones correctamente, ver la tabla N° 10.

Tabla 9: Siempre comunico la información necesaria con anticipación para desempeñar mis funciones correctamente

	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	2	15.4%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	3	23.1%

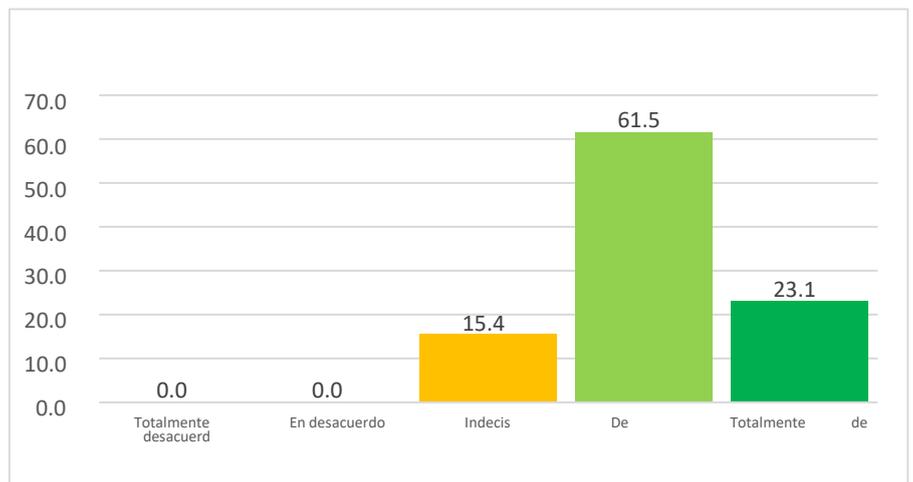
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 10 y figura 7, se observa que el trabajador administrativo de la entidad en estudio siempre

comunica la información necesaria con anticipación para desempeñar sus funciones correctamente. Un 61.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 23.1% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 83.6% de respuestas son favorables; y el 15.4% se encuentra indeciso con la afirmación.

Este panorama revela que el 15.4% de trabajadores, no siempre comunica la información necesaria con anticipación para desempeñar sus funciones correctamente, dado que están indecisos. Ello sugiere muy a pesar de ser un porcentaje menor la necesidad de revisar la actuación de los trabajadores administrativos y los motivos de sus indecisiones. Por tanto, a fin de afrontar tal situación adversa de indecisiones conocer los motivos es de importancia para revertir tal situación.

Figura 7: Siempre comunico la información necesaria con anticipación para desempeñar mis funciones correctamente



Fuente: resultados de la investigación

- Asisto regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización

En este rubro se presenta si los trabajadores

administrativos asisten regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización, ver la tabla N° 11.

Tabla 10: Asisto regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización

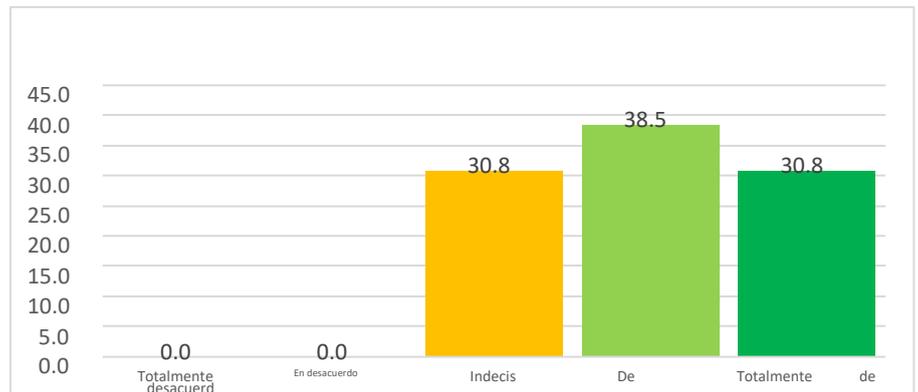
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	4	30.8%
De acuerdo	5	38.5%
Totalmente de acuerdo	4	30.8%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 11 y figura 8, se observa que los trabajadores administrativos asisten regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización. Un 38.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 30.8% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 69.3% de respuestas son favorables; y un considerable porcentaje del 30.8% se encuentra indeciso con la afirmación, que los trabajadores administrativos asisten regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización.

Este panorama revela que este último porcentaje del 30.8% de trabajadores administrativos que se encuentran indecisos para asistir regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización, restando las capacidades y habilidades de la organización en estudio. Ello sugiere la necesidad de revisar esta situación negativa a fin de encontrar las razones, motivos y condiciones a fin de revertir tal situación y así aportar a la mejora de los resultados de la gestión de la institución en estudio.

Figura 8: Asisto regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización



Fuente: resultados de la investigación

- Mis sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenezco antes de tomar decisiones

En este rubro se muestra si las sugerencias y opiniones de los trabajadores de la entidad en estudio son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenecen antes de tomar decisiones, ver la tabla N° 12.

Tabla 11: Mis sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenezco antes de tomar decisiones

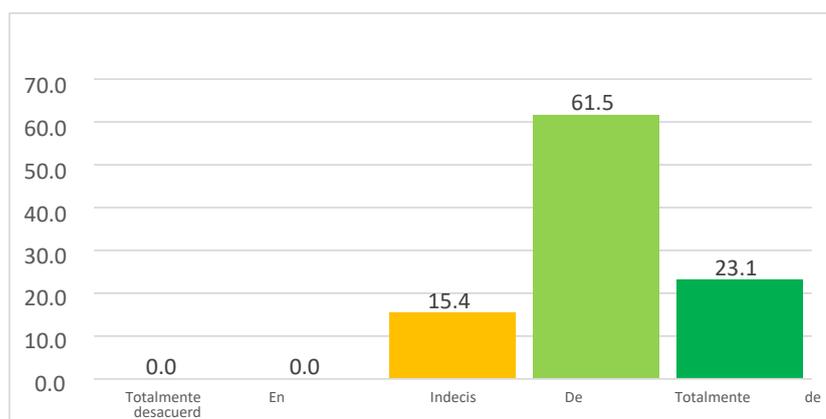
	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	2	15.4%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	3	23.1%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 12 y figura 9, se observa si las sugerencias y opiniones de los trabajadores administrativos de la entidad en estudio son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenecen antes de tomar decisiones. Un 61.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un

23.1% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 84.6% de respuestas son favorables; y el 15.4% se encuentra indeciso con la afirmación que las sugerencias y opiniones de los trabajadores de la entidad en estudio son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenecen antes de tomar decisiones. Este panorama revela que el 15.4% de trabajadores, al tomar decisiones importantes, se encuentra aún indeciso de las sugerencias y opiniones de los trabajadores de la entidad en estudio y no son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenecen antes de tomar decisiones.

Figura 9: Mis sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenezco antes de tomar decisiones



Fuente: resultados de la investigación

Dimensión: Habilidades de Resolución de Problemas

- Cuando detecto algo incorrecto, estoy dispuesto/a buscar soluciones

En este rubro se presenta si el trabajador administrativo de la entidad en estudio cuando ha detectado algo incorrecto, se siente dispuesto a buscar soluciones, ver la tabla N° 13.

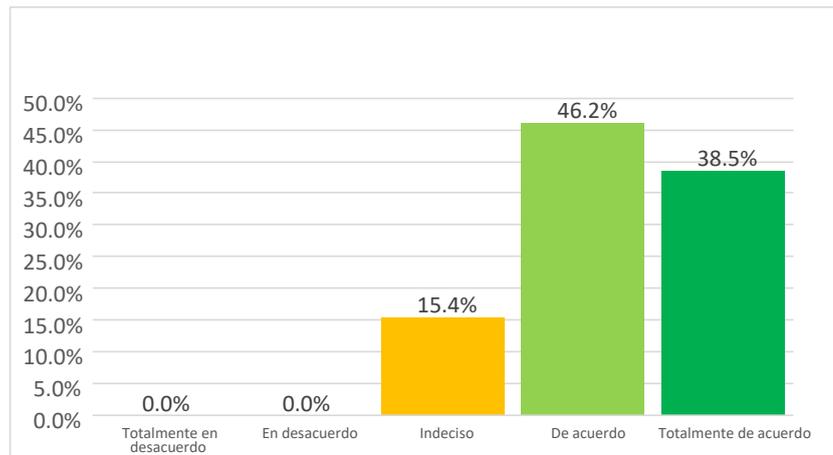
Tabla 12: Cuando detecto algo incorrecto, estoy dispuesto/a buscar soluciones

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	2	15.4%
De acuerdo	6	46.2%
Totalmente de acuerdo	5	38.5%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 13 y figura 10, se observó que el trabajador administrativo de la entidad en estudio cuando ha detectado algo incorrecto se siente dispuesto a buscar soluciones. Un 46.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 38.5% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 84.7% de respuestas son favorables; y el 15.4% se muestra indeciso que el trabajador administrativo de la entidad en estudio cuando ha detectado algo incorrecto y no se siente dispuesto a buscar soluciones. Este panorama revela que el 15.4% de trabajadores administrativos de la entidad estudiada, cuando ha detectado algo incorrecto no se sienten con la disposición de buscar soluciones. Ello sugiere la necesidad de revisar esta situación desfavorable que viene afrontando la entidad en estudio. Por tanto, a fin de revertir tal condición no favorable para la gestión de la institución; por tanto, se requiere que el trabajador administrativo cuando detecta algo incorrecto en su área se sienta dispuesto a buscar soluciones.

Figura 10: Cuando detecto algo incorrecto, estoy dispuesto/a buscar soluciones



Fuente: resultados de la investigación

- **No me molesto con mis colegas si no estoy de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo**

En este rubro se presenta si el trabajador administrativo de la entidad en estudio, se molesta con sus colegas si no está de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo, ver la tabla N° 14.

Tabla 13: No me molesto con mis colegas si no estoy de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	1	7.7%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	3	23.1%

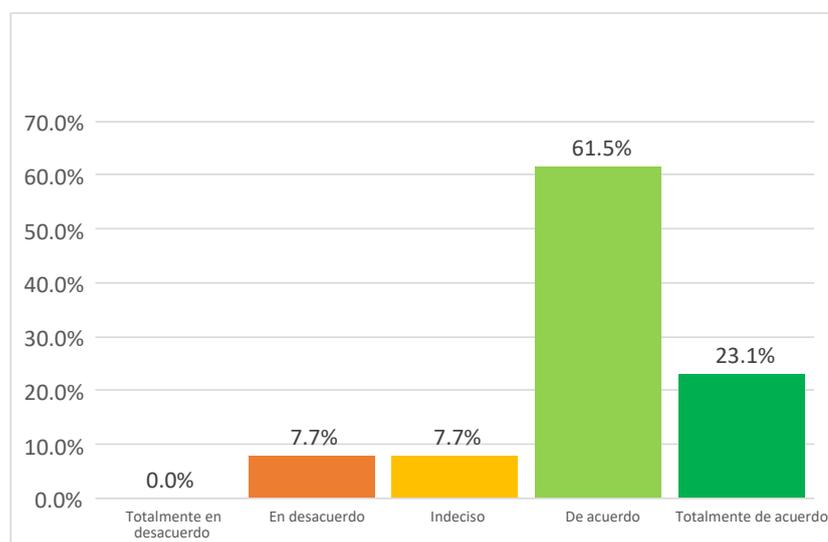
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 14 y figura 11, se observó si el trabajador administrativo de la entidad en estudio, se molesta con sus colegas si no está de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo. Un 61.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 23.1% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene

un 84.6% de respuestas son favorables; y el 7.7% se encuentra indeciso con la afirmación y el 7.7% restante manifestó estar en desacuerdo a que el trabajador administrativo de la entidad en estudio, se molesta con sus colegas si no está de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo.

Este panorama revela que el 15.4% restante de trabajadores administrativos de la entidad de estudio, manifestó estar en desacuerdo, que se molesta con sus colegas si no está de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo. Ello sugiere la necesidad de revisar este porcentaje de trabajadores que están en desacuerdo con dicha afirmación. Por tanto, a fin de afrontar este desacuerdo no tan favorable para la gestión de la institución educativa y revertir tal situación.

Figura 11: No me molesto con mis colegas si no estoy de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo



Fuente: resultados de la investigación

- **Creo que todos en el equipo, no solo los jefes, deben participar en la búsqueda de alternativas**

En este rubro se muestra si los trabajadores de la entidad en estudio creen que todos en el equipo, que no solo los jefes

deben participar en la búsqueda de alternativas, ver la tabla N° 15.

Tabla 14: Creo que todos en el equipo, no solo los jefes, deben participar en la búsqueda de alternativas

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	3	23.1%
De acuerdo	6	46.2%
Totalmente de acuerdo	4	30.8%

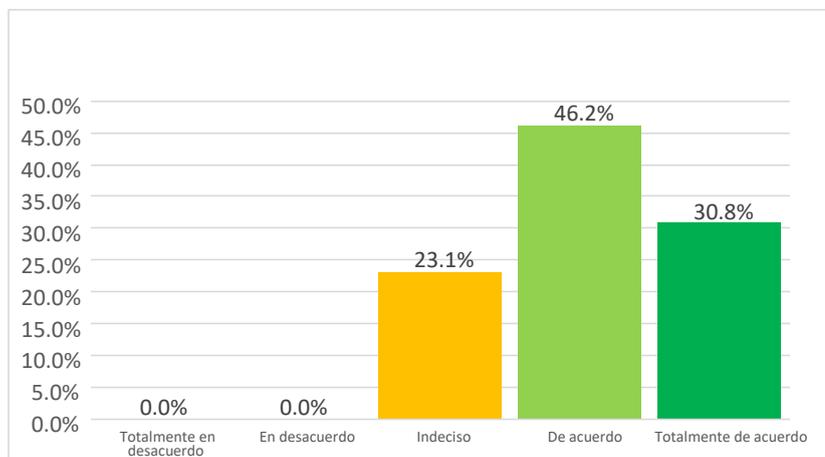
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 15 y figura 12, se observa si los trabajadores de la entidad en estudio creen que todos en el equipo, que no solo los jefes deben participar en la búsqueda de alternativas. Un 46.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 30.8% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 71.0% de respuestas son favorables; y el 23.1% se encuentra indeciso con la afirmación; que los trabajadores de la entidad en estudio creen que todos en el equipo, que no solo los jefes deben participar en la búsqueda de alternativas.

Este panorama revela que este 23.1% de trabajadores de la entidad en estudio tienen la creencia de que todos en el equipo, solo los jefes deben participar en la búsqueda de alternativas. Ello sugiere la necesidad de revisar este buen porcentaje de trabajadores de la entidad en estudio deben de considerar y revertir sus creencias respecto a que todos en el equipo, que no solo los jefes deben participar en la búsqueda de alternativas. Por tanto, a fin de afrontar esta orientación de actuación favorables se requiere que el trabajador asuma una

actitud de integración en favor de toda la organización con aceptar la participación de toda la organización.

Figura 12: Creo que todos en el equipo, no solo los jefes, deben participar en la búsqueda de alternativas



Fuente: resultados de la investigación

Dimensión: Proactividad

- Me esfuerzo por cumplir desafíos laborales y no permito que nada me detenga

En este rubro se muestra que el trabajador de la entidad en estudio se esfuerza por cumplir desafíos laborales y no permite que nada le detenga, ver la tabla N° 16.

Tabla 15: Me esfuerzo por cumplir desafíos laborales y no permito que nada me detenga

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	3	23.1%
De acuerdo	9	69.2%
Totalmente de acuerdo	1	7.7%

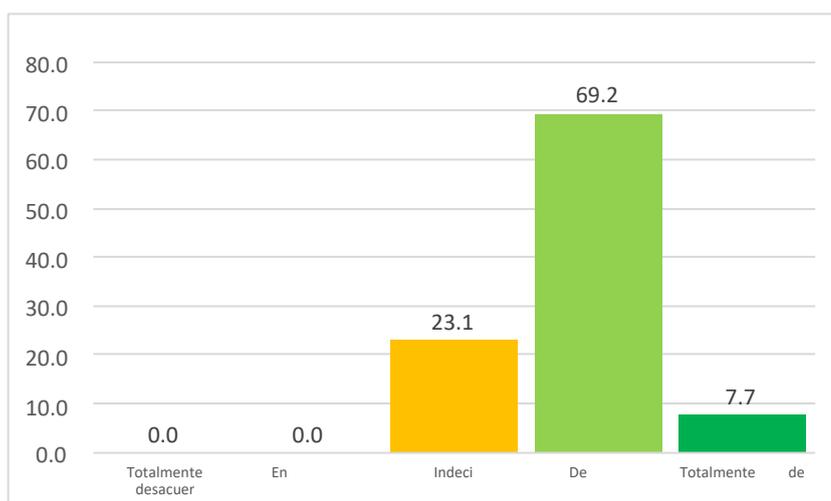
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 16 y figura 13, se observó que el trabajador de la entidad en estudio se esfuerza por cumplir desafíos laborales y no permite que nada le detenga. Un

69.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 7.7% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 76.9% de respuestas son favorables; y el 23.1% se encuentra indeciso con la afirmación.

Este panorama revela que el 23.1% de trabajadores está en desacuerdo que la entidad en estudio se esfuerza por cumplir desafíos laborales y no permite que nada le detenga. Ello sugiere la necesidad de revisar este buen porcentaje de trabajadores se encuentra en desacuerdo realizar un esfuerzo para cumplir múltiples desafíos laborales y no permite que nada los detenga. Por tanto, a fin de afrontar esta situación desfavorable para la organización, y mejorar la gestión de la institución, y busque estrategias adecuadas, para que el trabajador se esfuerce por cumplir desafíos laborales y no permite que nada le detenga.

Figura 13: Me esfuerzo por cumplir desafíos laborales y no permito que nada me detenga



Fuente: resultados de la investigación

- **Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia**

En este rubro se muestra si constantemente si el trabajador estudiado se comunica y propone mejoras de trabajo a su jefe para aumentar su productividad y eficiencia, ver la tabla N° 17.

Tabla 16: Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	4	30.8%

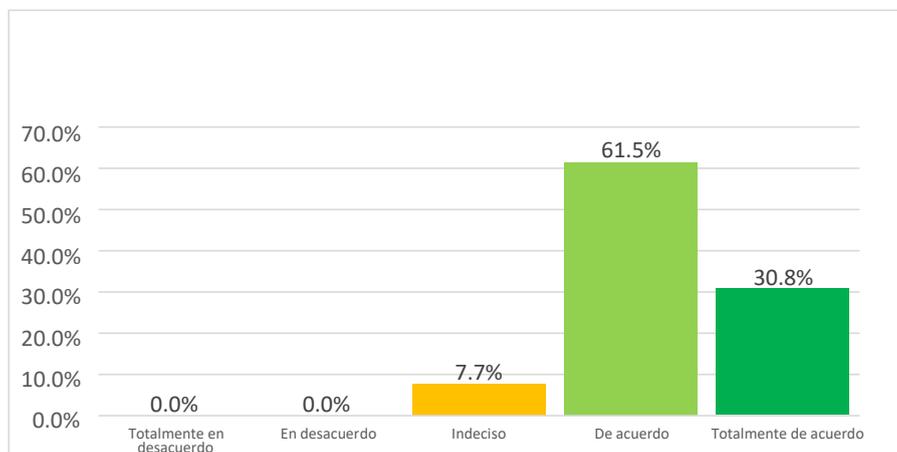
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 17 y figura 14, se observa si el trabajador constantemente comunica y propone mejoras de trabajo a su jefe para aumentar la productividad y eficiencia. Un 61.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 30.8% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 92.3% de respuestas son favorables; y solo el 7.7% se encuentra indeciso con la afirmación que el trabajador constantemente se comunica y propone mejoras de trabajo a su jefe para incrementar la productividad y eficiencia.

Este panorama revela que solo el 7.7% de trabajadores, que se encuentra en desacuerdo que, constantemente se comunique y proponga mejoras de trabajo a su jefe para aumentar la productividad y eficiencia. Ello sugiere que la entidad revise esta situación y mejore tal situación con la

adopción de nuevas políticas y estrategias de gestión; para mejorar el impacto de la organización en un mejor servicio.

Figura 14: Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia



Fuente: resultados de la investigación

- Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia

En este rubro se presenta si el trabajador de la entidad estudiada constantemente comunica y propone mejoras de trabajo a su jefe a fin de aumentar la productividad y eficiencia, ver la tabla N° 18.

Tabla 17: Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	0	0.0%
De acuerdo	12	92.3%
Totalmente de acuerdo	1	7.7%

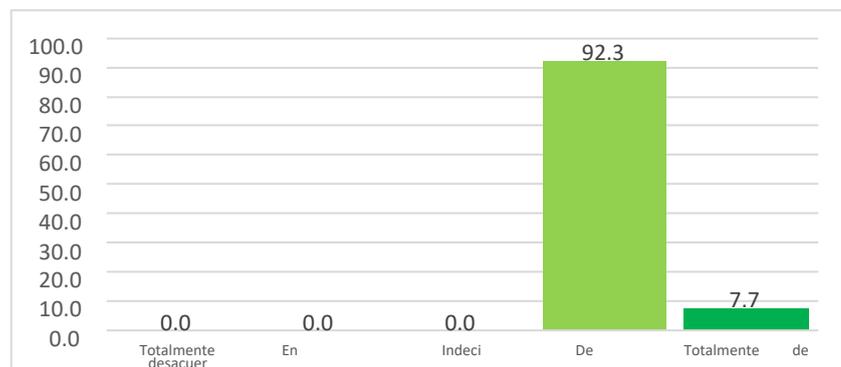
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 18 y figura 15, se observa que el trabajador de la entidad estudiada constantemente

comunica y propone mejoras de trabajo a su jefe a fin de aumentar la productividad y eficiencia. Un 92.3%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 7.7% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 100% de respuestas son favorables.

Este panorama se evidenció que el 100.0% de trabajadores, de la entidad estudiada constantemente comunica y propone mejoras de trabajo a su jefe a fin de aumentar la productividad y eficiencia. Ello sugiere valorar la importancia de la comunicación de mejoras e innovación en los resultados, eficiencia y eficacia de la entidad.

Figura 15: Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia



Fuente: resultados de la investigación

- **Siempre estoy dispuesto/a a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad**

En este rubro se muestra si el trabajador de la entidad estudiada siempre está dispuesto a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad, ver la tabla N° 19.

Tabla 18: Siempre estoy dispuesto/a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad

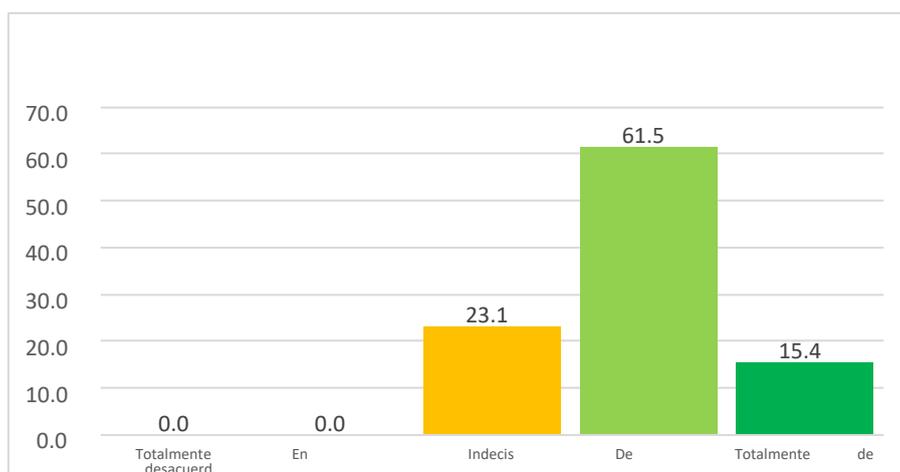
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	3	23.1%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	2	15.4%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 19 y figura 16, se observa que el trabajador de la entidad estudiada siempre está dispuesto a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad. Un 61.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 15.4% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 76.9% de respuestas son favorables; y el 23.1% se encuentra indeciso con tal afirmación.

Este panorama revela que el 23.1% de trabajadores de la entidad estudiada no siempre está dispuesto a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad. Ello sugiere la necesidad de revisar este grupo de la población de trabajadores y revertir tal situación adversa a través de la adopción de políticas y estrategias de gestión.

Figura 16: Siempre estoy dispuesto/a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad



Fuente: resultados de la investigación

4.2.2.2. Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral

Sub Dimensión 1: Compromiso

- **Mi compromiso con la institución me impulsa a hacer mi mejor esfuerzo**

En este rubro se precisa si el trabajador asume un compromiso con la institución, que representa como un impulso para realizar su mejor esfuerzo, ver la tabla N° 20.

Tabla 19: Mi compromiso con la institución me impulsa a hacer mi mejor esfuerzo

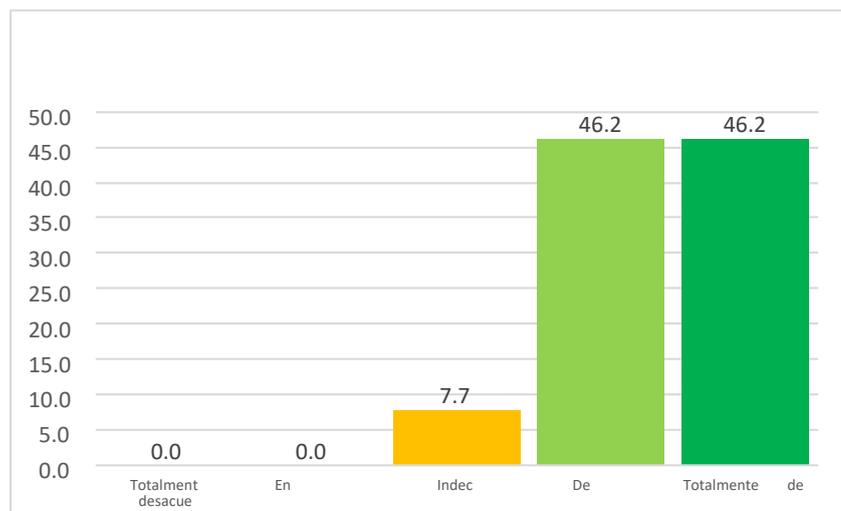
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	6	46.2%
Totalmente de acuerdo	6	46.2%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 20 y figura 17, se observa que el trabajador asume un compromiso con la institución, que representa como un impulso para realizar su mejor esfuerzo. Un 46.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un

46.2% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 92.4% de respuestas son favorables; y solo el 7.7% manifestó que el trabajador asumió un compromiso con la institución, considerado como impulso para realizar su mejor esfuerzo en favor de dicha organización. Este panorama revela que el 7.7% de trabajadores, está indeciso que asume un compromiso con la institución, que representa como un impulso para realizar su mejor esfuerzo. Ello sugiere la necesidad de trabajar con este grupo de trabajadores a fin de mejorar el compromiso laboral en favor de la institución.

Figura 17: Mi compromiso con la institución me impulsa a hacer mi mejor esfuerzo



Fuente: resultados de la investigación

- **Considero que he desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con mi centro de trabajo y mi equipo**

En este rubro se muestra si el trabajador ha desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con su centro de trabajo y su equipo, ver la tabla N° 21.

Tabla 20: Considero que he desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con mi centro de trabajo y mi equipo

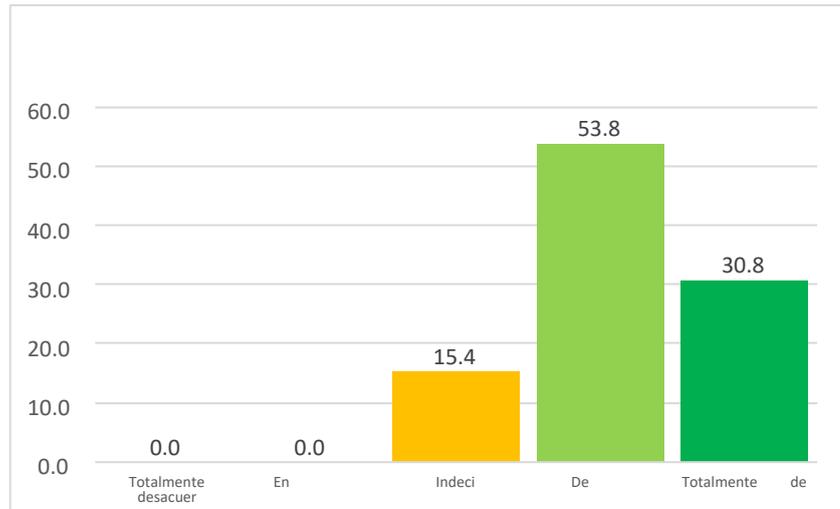
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	2	15.4%
De acuerdo	7	53.8%
Totalmente de acuerdo	4	30.8%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 21 y figura 18, se observa que el trabajador ha desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con su centro de trabajo y su equipo. Un 53.8%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 30.8% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 81.6% de respuestas son favorables; y el 15.4% se encuentra indeciso con la afirmación.

Este panorama revela que el 15.4% de trabajadores, al tomar decisiones importantes, está indeciso y a menudo está indeciso a que el trabajador ha desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con su centro de trabajo y su equipo. Ello sugiere la necesidad de revisar este porcentaje de trabajadores les cuesta tomar decisiones importantes. Por tanto, a fin de afrontar esta situación no tan favorable para la institución mejorar la gestión de la institución y evaluar determinadas estrategias a fin de mejorar vínculos de fidelidad con su centro de trabajo.

Figura 18: Considero que he desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con mi centro de trabajo y mi equipo



Fuente: resultados de la investigación

Dimensión: Responsabilidad

- Le pongo entusiasmo y tomo iniciativas que superan las expectativas de mis jefes

En este rubro se considera si el trabajador de la entidad estudiada pone entusiasmo y toma iniciativas que superan las expectativas de sus jefes, ver la tabla N° 22.

Tabla 21: Le pongo entusiasmo y tomo iniciativas que superan las expectativas de mis jefes

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	11	84.6%
Totalmente de acuerdo	1	7.7%

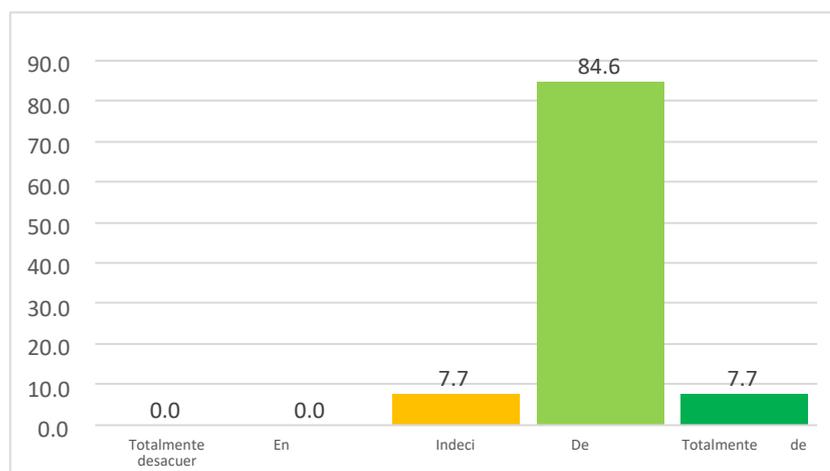
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 22 y figura 19, se observa que el trabajador de la entidad estudiada pone entusiasmo y toma iniciativas que superan las expectativas de sus jefes. Un 84.6%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un

7.7% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 76.9% de respuestas son favorables; y el 7.7% se encuentra indeciso con la afirmación, que el trabajador de la entidad estudiada pone entusiasmo y toma iniciativas que superan las expectativas de sus jefes.

Este panorama revela que el 7.7% de trabajadores de la entidad estudiada se encuentran indecisos, de poner entusiasmo y toma iniciativas que superan las expectativas de sus jefes. Ello sugiere la necesidad de revisar este porcentaje de trabajadores les cuesta tomar decisiones respecto a este tema, y por tanto, se requiere que el trabajador tenga un mayor control de participación de entusiasmo y hacer más pertinente las iniciativas para superar las expectativas de los jefes.

Figura 19: Le pongo entusiasmo y tomo iniciativas que superan las expectativas de mis jefes



Fuente: resultados de la investigación

- **Mi motivación interna me impulsa a alcanzar las metas establecidas**

En este rubro se muestra la motivación interna de los trabajadores administrativos de la institución académica en

estudio para impulsar a alcanzar las metas establecidas, ver la tabla N° 23.

Tabla 22: Mi motivación interna me impulsa a alcanzar las metas establecidas

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	3	23.1%
De acuerdo	6	46.2%
Totalmente de acuerdo	4	30.8%

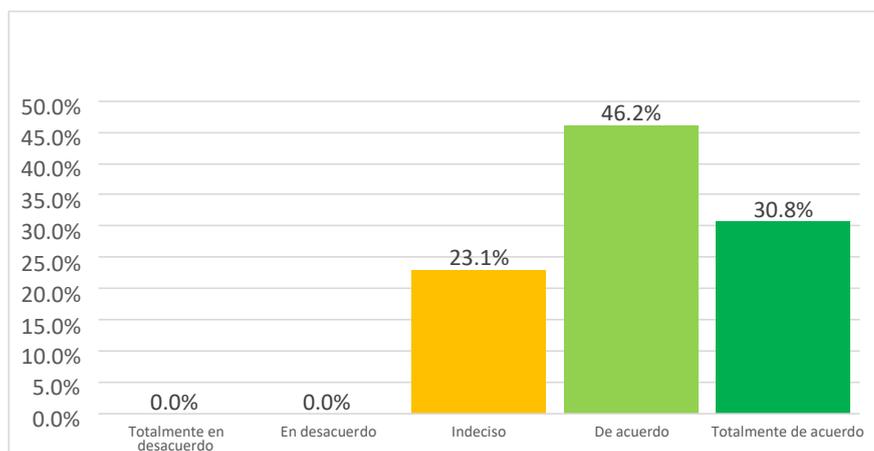
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 23 y figura 20, se observa la motivación interna de los trabajadores administrativos de la institución académica en estudio para impulsar a alcanzar las metas establecidas. Un 46.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 30.8% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 77.0% de respuestas son favorables; y el 23.1% se encuentra indeciso con la afirmación donde la motivación interna de los trabajadores administrativos de la institución académica en estudio están indecisos para impulsar a alcanzar las metas establecidas.

Este panorama revela que el 23-1% de trabajadores, la percepción de indecisiones se presenta respecto a la motivación interna de los trabajadores administrativos de la institución académica en estudio para impulsar a alcanzar las metas establecidas. Ello sugiere la necesidad de revisar que este grupo de trabajadores se encontró que están indecisos respecto a la motivación interna de los trabajadores administrativos de la institución académica en estudio para impulsar a alcanzar las

metas establecidas. Por tanto, a fin de afrontar estas indecisiones no tan favorables para la institución, y es necesario priorizar algunas estrategias para revertir tal situación.

Figura 20: Mi motivación interna me impulsa a alcanzar las metas establecidas



Fuente: resultados de la investigación

- **Valoro los consejos de mi entorno para mejorar en mi trabajo**

En este rubro se muestra que los trabajadores administrativos de la entidad en estudio, valora los consejos de su entorno para mejorar su trabajo, ver la tabla N° 24.

Tabla 23: Valorizo los consejos de mi entorno para mejorar en mi trabajo

	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	4	30.8%
De acuerdo	6	46.2%
Totalmente de acuerdo	3	23.1%

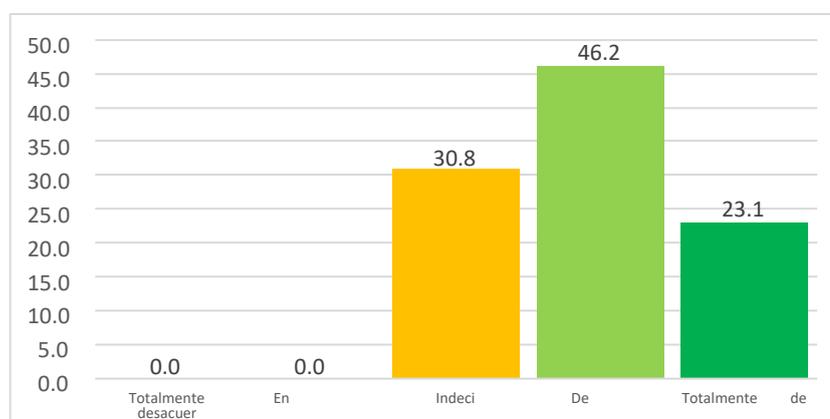
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 24 y figura 21, se observa que los trabajadores administrativos de la entidad en estudio, valora los consejos de su entorno para mejorar su trabajo. Un 46.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un

23.1% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 69.3% de respuestas son favorables; y el 30.8% se encuentra indeciso con la afirmación que los trabajadores administrativos de la entidad en estudio, valora los consejos de su entorno para mejorar su trabajo.

Este panorama revela que el 30.8% de trabajadores, que los trabajadores administrativos de la entidad en estudio están indecisos en los consejos de su entorno para mejorar su trabajo. Ello sugiere la necesidad de revisar este porcentaje a que los trabajadores administrativos de la entidad en estudio, valoren los consejos de su entorno para mejorar su trabajo. Para así, afrontar estas indecisiones.

Figura 21: Valorizo los consejos de mi entorno para mejorar en mi trabajo



Fuente: resultados de la investigación

- **Acepto de manera positiva las órdenes que me dan mis jefes**

En este rubro se muestra si los trabajadores administrativos de las instituciones en estudio aceptan de manera positiva las órdenes que dan sus jefes, ver la tabla N° 25.

Tabla 24: Acepto de manera positiva las órdenes que me dan mis jefes

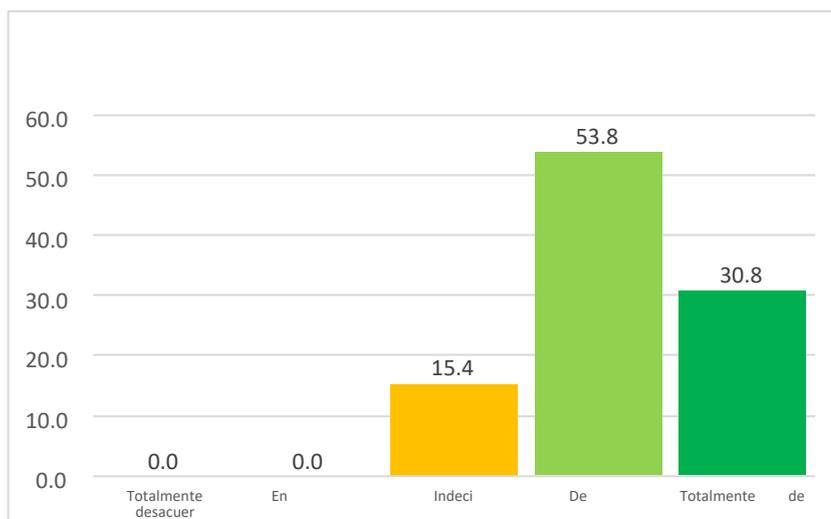
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	2	15.4%
De acuerdo	7	53.8%
Totalmente de acuerdo	4	30.8%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 25 y figura 22, se observa que los trabajadores administrativos de las instituciones en estudio aceptan de manera positiva las órdenes que dan sus jefes. Un 53.8%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 30.8% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 84.60% de respuestas son favorables; y el 15.4% se encuentra indeciso con la afirmación que los trabajadores administrativos de las instituciones en estudio acepten de manera positiva las órdenes que dan sus jefes.

Este panorama revela que el 15.4% de trabajadores, al tomar decisiones importantes, se muestran que están indecisos a que los trabajadores administrativos de las instituciones en estudio aceptan de manera positiva las órdenes que dan sus jefes. Por tanto, a fin de afrontar estas indecisiones las entidades en estudios deben evaluar las razones de esta situación y proponer políticas y estrategias para revertir tal hecho.

Figura 22: Acepto de manera positiva las órdenes que me dan mis jefes



Fuente: resultados de la investigación

Dimensión: Cooperación

- Disfruto motivando a mis compañeros para lograr objetivos comunes

En este rubro se muestra si los trabajadores de las entidades estudiadas disfrutaban motivando a sus compañeros para lograr objetivos comunes, ver la tabla N° 26.

Tabla 25: Disfruto motivando a mis compañeros para lograr objetivos comunes

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	7	53.8%
Totalmente de acuerdo	5	38.5%

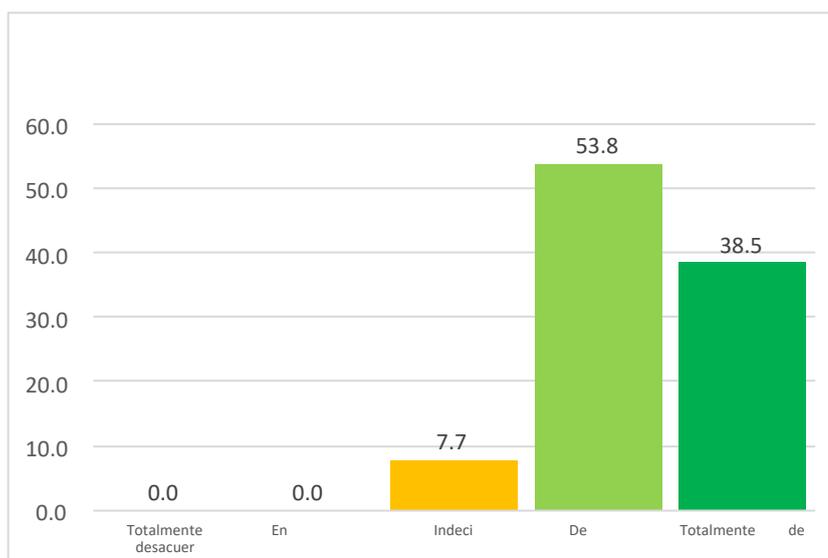
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 26 y figura 23, se observa que los trabajadores de las entidades estudiadas disfrutaban motivando a sus compañeros para lograr objetivos comunes. Un 53.8%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un

38.5% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 92.3% de respuestas son favorables; y el 7.7% se encuentra indeciso con la afirmación que los trabajadores de las entidades estudiadas disfrutan motivando a sus compañeros para lograr objetivos comunes.

Este panorama revela que este mínimo porcentaje del 7.7% de trabajadores, están que los trabajadores de las entidades estudiadas disfrutan motivando a sus compañeros para lograr objetivos comunes. Ello sugiere la necesidad de revisar este hecho, de que los trabajadores de las entidades estudiadas están indecisos de disfrutar motivando a sus compañeros para lograr objetivos comunes. Por tanto, a fin de afrontar estas emociones no tan favorables, y aportar a la mejora de gestión de la entidad educativa, se requiere asumir políticas y estrategias en para revertir tal situación.

Figura 23: Disfruto motivando a mis compañeros para lograr objetivos comunes



Fuente: resultados de la investigación

- **Estoy dispuesto/a ayudar a mis compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra**

En este rubro se muestra que los trabajadores están dispuestos a ayudar a sus compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra, ver la tabla N° 27.

Tabla 26: Estoy dispuesto/a ayudar a mis compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	2	15.4%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	3	23.1%

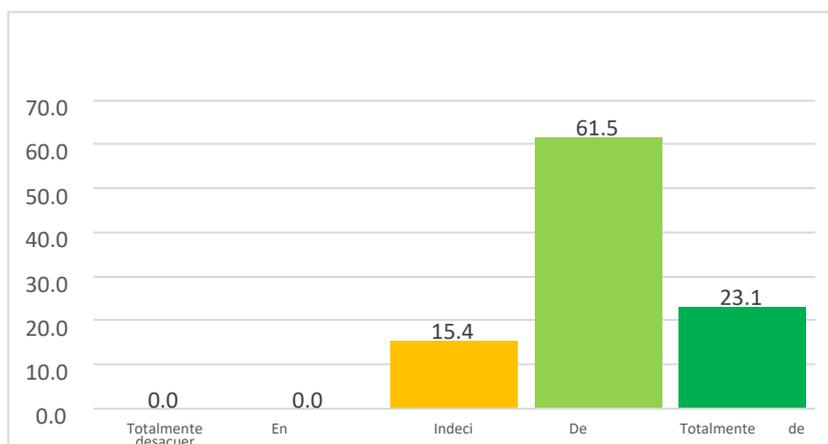
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 27 y figura 24, se evidencia que los trabajadores están dispuestos a ayudar a sus compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra. Un 61.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 23.1% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 84.6% de respuestas son favorables; y el 15.4% se encuentra indeciso con la afirmación que los trabajadores están dispuestos a ayudar a sus compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra.

Este panorama revela que el 15.4% de trabajadores, al tomar está indeciso que los trabajadores están dispuestos a ayudar a sus compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra. Ello sugiere la necesidad de revisar este porcentaje donde los trabajadores no están dispuestos e indecisos a ayudar a sus compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra. Por tanto, a fin de afrontar estas emociones no tan favorables, a fin

de mejorar la gestión de la institución, se requiere que el trabajador asuma el rol de ayudar a sus compañeros en sus actividades laborales e incluso utilizar tiempo extra.

Figura 24: Estoy dispuesto/a ayudar a mis compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra



Fuente: resultados de la investigación

Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo

En este rubro se muestra si los trabajadores de las entidades estudiadas comparten metas comunes con su equipo de trabajo, ver tabla N° 28.

Tabla 27: Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	5	38.5%
De acuerdo	5	38.5%
Totalmente de acuerdo	3	23.1%

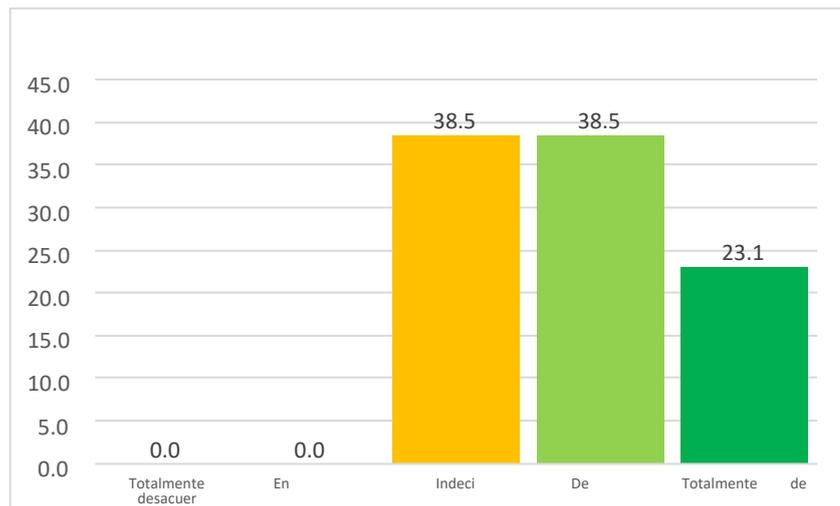
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 28 y figura 25, se muestra que los trabajadores de las entidades estudiadas comparten metas comunes con su equipo de trabajo. Un 38.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 23.1% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene

un 61.6% de respuestas son favorables; y el 38.5% se encuentra indeciso con la afirmación que los trabajadores de las entidades estudiadas comparten metas comunes con su equipo de trabajo.

Este panorama revela que el 38.5% de trabajadores, al mostrar su indecisión respecto que los trabajadores de las entidades estudiadas que comparten metas comunes con su equipo de trabajo. Ello nos sugiere la necesidad de revisar que este buen porcentaje de trabajadores al no compartir metan con su equipo de trabajo perjudica a la institución al logro de sus metas y objetivos. Por tanto, a fin de afrontar esta debilidad de comportamiento humano en la organización y revertir tal situación requiere que estas entidades educativas adopten ciertas estrategias a fin de mejorar el logro de sus objetivos y metas.

Figura 25: Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo



Fuente: resultados de la investigación

- **Analizo y considero los diferentes puntos de vista en mi entorno laboral**

En este rubro se muestra si los trabajadores de las

entidades estudiadas analizan y consideran los diferentes puntos de vista en su entorno laboral, ver la tabla N° 29.

Tabla 28: Análisis y considero los diferentes puntos de vista en mi entorno laboral

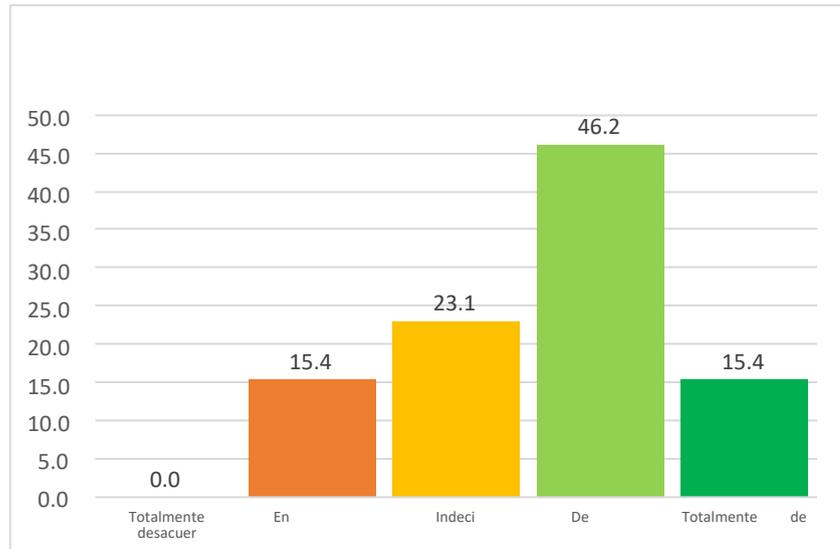
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	2	15.4%
Indeciso	3	23.1%
De acuerdo	6	46.2%
Totalmente de acuerdo	2	15.4%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 29 y figura 26, se muestra si los trabajadores de las entidades estudiadas analizan y consideran los diferentes puntos de vista en su entorno laboral. Un 46.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 15.4% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 61.6% de respuestas son favorables; y el 15.4% se encuentra indeciso con la afirmación los trabajadores de las entidades estudiadas analizan y consideran los diferentes puntos de vista en su entorno laboral.

Este panorama revela que el 15.4% de trabajadores, revela la indecisión de los trabajadores de las entidades estudiadas para analizar y consideran los diferentes puntos de vista en su entorno laboral. Ello sugiere la necesidad de revisar este porcentaje de trabajadores que no analizan y ni consideran los diferentes puntos de vista en su entorno laboral por sus indecisiones. Por tanto, a fin de afrontar estos comportamientos no tan favorables para las entidades en estudio; se requiere que los trabajadores adopten una postura positiva en favor de dichas organizaciones.

Figura 26: Análisis y considero los diferentes puntos de vista en mi entorno laboral



Fuente: resultados de la investigación

Dimensión: Productividad

- Con frecuencia recibo reconocimiento por el logro de objetivos

En este rubro se muestra si los trabajadores de las entidades en estudio con frecuencia reciben reconocimiento por el logro de objetivos, ver la tabla N° 30.

Tabla 29: Con frecuencia recibo reconocimiento por el logro de objetivos

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	6	46.2%
De acuerdo	7	53.8%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%

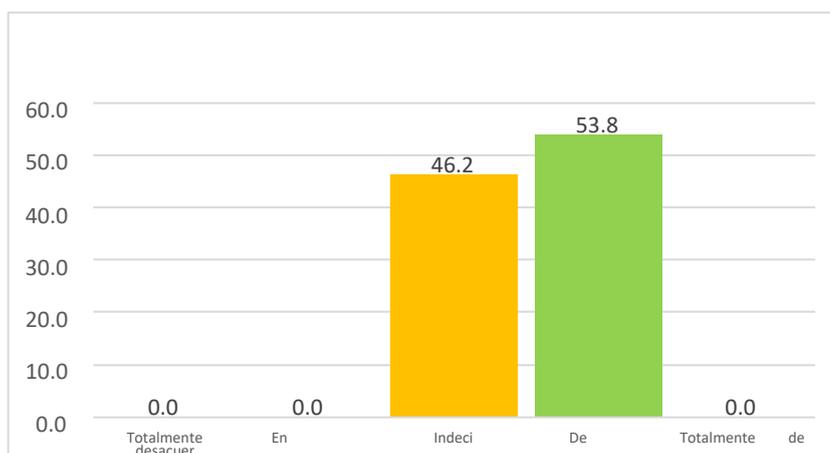
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 30 y figura 27, se muestra si los trabajadores de las entidades en estudio con frecuencia reciben reconocimiento por el logro de objetivos. Un 46.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 53.8% se

encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 100% de respuestas son favorables; que evidencia que los trabajadores de las entidades en estudio con frecuencia reciben reconocimiento por el logro de objetivos.

Este panorama revela que el 100% los trabajadores de las entidades de estudio con frecuencia reciben reconocimiento por el logro de objetivos; merece la valoración y de mantener estos niveles de compromiso de los trabajadores.

Figura 27: Con frecuencia recibo reconocimiento por el logro de objetivos



Fuente: resultados de la investigación

- **Mis tareas y mejoras introducidas en el trabajo son reconocidas de manera adecuada**

En este rubro de muestra si los trabajadores administrativos si sus tareas y mejoras introducidas en el trabajo son reconocidas de manera adecuada, ver la tabla N° 31.

Tabla 30: Mis tareas y mejoras introducidas en el trabajo son reconocidas de manera adecuada

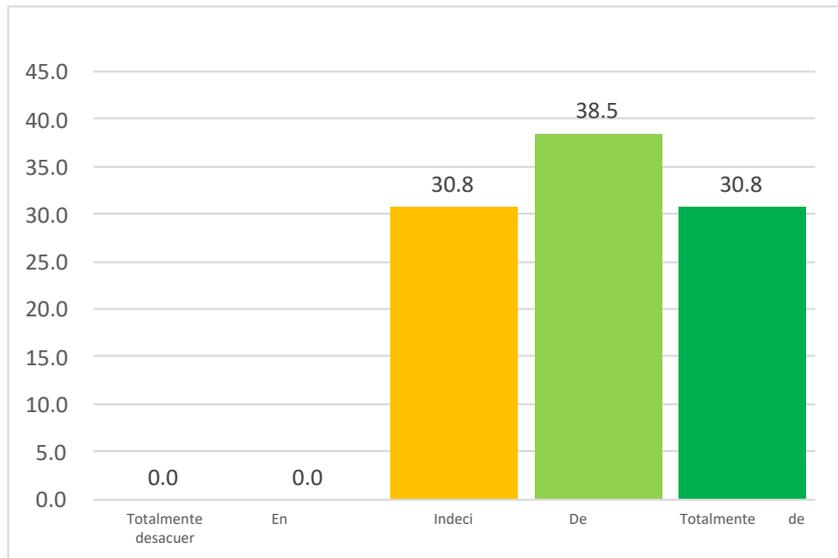
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	4	30.8%
De acuerdo	5	38.5%
Totalmente de acuerdo	4	30.8%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 31 y figura 28, se muestra que los trabajadores administrativos sus tareas y mejoras son introducidas en el trabajo y son reconocidas de manera adecuada. Un 38,5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 30.8% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 69.3% de respuestas son favorables; y el 30.8% se encuentra indeciso con la afirmación; que los trabajadores administrativos sus tareas y mejoras son introducidas en el trabajo y son reconocidas de manera adecuada.

Este panorama revela que el 30.8% de trabajadores, al tener indecisión que las tareas y mejoras son introducidas en el trabajo y son reconocidas de manera adecuada. Ello sugiere la necesidad de revisar este problema interno en la organización. Por tanto, a fin de afrontar estas respuestas no favorables para la organización; por tanto, se quiere que el trabajador tenga una mayor valoración de las tareas y del desempeño laboral.

Figura 28: Mis tareas y mejoras introducidas en el trabajo son reconocidas de manera adecuada



Fuente: resultados de la investigación

- Se logra alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado

En este rubro se muestra si los trabajadores de las entidades estudiadas logran alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado, ver la tabla N° 32.

Tabla 31: Se logra alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	2	15.4%
Indeciso	3	23.1%
De acuerdo	3	23.1%
Totalmente de acuerdo	5	38.5%

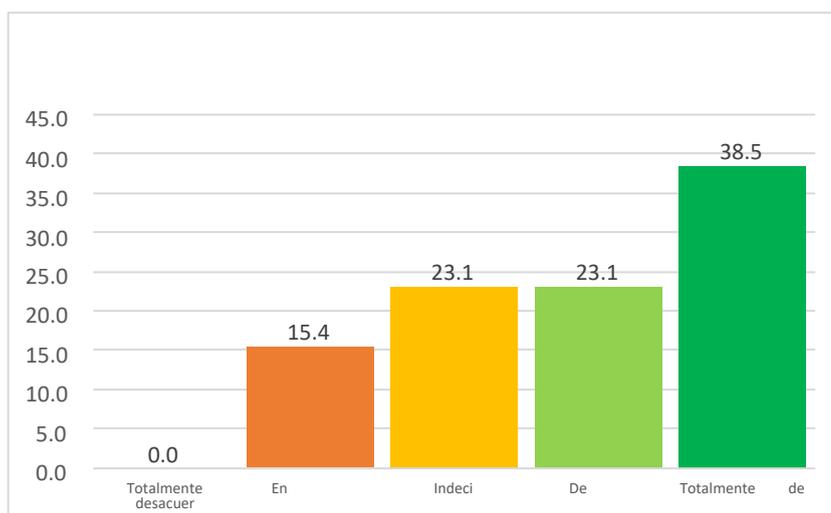
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 32 y figura 29, se muestra que los trabajadores de las entidades estudiadas logran alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado. Un 23.1%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 38.5% se encuentra totalmente de acuerdo,

sumando la afirmación positiva se tiene un 61.6% de respuestas son favorables; y el 23.1% se encuentra indeciso con la afirmación que los trabajadores de las entidades estudiadas logran alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado.

Este panorama revela que el 23.1%, de los trabajadores de las entidades estudiadas se encontraron indecisos de la afirmación de que estas organizaciones logran alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado. Ello sugiere la necesidad de revisar esta percepción negativa de los trabajadores administrativos. Por tanto, a fin de afrontar estas percepciones no favorables para estas organizaciones en estudio, se requiere que el trabajador tenga una mayor confianza con los directivos y equipos de trabajo y se revierta tal situación de percepción negativa.

Figura 29: Se logra alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado



Fuente: resultados de la investigación

- **Mis jefes reconocen y comunican que mi trabajo tiene la calidad necesaria para la Universidad**

En este acápite se muestra si los trabajadores administrativos de las entidades estudiadas sus jefes reconocen y comunican que su trabajo tiene calidad necesaria para la universidad, ver la tabla N° 33.

Tabla 32: Mis jefes reconocen y comunican que mi trabajo tiene la calidad necesaria para la Universidad

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	1	7.7%
Indeciso	2	15.4%
De acuerdo	8	61.5%
Totalmente de acuerdo	2	15.4%

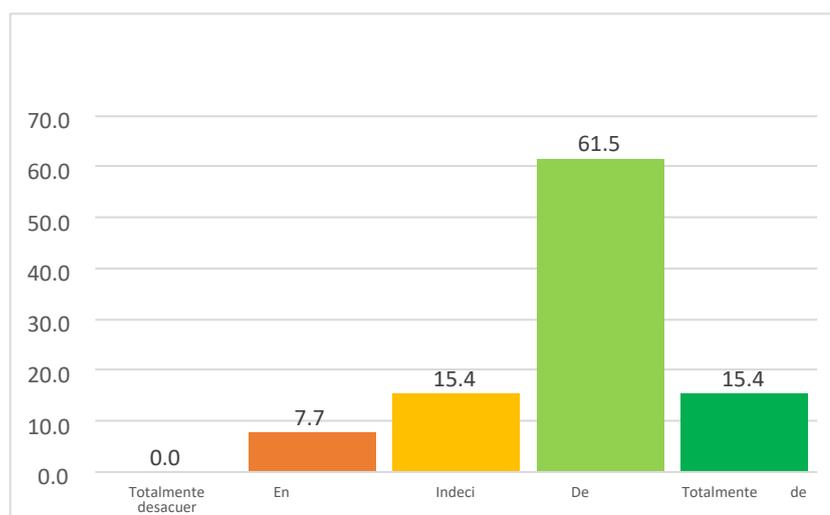
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 33 y figura 30, se muestra que los trabajadores administrativos de las entidades estudiadas sus jefes reconocen y comunican que su trabajo tiene calidad necesaria para la universidad. Un 61.5%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 15.4% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 76.9% de respuestas son favorables; y el 7.7% se encuentra indeciso con la afirmación que los trabajadores administrativos de las entidades estudiadas sus jefes reconocen y comunican que su trabajo tiene calidad necesaria para la universidad.

Este panorama revela que el 7.7% de trabajadores, al tener la respuesta de indecisión, que los trabajadores administrativos de las entidades estudiadas sus jefes reconocen y comunican que su trabajo tiene calidad necesaria para la

universidad. Ello sugiere la necesidad de revisar los motivos de tal indecisión. Por tanto, a fin de afrontar estas percepciones no tan favorables para estas organizaciones, se requiere que el trabajador tenga una percepción positiva se trabaje a nivel directivo.

Figura 30: Mis jefes reconocen y comunican que mi trabajo tiene la calidad necesaria para la Universidad



Fuente: resultados de la investigación

- **Siempre completo las tareas y actividades asignadas por mis jefes dentro del tiempo deseado**

En este rubro se muestra si los trabajadores de las entidades estudiadas siempre completan las tareas y actividades asignadas por sus jefes dentro del tiempo deseado, ver la tabla N° 34.

Tabla 33: Siempre completo las tareas y actividades asignadas por mis jefes dentro del tiempo deseado

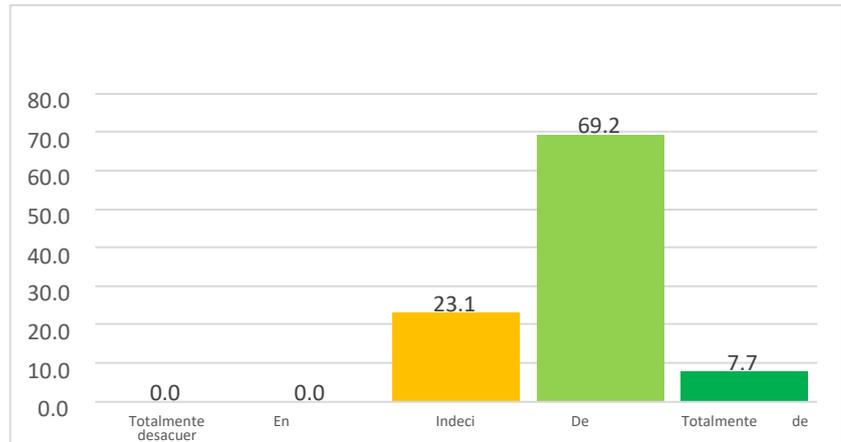
Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	3	23.1%
De acuerdo	9	69.2%
Totalmente de acuerdo	1	7.7%

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 34 y figura 31, se muestra que los trabajadores de las entidades estudiadas siempre completan las tareas y actividades asignadas por sus jefes dentro del tiempo deseado. Un 69.2%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 7.7% se encuentra totalmente de acuerdo, sumando la afirmación positiva se tiene un 76.9% de respuestas son favorables; y el 23.1% se encuentra indeciso con la afirmación que los trabajadores de las entidades estudiadas siempre completan las tareas y actividades asignadas por sus jefes dentro del tiempo deseado.

Este panorama revela que el 23.1% de trabajadores, a fin de tomar decisiones importantes, es necesario evaluar la indecisión de la afirmación que los trabajadores de las entidades estudiadas siempre completan las tareas y actividades asignadas por sus jefes dentro del tiempo deseado. Ello sugiere la necesidad de revisar este porcentaje de trabajadores y que restringe el desarrollo de las entidades en estudio. Por tanto, a fin de afrontar estas condiciones internas para mejorar la gestión de la institución, se requiere valorar e integrar al trabajador en la realización de su labor.

Figura 31: Siempre completo las tareas y actividades asignadas por mis jefes dentro del tiempo deseado



Fuente: resultados de la investigación

- Las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para mí

En este rubro se muestra si los trabajadores de las entidades estudiadas en las cuales las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para el mencionado trabajador, ver la tabla N° 35.

Tabla 34: Las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para mí

Escala de valoración	Num.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	1	7.7%
Indeciso	1	7.7%
De acuerdo	10	76.9%
Totalmente de acuerdo	1	7.7%

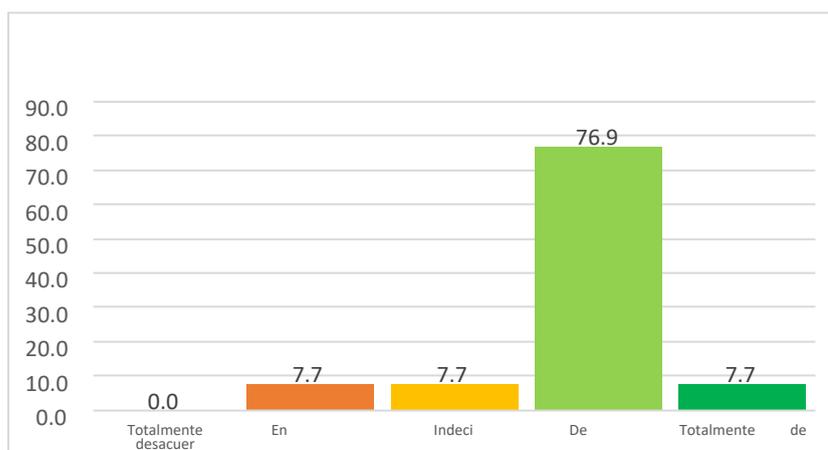
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - En la tabla 35 y figura 32, se muestra que los trabajadores de las entidades estudiadas en las cuales las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para el mencionado trabajador. Un 76.9%, indica que están de acuerdo con esta afirmación, y un 7.7% se encuentra indeciso y el 7.7% se encuentra en desacuerdo de la afirmación que los

trabajadores de las entidades estudiadas en las cuales las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para el mencionado trabajador.

Este panorama revela que el 15,4% de trabajadores, al tomar decisiones importantes, está indeciso en la afirmación que los trabajadores de las entidades estudiadas en las cuales las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para el mencionado trabajador. Ello sugiere la necesidad de revisar esta situación. Por tanto, a fin de afrontar esta realidad no tan favorable para la organización, se requiere que el trabajador fortalezca sus capacidades y habilidades para mejorar este problema.

Figura 32: Las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para mí



Fuente: resultados de la investigación

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

4.3.1.1. Planteamiento de la Hipótesis Estadística General

H₁. Las habilidades blandas se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024

H0. Las habilidades blandas no se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024

4.3.1.2. Prueba de Hipótesis General

A continuación, se muestra la prueba de Hipótesis General, ver Tabla N°36, que se muestra a continuación.

Tabla 35: Prueba de Hipótesis General

Correlaciones			Nivel de Habilidades blandas	Nivel de Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Nivel de Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,958**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	13	13
	Nivel de Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,958**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	13	13

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

Fuente: resultados de la investigación

4.3.1.3. Interpretación de la Prueba de Hipótesis General

Se realizó un análisis de correlación para investigar la relación entre el nivel de habilidades blandas y el nivel de desempeño laboral. Los resultados del análisis indicaron una significancia bilateral de $p < 0.000$. Dado que el valor p es considerablemente menor que el nivel de significancia comúnmente usado de 0.05, rechazamos la hipótesis nula que plantea que no existe una correlación significativa entre estas variables. Este resultado sugiere que hay una relación significativa entre el nivel de habilidades blandas y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan las habilidades blandas de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. La baja probabilidad asociada al valor p refuerza la robustez de esta relación, proporcionando evidencia sólida para la importancia de las habilidades blandas en el ámbito laboral.

4.3.2. Prueba de las hipótesis Específicas

4.3.2.1. Planteamiento de la Hipótesis Estadística Específica 1

H1. La adaptabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

Ho. La adaptabilidad no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

a. Prueba de Hipótesis Específica 1

En seguida se muestra la prueba de hipótesis específica 1 tabla N°37.

Tabla 36: Prueba de Hipótesis Específica 1

Correlaciones			Nivel de Adaptabilidad	Nivel de Desempeño Laboral
Rho	Nivel de	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
de	Adaptabilidad de	Sig. (bilateral)	.	,000
Spea	Comunicación digital	N	13	13
rman	Nivel de Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	13	13

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

Fuente: resultados de la investigación

b. Interpretación de la Prueba de Hipótesis Específica 1

Se realizó un análisis de correlación para investigar la relación entre el nivel de adaptabilidad y el nivel de desempeño laboral. Los resultados del análisis indicaron una significancia bilateral de $p < 0.000$. Dado que el valor p es considerablemente menor que el nivel de significancia comúnmente usado de 0.05, rechazamos la hipótesis nula específica 1, que plantea que no existe una correlación significativa entre estas variables. Este resultado sugiere

que hay una relación significativa entre el nivel de adaptabilidad y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan la adaptabilidad de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. La baja probabilidad asociada al valor p refuerza la robustez de esta relación, proporcionando evidencia sólida para la importancia de la adaptabilidad en el ámbito laboral.

4.3.2.2. Planteamiento de la Hipótesis Estadística Específica 2

H2. La autoconfianza se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

Ho. La autoconfianza no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

a. Prueba de Hipótesis Estadística 2

A continuación, se muestra la prueba estadística 2, ver tabla N°38.

Tabla 37: Prueba de Hipótesis Estadística 2

Correlaciones			Nivel de Autoconfianza	Nivel de Desempeño Laboral
Rho	Nivel de Autoconfianza de Comunicación digital	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,461
de			.	,113
Spea		N	13	13
rman				
	Nivel de Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,461	1,000
			,113	.
		N	13	13

Fuente: resultados de la investigación

b. Interpretación de la Hipótesis Específica 2

Se realizó un análisis de correlación para investigar la relación entre el nivel de autoconfianza y el nivel de

desempeño laboral. Los resultados del análisis indicaron una significancia bilateral de $p < 0.000$. Dado que el valor p es considerablemente menor que el nivel de significancia comúnmente usado de 0.05, rechazamos la hipótesis nula específica 2, que plantea que no existe una correlación significativa entre estas variables. Este resultado sugiere que hay una relación significativa entre el nivel de autoconfianza y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan la autoconfianza de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. La baja probabilidad asociada al valor p refuerza la robustez de esta relación, proporcionando evidencia sólida para la importancia de la autoconfianza en el ámbito laboral.

4.3.2.3. Planteamiento de la Hipótesis Estadística Específica 3

H3. La comunicación efectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

Ho. La comunicación efectiva no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

a. Prueba de Hipótesis Estadística 3

A continuación, se muestra la prueba estadística 3, ver tabla N°39.

Tabla 38: Prueba de Hipótesis Estadística 3

Correlaciones			Nivel de Comunicación efectiva	Nivel de Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Nivel de Comunicación efectiva de Comunicación digital	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	13	13

Nivel de Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	13	13

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

Fuente: resultados de la investigación

b. Interpretación de la Hipótesis Específica 3

Se realizó un análisis de correlación para investigar la relación entre el nivel de comunicación efectiva y el nivel de desempeño laboral. Los resultados del análisis indicaron una significancia bilateral de $p < 0.003$. Dado que el valor p es considerablemente menor que el nivel de significancia comúnmente usado de 0.05, rechazamos la hipótesis nula específica 3, que plantea que no existe una correlación significativa entre estas variables. Asimismo, Este resultado sugiere que hay una relación significativa entre el nivel de comunicación efectiva y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan la autoconfianza de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. La baja probabilidad asociada al valor p refuerza la robustez de esta relación, proporcionando evidencia sólida para la importancia de la comunicación efectiva en el ámbito laboral.

4.3.2.4. Planteamiento de la Hipótesis Estadística Específica 4

H2. Las habilidades de resolución de problemas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

Ho. Las habilidades de resolución de problemas no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

a. Prueba de Hipótesis Estadística 4

A continuación, se muestra la prueba estadística 3, ver tabla N°40.

Tabla 39: Prueba de Hipótesis Estadística 4

Correlaciones			Nivel de Habilidades de Resolución de Problemas	Nivel de Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Nivel de Habilidades de Resolución de Problemas de Comunicación digital	Coeficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	13	13
	Nivel de Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,853**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		13	13	

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

Fuente: resultados de la investigación

b. Interpretación de la Hipótesis Específica 4

Se realizó un análisis de correlación para investigar la relación entre el nivel de habilidades de resolución de problemas y el nivel de desempeño laboral. Los resultados del análisis indicaron una significancia bilateral de $p < 0.000$. Dado que el valor p es considerablemente menor que el nivel de significancia comúnmente usado de 0.05, rechazamos la hipótesis nula específica 2, que plantea que no existe una correlación significativa entre estas variables. Este resultado sugiere que hay una relación significativa entre el nivel de habilidades de resolución de problemas y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan el nivel de habilidades de resolución de problemas, también tiende a mejorar su desempeño laboral. La baja probabilidad asociada al valor p refuerza la robustez de esta relación, proporcionando evidencia sólida para la

importancia de las habilidades de las resoluciones de problemas en el ámbito laboral.

4.3.2.5. Planteamiento de la Hipótesis Estadística Específica 5

H2. La proactividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

Ho. La proactividad no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.

a. Prueba de Hipótesis Estadística 5

A continuación, se muestra la prueba estadística 3, ver tabla N°41.

Tabla 40: Prueba de Hipótesis Estadística 5

Correlaciones			Nivel de Productividad	Nivel de Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Nivel de Productividad de	Coeficiente de correlación	1,000	,681*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	13	13
	Nivel de Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,681*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	13	13

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: resultados de la investigación

b. Interpretación de la Hipótesis Específica 5

Se realizó un análisis de correlación para investigar la relación entre el nivel de productividad y el nivel de desempeño laboral. Los resultados del análisis indicaron una significancia bilateral de $p < 0.010$. Dado que el valor p es considerablemente mayor que el nivel de significancia comúnmente usado de 0.05, aprobamos la hipótesis nula

específica 5, que plantea que no existe una correlación significativa entre estas variables. Este resultado sugiere que hay una relación significativa entre el nivel de productividad y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan el nivel de productividad, no precisamente mejora el desempeño laboral. La baja probabilidad asociada al valor p refuerza la robustez de esta relación, proporcionando evidencia sólida para la importancia de la productividad de las resoluciones de problemas en el ámbito laboral.

4.4. Discusión de Resultados

Los estudios realizados por Chaca y Contreras (2021), Vásquez (2022) y Carranza & Sánchez (2022) coinciden en señalar una correlación positiva significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral. Chaca y Contreras (2021) evidencian que en la Escuela de Posgrado Huancayo, el desarrollo de habilidades blandas se asocia estrechamente con un mejor desempeño laboral, recomendando su fortalecimiento para alcanzar los objetivos organizacionales. De manera similar, Vásquez (2022) revela que, en el Colegio Militar Pedro Ruíz Gallo, la relación entre estas habilidades y el desempeño del personal administrativo es altamente significativa, subrayando la importancia de estas competencias en el contexto educativo militar. Carranza & Sánchez (2022) también encuentran una correlación positiva notable en la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, destacando que una mayor presencia de habilidades blandas se traduce en un mejor desempeño laboral. A nivel internacional, Ibrahim et al. (2017) confirman que, en Malasia, la adquisición de habilidades blandas y una capacitación adecuada tienen un impacto positivo en el desempeño de los empleados, con un incremento significativo del 14,5% en su rendimiento. Rovenska (2023) expande esta visión

al abordar el papel crucial de las habilidades blandas en el desarrollo de habilidades de gestión del desempeño, sugiriendo que la mejora en estas habilidades es esencial para el crecimiento y desarrollo profesional. En conjunto, estos estudios refuerzan la idea de que el fortalecimiento de las habilidades blandas es fundamental para mejorar el desempeño laboral en diversos contextos organizacionales.

CONCLUSIONES

1. Dado los resultados del análisis de la prueba de Hipótesis General indicaron a una significancia bilateral de $p < 0.000$. y a un p valor, menor que el nivel de significancia de 0.05, por tanto, se concluye que hay una relación significativa entre el nivel de habilidades blandas y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan las habilidades blandas de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Por tanto, se valora la importancia de las habilidades blandas en el ámbito laboral.
2. Los resultados del análisis de la prueba de Hipótesis 1, indicaron una significancia bilateral de $p < 0.000$. un p valor menor que el nivel de significancia de 0.05; por tanto, se concluye de acuerdo a este resultado que hay una relación significativa entre el nivel de adaptabilidad y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan la adaptabilidad de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral; se valora se da importancia de la adaptabilidad en el ámbito laboral.
3. Considerando los resultados de la prueba de hipótesis 2, a una bilateral significancia de $p < 0.000$. a un p valor menor que el nivel de significancia de 0.05, Se concluye que hay una relación significativa entre el nivel de autoconfianza y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan la autoconfianza de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral; por tanto, se considera de importancia y de valor la autoconfianza como un factor clave en el ámbito laboral.
4. Los resultados de la prueba de hipótesis 3 indicaron una significancia bilateral de $p < 0.003$. a un p valor menor que el nivel de significancia menor de 0.05, por tanto, se concluye que hay una relación significativa entre el nivel de comunicación efectiva y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan la autoconfianza de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Por tanto, se valora la importancia de la comunicación efectiva en el ámbito laboral.

5. Los resultados de la prueba de hipótesis 4, evidencian una significancia bilateral de $p < 0.000$. a un p valor menor que el nivel de significancia de 0.05, por tanto, se concluye que hay una relación significativa entre el nivel de habilidades de resolución de problemas y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan el nivel de habilidades de resolución de problemas, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Por tanto, se valora la importancia de las habilidades de las resoluciones de problemas en el ámbito laboral.
6. Los resultados del estudio evidencian la prueba de hipótesis 5, una significancia bilateral de $p < 0.010$, un p valor p mayor que el nivel de significancia de 0.05; Este resultado concluye que hay una relación significativa entre el nivel de productividad y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan el nivel de productividad, no precisamente mejora el desempeño laboral. En la cual, se valora la importancia de la productividad en las resoluciones de problemas en el ámbito laboral.

RECOMENDACIONES

1. Considerando la comprobación positiva de la hipótesis general de la investigación, donde las habilidades blandas se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Facultades de Ciencias Empresariales (FACE) y Facultad de Económicas y Contables (FACEC); se recomienda fortalecer las capacidades y habilidades de los trabajadores de estas entidades mediante la priorización de desarrollo de las habilidades blandas de adaptabilidad, autoconfianza, comunicación efectiva, habilidades de resolución de problemas y proactividad, de tal forma que permitan consolidar los valores y demuestre a nivel de los trabajadores un desempeño laboral con un adecuado compromiso, una mejor calidad de trabajo, y se logre hacer más productivo a la entidad educativa.
2. Considerando la comprobación positiva de la prueba de hipótesis específica 1, donde se evidencia que hay una relación significativa entre el nivel de adaptabilidad y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan la adaptabilidad de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Se recomienda: que los trabajadores asimilen el cambio a través de una mayor adaptación a la modalidad de trabajo de su área; asimismo acepten el cambio, mediante la búsqueda y adaptación a nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en su área de trabajo y asuman un compromiso con el cambio; de entrega y adaptación a nuevas formas de trabajo de tal manera les permita alcanzar los objetivos de la entidad.
3. Considerando los resultados de la prueba de hipótesis 2, que hay una relación significativa entre el nivel de autoconfianza y el nivel de desempeño laboral, es decir a medida que aumentan la autoconfianza de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Se recomienda priorizar y fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos, a fin de tomar decisiones adecuadas y afrontar nuevos retos en cuanto a desafíos, a través del manejo de sus emociones

control del miedo y enojo, en favor de un adecuado ambiente laboral, con autonomía, autogestión a finde encontrar soluciones creativas que permitan su mejor desempeño laboral.

4. Considerando los resultados de la prueba de hipótesis 3, donde se evidencia una relación significativa entre el nivel de comunicación efectiva y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan la autoconfianza de los individuos, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Se recomienda una participación más activa de los trabajadores de la entidad en estudio; en el manejo de la comunicación de la información necesaria con anticipación orientada al mejor desempeño de sus funciones y el cual debe de ser correcta. Motivar e incentivar para que asistan regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización; donde las sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta y valoradas en el área en la cual laboran, de tal manera permita la toma de decisiones que permitan el adecuado desempeño laboral.
5. Considerando los resultados de la prueba de hipótesis 4, donde se evidencia que hay una relación significativa entre el nivel de habilidades de resolución de problemas y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan el nivel de habilidades de resolución de problemas, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Se recomienda fortalecer la toma de decisiones a nivel de los trabajadores de la entidad educativa, detectando lo incorrecto, y sonde los trabajadores deben de estar dispuesto a buscar soluciones; evitando molestias con sus colegas, por las decisiones por el equipo de trabajo y donde debe integrarse la participación de todo el equipo y de los jefes en la búsqueda de alternativas, el cual permite el mejor desempeño laboral.
6. Considerando los resultados de la prueba de hipótesis específica 5, donde se evidencia que hay una relación significativa entre el nivel de productividad y el nivel de desempeño laboral, indicando que a medida que aumentan el nivel de productividad, no precisamente mejora el desempeño laboral. Se recomienda

capitalizar esfuerzo de todos los trabajadores administrativos de la entidad educativa, a fin de cumplir los desafíos laborales y afrontar los retos; comunicar de forma permanente y proponer mejoras de trabajo en coordinación de los jefes a fin de aumentar la productividad y eficiencia; estando siempre dispuesto a trabajar en eventos laborales importantes que trascienda el mejor desempeño laboral de la institución.

REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia.
- Buxarrais, M. (2020). *Adaptabilidad*. chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgclclefindmkaj/https://portal.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CM14_baja.pdf
- Carranza, J., & Rogelio, F. (2022). Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas. Amazonmas.
- Chaca Oliveros, A., & Contreras, L. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021. Huancayo, Perú.
- Chaca, A., & Contreras, L. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- Chiavenato, I. (2001). Administración. Bogotá, Colombia.
- De La Ossa, J. (2022). Habilidades Blandas. <http://www.scielo.org.co/pdf/recia/v14n1/2027-4297-recia-14-01-1.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Mexico.
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Bakare, K. (2017). El efecto de las habilidades blandas y la metodología de capacitación en el desempeño de los empleados. Europa.
- Olivos, L., Jimenes, O., Antonieta, M., Cortez, F., & Campos, J. (2023). Gestión del Talento Humano en el Sector Público.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de laAlcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Estado de Zulia, Mexico.
- Rovenska , V., Smyrnova, I., & Latysheva. (2023). Desarrollo de habilidades blandas en

el contexto de las habilidades de gestión del desempeño problemas de enfoque sistémico en la economía. Chicago.

Tafur, R., & Izaguirre, M. (2014). ¿Cómo Hacer un Proyecto de Investigación? Lima.

Vasquez, S. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113539/Vasquez_CSG-

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20SIL%20\(2018\)](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113539/Vasquez_CSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20SIL%20(2018))

[%2C%20las,objetivos%20y%20Adaptaci%C3%B3n%20al%20cambio.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113539/Vasquez_CSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20SIL%20(2018)%2C%20las,objetivos%20y%20Adaptaci%C3%B3n%20al%20cambio.)

ANEXOS

Anexo N° 1

Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

Dirigido a: Trabajadores administrativos FACE Y FACEC

Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo analizar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo:

- Género Femenino () Masculino ()
- Edad años
- Estado Civil Soltero () Casado () Viudo ()
- Grado de Instrucción: Secundario () Técnico () Superior ()
- Tiempo de Servicios: Años () Meses ()
- Lugar de Procedencia:
- Condición Laboral:

Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	Items	Totalment e en desacuerd o	En desacuerd o	Indecis o	De acuerd o	Totalment e de acuerdo
1	Me adapto fácilmente a la modalidad de trabajo en mi área.					
2	Continuamente busco y adopto nuevas y mejores formas de llevar a cabo estrategias en mi área de trabajo.					
3	Estoy comprometido/a en adaptarme a las nuevas formas de trabajo para alcanzar mis objetivos dentro de la Institución.					
4	Recuperarme después de obtener un resultado negativo no representa un desafío para mí.					
5	Al tomar decisiones importantes, a menudo experimento una variedad de emociones como miedo, emoción o enojo.					
6	Me responsabilizo de encontrar soluciones creativas ante situaciones urgentes en mi área de trabajo.					
7	Siempre comunico la información necesaria con anticipación para desempeñar mis funciones correctamente.					
8	Asisto regularmente a reuniones, programas y capacitaciones de la organización.					
9	Mis sugerencias y opiniones son tomadas en cuenta y valoradas por el área a la que pertenezco antes de tomar decisiones.					
10	Cuando detecto algo incorrecto, estoy dispuesto/a a buscar soluciones.					
11	No me molesto con mis colegas si no estoy de acuerdo con una decisión tomada por el equipo de trabajo.					

N°	Items	Totalment e en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalment e de acuerdo
12	Creo que todos en el equipo, no solo los jefes, deben participar en la búsqueda de alternativas.					
13	Me esfuerzo por cumplir desafíos laborales y no permito que nada me detenga.					
14	Constantemente comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para aumentar la productividad y eficiencia.					
15	Siempre estoy dispuesto/a a trabajar en eventos laborales cuando se presenta la oportunidad.					
16	Me involucro personalmente en las acciones acordadas para destacar a mi institución.					
17	Mi compromiso con la institución me impulsa a hacer mi mejor esfuerzo.					
18	Considero que he desarrollado fuertes vínculos de fidelidad con mi centro de trabajo y mi equipo.					
19	Le pongo entusiasmo y tomo iniciativas que superan las expectativas de mis jefes.					
20	Mi motivación interna me impulsa a alcanzar las metas establecidas.					
21	Valorizo los consejos de mi entorno para mejorar en mi trabajo.					
22	Acepto de manera positiva las órdenes que me dan mis jefes.					
23	Disfruto motivando a mis compañeros para lograr objetivos comunes.					
24	Estoy dispuesto/a a ayudar a mis compañeros, incluso si eso significa dedicar tiempo extra.					
25	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo.					
26	Analizo y considero los diferentes puntos de vista en mi entorno laboral.					
27	Con frecuencia recibo reconocimiento por el logro de objetivos.					
28	Mis tareas y mejoras introducidas en el trabajo son reconocidas de manera adecuada.					
29	Se logra alcanzar el número de matriculados establecidos en el tiempo determinado.					
30	Mis jefes reconocen y comunican que mi trabajo tiene la calidad necesaria para la Universidad.					
31	Siempre completo las tareas y actividades asignadas por mis jefes dentro del tiempo deseado.					
32	Las tareas asignadas por mi jefe son fáciles de desarrollar para mí.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 2

Matriz de Consistencia

“HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACE y FACEC PASCO 2024”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Habilidades blandas	Adaptabilidad Autoconfianza Comunicación efectiva Habilidades de resolución de problemas Proactividad	Método general: Método científico Enfoque: Cuantitativo Método específico: hipotético deductivo Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de la investigación: No experimental Transversal de tipo descriptivo correlacional Población: N= 15 trabajadores Muestra: n= 13 trabajadores No Probabilístico (a conveniencia) Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios
¿De qué manera las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?	Determinar de qué manera las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.	Las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿De qué manera la adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?	Determinar como la adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.	La adaptabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024			
¿De qué manera la autoconfianza se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?	Determinar como la autoconfianza se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.	La autoconfianza se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.			
¿De qué manera la comunicación efectiva se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?	Determinar como la comunicación efectiva se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.	La comunicación efectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.			
¿De qué manera las habilidades de resolución de problemas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?	Determinar como la habilidad de la resolución de problemas se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.	Las habilidades de resolución de problemas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.	Desempeño laboral	Compromiso Calidad en el trabajo Trabajo en equipo Productividad	
¿De qué manera la proactividad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024?	Determinar como la proactividad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, de la FACE y FACEC - Pasco 2024.	La proactividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la FACE y FACEC - Pasco 2024.			

Anexo 3

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACE y FACEC PASCO
DIRIGIDO A:	Trabajadores administrativos de las Facultades de Ciencias Empresariales (FACE) y Facultad de Ciencias Económicas y Contables (FACEC) de la UNMSM
OBJETIVO INSTRUMENTO:	DEL ANALIZAR la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral a nivel de los trabajadores administrativos de las facultades de FACE y FACEC
INSTRUCCIONES:	Le recordamos la sinceridad de su respuesta, y permitirá, realizar la investigación con veracidad y confiabilidad. Califique con (X) la respuesta que considere pertinente totalmente de acuerdo, de acuerdo a la escala de Likert las siguientes afirmaciones.

Ítem		Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
		Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado en el nivel del informante		Inducción en la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	La comunicación digital municipal refleja sus valores y su identidad de marca	X		X				X			
2	La municipalidad establece su estrategia clara para la comunicación en línea	X		X				X			
3	La municipalidad publica contenidos	X		X				X			
4	La municipalidad presenta contenidos de manera creativa y	X		X				X			
5	La municipalidad utiliza el storytelling para conectar emocionalmente con la audiencia	X		X				X			
6	La municipalidad promueve la interacción de la audiencia con su contenido	X		X				X			
7	La municipalidad adapta su contenido y los mensajes a diferentes segmentos de la	X		X				X			
8	La municipalidad usa técnicas de segmentación demográfica y psicográfica para orientar sus comunicaciones	X		X				X			
9	La municipalidad envía comunicaciones personalizadas	X		X				X			
10	La municipalidad utiliza automatización de marketing	X		X				X			
11	La municipalidad usa nuevas tecnologías y herramientas de comunicación digital	X		X				X			

12	La municipalidad usa realidad aumentada o contenido efímero	X		X			X				
13	La comunicación digital municipal se	X		X			X				
14	la municipalidad tiene objetivos de conversión, suscripciones, registros o descargas	X		X			X				

Ítem		Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
		Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con nivel del informante		Inducción en la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO				
15	La comunicación digital municipal está diseñada para guiar a la	X		X			X				
16	La municipalidad proporciona información clara sobre los clics en enlaces de centro de pagos o recaudación	X		X			X				
17	La municipalidad utiliza las plataformas y redes sociales adecuadas para su audiencia	X		X			X				
18	La municipalidad adapta el contenido de manera efectiva a las características de cada	X		X			X				
19	La municipalidad usa herramientas como hashtags, menciones y etiquetas para	X		X			X				
20	La frecuencia de publicación de la municipalidad es consistente y apropiada para cada	X		X			X				
21	La municipalidad utiliza múltiples formatos de contenido, como texto, imágenes, videos y	X		X			X				
22	La municipalidad cuenta con un calendario de publicaciones y eventos para la comunicación	X		X			X				
23	la municipalidad está preparada para ajustar la estrategia en función de cambios inesperados en el entorno digital	X		X			X				
24	la municipalidad adapta su comunicación considerando las demandas de la audiencia	X		X			X				
25	la municipalidad respeta las regulaciones de privacidad y protección de datos en todas las comunicaciones	X		X			X				
26	La comunicación digital es transparente en cuanto a la promoción y la publicidad	X		X			X				

27	La municipalidad evita prácticas engañosas o spam en la comunicación en línea	X		X			X				
28	la municipalidad fomenta la participación y la conversación con la audiencia	X		X			X				
29	la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva los	X		X			X				
30	La municipalidad realiza encuestas, preguntas o desafíos para	X		X			X				
31	la municipalidad promueve el uso de testimonios y reseñas de	X		X			X				

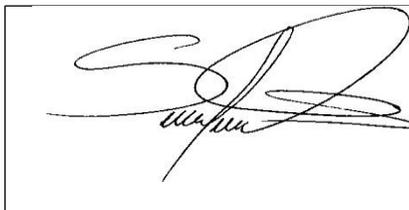
Ítem	Criterios	En relación a los ítems se debe						Observaciones y/o Sugerencias			
		Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado en la nivel del informante		Inducción en la respuesta (sesgo)					
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		Dejar	Modificar	Eliminar
32	la municipalidad valora y se toma en cuenta el feedback de la	X		X			X				
33	la municipalidad monitorea regularmente sus métricas clave de rendimiento, como alcance, interacción y conversión	X		X			X				
34	la municipalidad establece objetivos claros para cada campaña o iniciativa de	X		X			X				
35	La municipalidad ajusta sus estrategias en función de los resultados y el análisis de datos	X		X			X				
36	La municipalidad realiza un seguimiento de las tendencias y cambios en el comportamiento de la audiencia	X		X			X				
37	La municipalidad establece colaboraciones con influenciadores o socios estratégicos para ampliar el alcance	X		X			X				
38	la municipalidad aprovecha eventos o tendencias relevantes para establecer asociaciones	X		X			X				

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				75	
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				75	
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.				75	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				75	
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.				75	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de marketing digital y captación de clientes.				75	
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos marketing digital y captación de clientes				75	
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				75	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				75	

OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL				SI	NO	SUGERENCIAS
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere el número de ítems a añadir o quitar				X		
El instrumento necesita ser evaluada nuevamente					X	
El instrumento se puede aplicarse a la población y/o muestra de estudio				X		
En qué nivel se encuentra el	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	
El porcentaje de validez del	75					

DATOS DEL			
Nombre y Apellidos	Shirley Teresa VARGAS ALLENDE		
DNI N°	47814	N° Telefónico/Celul	942453637
Dirección	Jr. Leoncio Prado N° 161- Chaupimarca - Pasco		
Centro laboral	UND	Área /	DOCENTE
Título profesional	Licenciada en Administración	Grado Académico	MAESTRIA
		Mención	GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Firma y sello



**INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACE y FACEC PASCO 2024
DIRIGIDO A:	Trabajadores administrativos de las Facultades de Ciencias Empresariales (FACE) y Facultad de Ciencias Económicas y Contables (FACEC) de la UNDAC
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Analizar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral a nivel de los trabajadores administrativos de las facultades de FACE y FACEC
INSTRUCCIONES:	Le recordamos la sinceridad de su respuesta, y permitirá, realizar la investigación con veracidad y confiabilidad. Califique con (X) la respuesta que considere pertinente totalmente de acuerdo, de acuerdo a la escala de Likert las siguientes afirmaciones

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	La comunicación digital municipal refleja sus valores y su identidad de marca	X		X			X			
2	La municipalidad establece su estrategia clara para la comunicación en línea	X		X			X			
3	La municipalidad publica contenidos relevantes y valiosos para la audiencia	X		X			X			
4	La municipalidad presenta contenidos de manera creativa y atractiva	X		X			X			
5	La municipalidad utiliza el storytelling para conectar emocionalmente con la audiencia	X		X			X			
6	La municipalidad promueve la interacción de la audiencia con su contenido	X		X			X			
7	La municipalidad adapta su contenido y los mensajes a diferentes segmentos de la audiencia	X		X			X			

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias	
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado o con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)						
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Dejar	Modificar	Eliminar		
8	La municipalidad usa técnicas de segmentación demográfica y psicográfica para orientar sus comunicaciones	X		X			X				
9	La municipalidad envía comunicaciones personalizadas	X		X			X				
10	La municipalidad utiliza automatización de marketing	X		X			X				
11	La municipalidad usa nuevas tecnologías y herramientas de comunicación digital	X		X			X				
12	La municipalidad usa realidad aumentada o contenido efímero	X		X			X				
13	La comunicación digital municipal se mantiene al día	X		X			X				
14	La municipalidad tiene objetivos de conversión, suscripciones, registros o descargas	X		X			X				
15	La comunicación digital municipal está diseñada para guiar a la audiencia hacia la acción deseada	X		X			X				
16	La municipalidad proporciona información clara sobre los clics en enlaces de centro de pagos o recaudación	X		X			X				
17	La municipalidad utiliza las plataformas y redes sociales adecuadas para su audiencia objetivo	X		X			X				
18	La municipalidad adapta el contenido de manera efectiva a las características de cada plataforma	X		X			X				
19	La municipalidad usa herramientas como hashtags, menciones y etiquetas para aumentar la visibilidad	X		X			X				
20	La frecuencia de publicación de la municipalidad es	X		X			X				

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias	
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)						
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Dejar	Modificar	Eliminar		
	consistente y apropiada para cada plataforma										
21	La municipalidad utiliza múltiples formatos de contenido, como texto, imágenes, videos y enlaces	X		X			X				
22	La municipalidad cuenta con un calendario de publicaciones y eventos para la comunicación digital	X		X			X				
23	la municipalidad está preparada para ajustar la estrategia en función de cambios inesperados en el entorno digital	X		X			X				
24	la municipalidad adapta su comunicación considerando las demandas de la audiencia	X		X			X				
25	la municipalidad respeta las regulaciones de privacidad y protección de datos en todas las comunicaciones	X		X			X				
26	La comunicación digital es transparente en cuanto a la promoción y la publicidad municipal	X		X			X				
27	La municipalidad evita prácticas engañosas o spam en la comunicación en línea	X		X			X				
28	la municipalidad fomenta la participación y la conversación con la audiencia	X		X			X				
29	la municipalidad responde de manera oportuna y efectiva los comentarios y mensajes de los seguidores	X		X			X				
30	La municipalidad realiza encuestas, preguntas o desafíos para involucrar a la audiencia	X		X			X				

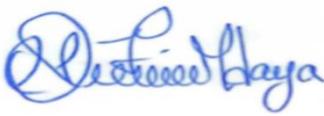
Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias	
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)						
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Dejar	Modificar	Eliminar		
31	la municipalidad promueve el uso de testimonios y reseñas de usuarios satisfechos	X		X			X				
32	la municipalidad valora y se toma en cuenta el feedback de la audiencia para mejorar la comunicación	X		X			X				
33	la municipalidad monitorea regularmente sus métricas clave de rendimiento, como alcance, interacción y conversión	X		X			X				
34	la municipalidad establece objetivos claros para cada campaña o iniciativa de comunicación digital	X		X			X				
35	La municipalidad ajusta sus estrategias en función de los resultados y el análisis de datos	X		X			X				
36	La municipalidad realiza un seguimiento de las tendencias y cambios en el comportamiento de la audiencia	X		X			X				
37	La municipalidad establece colaboraciones con influenciadores o socios estratégicos para ampliar el alcance	X		X			X				
38	la municipalidad aprovecha eventos o tendencias relevantes para establecer asociaciones oportunas	X		x			X				

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con				75	

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
		lenguaje apropiado.					
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				75	
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.				75	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				75	
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.				75	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de marketing digital y captación de clientes.				75	
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos marketing digital y captación de clientes				75	
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				75	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				75	

OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL				S I	N O	SUGERENCIA S
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere el número de ítems a añadir o quitar				X		
El instrumento necesita ser evaluada nuevamente					X	
El instrumento se puede aplicarse a la población y/o muestra de estudio				X		
En qué nivel se encuentra el instrumento	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		Excelente
El porcentaje de validez del instrumento es	75 %					

DATOS DEL EVALUADOR			
Nombre y Apellidos	NOEDING LOURDES ORDAYA MORALES		
DNI N°	43960431	N° Teléfono/Celular	927535187
Dirección domiciliaria	JR. NAZCA 722		
Centro laboral	UNDAC	Área / Departamento	PASCO
Título profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	Grado Académico	MAESTRA
		Mención	GESTIÓN PÚBLICA



Firma y sello