

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



TESIS:

**Habilidades sociales y competencias laborales de los trabajadores
administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de
Huamanga, Ayacucho 2023**

Para optar el grado académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,
MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**

PRESENTADO POR:

Bach. Nestor SUELDO ARGUMEDO

ASESOR:

Dr. Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ

AYACUCHO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

En principio agradecer a Dios por darme la vida y darme la fuerza necesaria para seguir adelante, a mi familia a mi madre Asunta por el inmenso amor y apoyo en vida a Zoraida y mis hijos Angie Zarela, Néstor Sebastián y Jeffrey Benjamín por ser mi motor que impulso cerrar esta etapa académica de mi vida profesional y también a las personas que están a mi alrededor gracias por su inmenso apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a la UNSCH, por las autorizaciones y facilidades brindadas a la presente investigación.

RECONOCIMIENTO

A la Maestría de Gerencia Social de la FACEA de la UNSCH y de manera especial al Dr. Eusterio Ore, por su paciencia y pertinente asesoría que volcó una nueva perspectiva en la investigación realizada.

INDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
RECONOCIMIENTO	4
INDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCION	12
I. REVISION DE LITERATURA.....	16
1.1 Marco histórico	16
1.1.1 Habilidades sociales	16
1.1.2 Competencias laborales	16
1.2 Sistema Teórico	17
1.2.1 Habilidades sociales	17
1.2.2 Competencias laborales	23
1.3 Marco conceptual.....	27
1.4 Marco de referencia	29
II. MATERIALES Y METODOS	32
2.1 Materiales	32
2.2 Hipótesis y Variables	33
2.2.1 Hipótesis general.....	33
2.2.2 Hipótesis específicas	33
2.2.3 Variables e indicadores	33
2.2.4 Operacionalización de variables.....	35
2.3. Métodos	37

2.3.1 Tipo de investigación	37
2.3.3 Diseño de investigación	37
2.3.4 Método	37
2.4 Población y muestra.....	38
2.4.1 Población.....	38
2.4.2 Muestra.....	38
2.4.3 Fuentes de información	39
2.4.4 Técnica	39
2.4.5 Instrumentos.....	40
2.5 Procesamiento de información.....	41
2.6 Análisis e interpretación de resultados	41
III. RESULTADOS.....	42
3.1 Análisis de resultados descriptivos	42
3.1.1 Datos generales.....	42
3.1.2 Análisis de las variables habilidades sociales y competencias laborales	44
3.2 Análisis cualitativo de las entrevistas sobre problemática de las	52
3.3 Análisis inferencial de resultados	59
3.3.1 Prueba de normalidad.....	59
3.3.2 Contraste de hipótesis general	60
3.4 Limitaciones de investigación	62
IV DISCUSIÓN.....	63
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	71
ANEXOS.....	76
Anexo 1. Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Cuestionario.....	78

Anexo 3. Grado de confianza del cuestionario (Alfa de Cronbach)	80
Anexo 4. Guía de entrevista	81
Anexo 5. Validación de Guía de entrevista	84
Anexo 6. Estructura Orgánica UNSCH	87
Anexo 7. Data procesada	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	35
Tabla 2 Grado de confianza de Alfa de Cronbach	41
Tabla 3 Prueba de Kolmogorov-Smirnov	59
Tabla 4 Relación entre habilidades sociales y competencias laborales	60
Tabla 5 Relación entre las habilidades sociales afectivas y competencias actitudinales	61
Tabla 6 Relación entre habilidades sociales de planificación y competencia procedimentales...	61
Tabla 7 Relación entre habilidades sociales antiestrés y competencias cognoscitivas procedimentales	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género	42
Figura 2 Grado de instrucción	42
Figura 3 Vínculo laboral	43
Figura 4 Tiempo laboral	43
Figura 5 Comportamiento emocional adecuado y proactividad laboral	44
Figura 6 Sentimiento laborales adecuados y labores en equipo	45
Figura 7 Pasión para el trabajo y aprendizaje continua	46
Figura 8 Habilidades para establecer metas y habilidades para manejar estrategias laborales...	47
Figura 9 Habilidades para desarrolla estrategias y habilidades para manejar técnicas laborales	48
Figura 10 Habilidades para adaptación al cambio y habilidades para manejar equipos de trabajo	49
Figura 11 Habilidades para establecer prioridades laborales y flexibilidad laboral	50
Figura 12 Habilidades especiales y contacto con persona de apoyo emocional.....	51
Figura 13 Realización de actividades relajantes y habilidades de buena memoria	52
Figura 14 Jerarquía de problemas relativos a la dimensión habilidades sociales afectivas...	53
Figura 15 Jerarquía de problemas relativos a la dimensión habilidades sociales de planificación	54
Figura 16 Jerarquía de problemas relativos a la dimensión habilidades sociales ante el estrés	55
Figura 17 Jerarquía de problemas relativos a la dimensión competencias actitudinales	56
Figura 18 Jerarquía de problemas relativos a la dimensión competencias procedimentales.	57
Figura 19 Jerarquía de problemas relativos a la dimensión competencias cognitivas.....	58

RESUMEN

El propósito principal de esta tesis consiste en determinar la correlación entre las habilidades sociales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en la “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” 2023. Estudio de tipo aplicada, descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, método hipotético-deductivo, con una población de 630 trabajadores y con una muestra de 239, utilizando como instrumentos al cuestionario de 22 preguntas validadas y el grado de confiabilidad en la escala de valoración tipo Likert. En el procesamiento de los datos, se utilizó el software estadístico Excel y SPSS en su versión 28.0.1. El resultado determina la aceptación de la hipótesis general con una correlación de Pearson (Sig. 0.000) que es menor a $\alpha = 0.05$ lo que indica que las habilidades sociales y competencias laborales están significativamente correlacionadas. Por otro lado, $P_{valor} = 0,893$ indica que hay una fuerte correlación positiva entre las variables habilidades sociales y competencias laborales. Por tanto, se concluye que existe una relación significativa y positiva alta entre las habilidades sociales y competencias laborales, por lo que, a mejores habilidades sociales mejores competencias laborales.

Palabras Clave: competencias laborales, habilidades sociales, desempeño laboral.

ABSTRACT

The main purpose of this thesis is to determine the correlation between social skills and labor competencies of administrative workers in "Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Ayacucho" 2023. It is an applied, descriptive-correlational, non-experimental design study, hypothetical-deductive method, with a population of 630 workers and a sample of 239, using as instruments the questionnaire of 22 validated questions and determined the degree of reliability, Likert-type valuation scale. In the data processing, the statistical software Excel and SPSS in its version 28.0.1 were used. The result determines the acceptance of the general hypothesis with a Pearson correlation (Sig. 0.000) which is less than $\alpha = 0.05$ indicating that social skills and job competencies are significantly correlated. On the other hand, Pvalue = 0.893 indicates that there is a strong positive correlation between the variable's soft skills and job competencies. Therefore, it is concluded that there is a significant and high positive relationship between social skills and job competencies, therefore, the better the social skills, the better the job competencies.

Key words: job competencies, social skills, job performance.

INTRODUCCION

Las competencias laborales son los conocimientos y las habilidades que tiene un trabajador para realizar tareas o actividades en su contexto de trabajo. Las habilidades laborales son fundamentales para el éxito organizacional porque permiten procesos como el reclutamiento y la contratación, el desarrollo del talento existente y la evaluación del desempeño de los empleados. A través de ellos, los empleadores pueden determinar las habilidades y el estilo de trabajo de una persona Cor (2022).

A nivel mundial se evidencia que, la mayoría de los trabajadores no cuentan con adecuadas habilidades sociales para desempeñarse adecuadamente en las organizaciones, ya que no cuentan con asertividad, persuasión y una buena comunicación, por lo que se observa que los trabajadores no poseen apropiadas competencias laborales, lo cual podría ocasionar diversos problemas en las organizaciones (Ripani, 2022).

En Latinoamérica, muchos trabajadores carecen de las habilidades necesarias para cumplir con las exigencias laborales actuales, según indican las empresas que detectan deficiencias en su personal. La demanda de ciertas competencias supera la oferta de trabajadores capacitados, reflejándose en vacantes difíciles de cubrir. Este desajuste proviene de la desconexión entre los sistemas educativos y las necesidades del mercado, así como de la falta de apoyo en el desarrollo de habilidades. Además, la economía genera empleos que no requieren las competencias disponibles, o bien, las habilidades exigidas no coinciden con las que poseen los trabajadores (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021).

Por otro lado, en el Perú, las organizaciones no se preocupan por desarrollar habilidades sociales, ocasionando un desfase entre el mundo educativo y el mundo laboral. Las

organizaciones deben considerar programas de habilidades sociales para que los trabajadores puedan obtener mejores competencias laborales (Pezo & Muñoz, 2021).

Así mismo, Yanasupo (2021) refiere que los empleados pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo, 8 horas al día, 6 días a la semana. Por lo tanto, constantemente se comunican entre sí e intercambian pensamientos y sentimientos. Allí se encuentran con situaciones agradables y desagradables, donde las personas usan con frecuencia lenguaje ofensivo, se refieren entre sí por sus apodos, difunden rumores falsos y se burlan de sus compañeros de trabajo para expresar su desacuerdo o descontento. Del mismo modo, hay problemas con la empatía, mecanismos de afrontamiento inapropiados, control deficiente de los impulsos, baja tolerancia a la frustración y comunicación. La difusión de rumores falsos y chismes sobre cada uno de ellos desembocó en este altercado, que interfirió en la capacidad de los empleados para desarrollarse adecuadamente y desempeñar su trabajo debido a que constantemente les recordaban los insultos que habían recibido durante el incidente y los utilizaban para expresar su lenguaje eso era ofensivo y desprecio entre ellos.

En la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, se evidencia igualmente una serie de problemas como dificultad para resolver conflictos, estrés, falta de habilidades técnicas, dificultad para relacionarse y comunicarse con otras personas, pero los problemas que más sobresalen son los siguientes:

- Se evidencia que, los trabajadores no poseen habilidades sociales afectivas, porque no manejan ni identifican sus emociones, limitaciones en su autoestima y pobre imagen personal (Martínez & Hernández, 2021), lo que conlleva que no cuenten con adecuadas actitudes, sientan timidez excesiva, dificultad para hacer amigos y relacionarse y no logren las metas y objetivos institucionales (Mindup Psicológicos, 2022).
- Por otro lado, se evidencia que los empleados carecen de habilidades sociales orientadas a la planificación, ya que no toman adecuadas decisiones y no son creativos a la hora de fijar

sus objetivos (Jiménez, 2020), ocasionando que no tengan apropiadas habilidades y técnicas para sobresalir en el trabajo por falta de trabajo en equipo, sobre estrés, débil comunicación, poca capacidad de resolución de problemas, resistencia al cambio, carencia de iniciativas, limitaciones para tomar decisiones, entre otras (Basile, 2023).

- Igualmente se evidencia que, los trabajadores no tienen habilidades sociales para manejar el estrés, debido a que sucumben antes situaciones complicadas y no manejan apropiadamente las situaciones de presión, excesiva responsabilidad, exceso de carga laboral, relaciones humanas conflictivas y condiciones laborales insatisfactorias (Prevecon, seguridad Salud y Medio Ambiente, 2018), lo que conlleva que no cuenten con las adecuadas competencias cognitivas laborales teniendo dificultades para pensar, leer, aprender, recordar, razonar y prestar atención en muchos casos para su adecuado desempeño y no trabajen de manera efectiva, a ellos se incluye falencias de conocimiento fáctico, conceptuales, procedimentales y manejo de estrategias integrales (Issa, 2022).

Por toda esta situación problemática, nuestra investigación se concentra en identificar la conexión entre las habilidades sociales y ocupacionales, teniendo en cuenta los planteamientos de Santander Universidades (2022), para quien se requieren habilidades blandas para realizar diversas tareas en el lugar de trabajo. Por tanto, la variable habilidades sociales se analiza bajo el enfoque de Santander Universidades (2022) y la variable competencias laborales bajo los planteamientos de Quiroa (2020). A partir de ellas se formuló el problema general: ¿Cómo se relaciona las habilidades sociales con las competencias laborales de trabajadores administrativos en Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2023? y, los específicos: ¿Cómo se relaciona las habilidades sociales afectivas con competencias actitudinales de los trabajadores administrativos?, ¿Cómo se relaciona las habilidades en planificación en equipo con competencias procedimentales de los trabajadores administrativos?, ¿Cómo se relaciona las habilidades para manejo del estrés con

las competencias cognoscitivas de los trabajadores administrativos? Como objetivo general: Determinar la relación de las habilidades sociales con competencias laborales de trabajadores administrativos en “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” 2023. Y, como objetivos específicos: Detallar la relación de habilidades sociales afectivas con competencias actitudinales de trabajadores administrativos. Especificar la relación de habilidades sociales en planificación con competencias procedimentales de trabajadores administrativos. Detallar la relación de habilidades sociales ante el estrés con competencias cognoscitivas de trabajadores administrativos.

Por otro lado, el planteamiento de las justificaciones fueron las siguientes: de manera práctica se justifica esta tesis porque los resultados contribuyen para que la Universidad mejore las habilidades sociales de los trabajadores para mayor competitividad laboral. Metodológicamente, al sugerir nuevo instrumento, método, técnica y procedimiento, este estudio será referenciados en futuros estudios de naturaleza similar beneficiando a otros investigadores aún más por su validez y confiabilidad de instrumento. En cuanto a justificación social, los resultados de esta investigación son socialmente significativas, ya que ayuda a resolver problemas administrativos beneficiando a los trabajadores, a la Universidad, estudiantes y la sociedad en su conjunto, ya que todos se benefician con el proceso de mejora de las habilidades sociales y competencias laborales.

Mientras tanto, la importancia radica en que, los resultados de este estudio sistematizan la relación entre habilidades sociales y competencias laborales, lo que ayuda a enriquecer el conocimiento en ambas áreas y al mismo tiempo ayuda a solucionar los problemas que dieron origen a este estudio. Finalmente, este trabajo de investigación constituye una fuente de información teórica, metodológica y procedimental para otros estudios.

I. REVISION DE LITERATURA

1.1 Marco histórico

1.1.1 Habilidades sociales

Para Pereira y Espada (2017) en general, los fundamentos de la investigación de las habilidades sociales se pueden encontrar en las teorías del aprendizaje social, las teorías de la psicología social y las teorías de la terapia conductual.

Según la teoría del aprendizaje social de Bandura (Bandura, 1982), el proceso de aprendizaje (proceso de formación y modelado) regula la relación entre el individuo y su entorno. Como resultado de estos procesos, los sujetos son socialmente competentes.

Esta teoría enfatiza resalta la importancia de la educación en la formación de habilidades sociales y en el fortalecimiento de la capacidad de interactuar efectivamente con los demás. Se deben considerar factores biológicos como el temperamento para apoyar este punto de vista.

Por supuesto, la psicología social enfatiza la importancia de la percepción, la atracción y las relaciones. Por otro lado, la terapia conductual se refiere a la idea de intervenciones conductuales y psicológicas relacionadas con la definición de funcionamiento social hábil. En este caso, se enfatizan el juego de roles, el ensayo conductual, el refuerzo positivo y las estrategias de modelado.

1.1.2 Competencias laborales

Martell (2018) plantea que el concepto de competencias laborales es ampliamente utilizado hoy en día en contextos empresariales para denotar un conjunto de factores relacionados con el éxito de las actividades de las personas. En 1978, Thomas Gilbert adoptó rápidamente este concepto como una forma de que los departamentos de recursos humanos agregaran valor a las empresas. Desde la aparición del concepto de capacidades de la fuerza laboral, ha habido una evolución que puede describirse como sucesivas oleadas de cambio con efectos superpuesto.

Ola Inicio (1970-1979) establece la oposición entre la competencia y la actuación. Ola de Inclusión (1980-1995) concibe como una estructura compleja de cualidades requeridas para desempeñar circunstancias. Según la ola ABC del “aprendizaje basado en competencias” (1995-2007), es una combinación de características y responsabilidades que se deben desempeñar en una situación dada. La ola de evaluación (desde 2008 hasta el presente) está determinada por la productividad de un individuo, como lo indica el nivel de productividad en un entorno determinado.

1.2 Sistema Teórico

1.2.1 Habilidades sociales

Definición

Para Babarro (2021) consiste en una serie de actitudes, rutinas, sentimientos y pensamientos que apoyan las relaciones respetuosas, la comunicación efectiva y otros comportamientos interpersonales. Esto promueve una mejor sensación de bienestar. Sánchez (2022) considera como conjunto de acciones que nos permiten relacionarnos e interactuar con las personas de manera positiva y fructífera. Se pueden aprender, fortalecer y desarrollarse día

a día con la práctica. Santander Universidades (2022) menciona que las relaciones y las habilidades sociales forman parte de los hábitos de comportamiento. El concepto se refiere a las habilidades que adquiere una persona en el manejo de una conversación, reunión, conflicto o trabajo en equipo.

Importancia

Sánchez (2022) aduce, para que uno tenga las mejores y más satisfactorias relaciones con los demás, debe aprender y desarrollar estas habilidades dentro de sí mismo. Con su implementación obtendremos una serie de ventajas, entre ellas, que no obstaculicen el logro de nuestros objetivos, la posibilidad de expresarnos y la consideración de los intereses, necesidades y sentimientos de los demás. Nos ayudarán en una variedad de formas, incluso a obtener lo que queremos, comunicarnos de manera efectiva con los demás y promover una buena autoestima.

Santander Universidades (2022) sugiere que el trabajo en equipo eficaz es esencial para el éxito de una empresa. Sin embargo, para que esto suceda, es importante contar con un ambiente de trabajo positivo que asegure el bienestar de los empleados; por lo tanto, es fundamental que los profesionales tengan habilidades sociales que les permitan gestionar eficazmente las relaciones interpersonales.

Editorial Etecé (2021), las habilidades sociales son cruciales en circunstancias particulares y una característica apreciada en varios ámbitos como:

-) Bienestar emocional: El desempeño social está estrechamente relacionado con el estado emocional y con la autoestima.

-) Soporte de otras áreas: Dado que no dedican tanto tiempo de su energía tanto emocional como mental a lidiar con las deficiencias afectivas o sociales, las personas normalmente se desempeñan mejor en otras áreas de la vida.
-) El aprendizaje: Los humanos son criaturas sociales que aprenden repitiendo e interactuando con otros. Sin esa experiencia, es más difícil la formación individual, y lleva más tiempo convertirse en personas sanas y plenas.
-) Lidiar con circunstancias límite. Situaciones al límite, como la adicción a las drogas o al alcohol, el suicidio, entre otros, pueden ser superadas con el apoyo social que ofrecen estas habilidades.

¿Para qué sirven las habilidades sociales?

Editorial Etecé (2021) menciona que las habilidades sociales permiten realizar las siguientes funciones:

-) Refuerzo en situaciones sociales: Posibilitan la modificación o profundización de determinados aprendizajes, así como la influencia de otros en el fomento o disuasión de conductas.
-) Garantizan posición colectiva: Una persona con adecuadas habilidades sociales puede negociar en algunas circunstancias o buscar posiciones influyentes dentro de un grupo.
-) Propician la empatía: Sirven como trampolín para el desarrollo del afecto y lazos estrechos, que se traducen en una mayor autoestima y aprecio por los demás.
-) Disminuye el estrés en situaciones sociales: Permite desempeñarse con los demás de una manera más relajada y fluida.

Rovira (2023) indica que nos vemos obligados a interactuar con otros en una variedad de situaciones sociales a lo largo de un día típico. Nos guste o no,

el lenguaje es la principal tecnología que hemos creado, y es evidencia de que hemos evolucionado para vivir en grupos y comunidades relativamente grandes. Las personas necesitan usar habilidades sociales para manejar cada una de estas situaciones con éxito. Mediante el uso de estas habilidades, podemos interactuar con los demás, relacionarnos con ellos y resolver problemas y conflictos.

Blanco (2019) menciona que nuestras habilidades sociales verbales y no verbales nos ayudan a sentir que pertenecemos a un grupo, lo que determina nuestra capacidad para iniciar, mantener y finalizar conversaciones. Ahora que somos conscientes de nuestra cercanía, el sentimiento de exclusión no nos abruma como antes. Aprender a escuchar, especialmente la escucha activa, puede ser difícil para aquellos que son emocionalmente inseguros y cuyos pensamientos están consumidos por su propia insuficiencia, inadecuación y vergüenza. La capacidad de comunicarse con los demás siendo asertivo también proviene de tener buenas habilidades sociales.

Beneficios

Rovira (2023) indica que gracias a las habilidades sociales somos capaces de expresar nuestros sentimientos y emociones de forma sana y placentera. Además, nos permite expresar nuestras opiniones y pensamientos de acuerdo con las situaciones en las que nos encontramos. Nos beneficiamos de ellas porque tenemos interacciones interpersonales satisfactorias y edificantes, nos sentimos mejor con nosotros mismos y nos resulta más sencillo lograr nuestras metas sociales. Por otro lado, la diversidad de nuestras habilidades sociales nos permite desarrollar estrategias sociales, hacer acuerdos y formar amistades a la altura de nuestra personalidad y habilidades.

Para Vicente (2019), a medida que crecemos personalmente y somos más capaces de adaptarnos a las diversas situaciones que enfrentamos en la vida, nos integramos más como individuos y podemos lograr más metas como resultado de adquirir o mejorar las habilidades sociales. Dado que promueve la satisfacción del trabajo, la familia, la pareja y los amigos, tener un conjunto sólido de habilidades sociales abre muchas puertas al éxito personal, porque tienen un impacto directo en muchas áreas importantes de nuestras vidas.

El Instituto Mexicano de la Juventud (2018) menciona que, las habilidades sociales permiten que una persona comunique sus propios pensamientos, necesidades y opiniones, lo que conduce a un mayor bienestar personal y una mayor integración social. Cuando una persona es joven, las habilidades sociales toman un papel crucial porque es el momento en que su personalidad se está desarrollando y necesita formar amistades y alejarse de la unidad familiar para sentar las bases para el éxito posterior en la comunidad como adultos.

Dimensiones

Babarro (2021) menciona que las dimensiones de las habilidades sociales son:

-) Habilidades sociales básicas: Consiste en la capacidad de iniciar una conversación y mantenerla, es una de las primeras habilidades que aprenden las personas.
-) Habilidades sociales avanzadas: Son habilidades que las personas aprenden después de haber adquirido antes habilidades sociales básicas.
-) Habilidades sociales emocionales: Se caracterizan por una fuerte conexión con el manejo e identificación de sentimientos y emociones.

-) Habilidades sociales negociadoras: Fomentan la gestión eficaz de los conflictos.
-) Habilidades sociales organizadoras: Son útiles para organizar las actividades diarias de las personas de una manera que previene el estrés, la ansiedad y otros efectos negativos.

Asi mmismo, Sánchez (2022) distingue 2 dimensiones de habilidades sociales:

-) Habilidades básicas: Entre ellas se encuentran escuchar, iniciar un diálogo, realizar preguntas, dar gracias, presentarse y presentar a otras personas y pactar citas.
-) Habilidades complejas: Entre ellas están la empatía e inteligencia emocional, asertividad, autoafirmación, definir un problema, negociar una solución y evaluarla, pedir ayuda y convencer a las demás personas.

Santander Universidades (2022) identifica como dimensiones de habilidades sociales

-) Habilidades sociales básicas: Estas habilidades se integran naturalmente en nuestra comunicación y relaciones verbales diarias.
-) Prácticas sociales afectivas: Son los que se ocupan del aspecto emocional, controlando y reconociendo las emociones.
-) Habilidades sociales en planificación: Las habilidades blandas de planificación van más allá de simplemente administrar o armar un plan predeterminado; también hablamos de tomar decisiones, ser creativos a la hora de fijar objetivos, la concentración o buscar y categorizar datos cuando hay que solucionar un problema potencial, por grave que sea.

-) Habilidades negociación: Las habilidades de negociación incluyen dominar el miedo al fracaso, ser ignorado, la vergüenza y la capacidad de persuadir.
-) Habilidades sociales avanzadas: Aunque se refiere a habilidades sociales avanzadas, de lo que realmente estamos hablando es del siguiente nivel de los valores comunicativos más fundamentales como ser capaz de persuadir a alguien de algo, pedir disculpas, pedir ayuda o dar una orden, consejo o instrucción.
-) Habilidades sociales de afrontamiento bajo presión: Son los que te permiten resistirte a ceder bajo cierta presión.

1.2.2 Competencias laborales

Definición

Gamarra (2023) identifica un conjunto de habilidades que un empleado debe desarrollar para desempeñar eficazmente el trabajo en un puesto particular. Es concebible que tengan la responsabilidad de marcar la diferencia cuando una persona está realizando una tarea específica con respecto al conocimiento técnico que pueda poseer. Pérez (2021) menciona que es un conjunto de habilidades que las empresas requieren de un empleado para desarrollar un rol o puesto. En otras palabras, es la capacidad de un empleado para realizar una tarea en particular, generalmente con conocimientos técnicos. Para Albornoz (2021), estas son habilidades que una persona debe realizar de manera rápida, completa y eficiente. Para determinar si una persona es apta para un determinado puesto, las empresas evalúan una serie de requisitos competitivos, personales y sociales en el perfil de un candidato.

Importancia

Pérez (2021) Reconoce que la competencia profesional se refiere a las capacidades, destrezas, conocimientos y habilidades de un profesional que le ayudan a afrontar más eficazmente los problemas y acontecimientos inesperados inherentes al trabajo. Por ello se destaca su importancia decisiva. Trujillo (2018) considera que la importancia de las competencias laborales radica en su conocimiento, así como en asegurar que su utilidad satisfaga los requerimientos tanto de la empresa como de los usuarios finales y/o clientes, es decir, la persona que percibe el beneficio de adquirir el producto o servicio. La mayoría de los empleados tienen diferentes competencias laborales, pero pocos encuentran trabajos en los que puedan crecer y progresar, por lo que las empresas deben recordar acerca de los beneficios recíprocos para todos sus empleados.

Cor (2022) menciona que la importancia de las competencias laborales para el éxito organizacional se deriva del hecho de que están dirigidas a mejorar procesos como la selección y contratación de empleados, el desarrollo del talento existente y la evaluación del desempeño. A través de ellos, las empresas definen lo que una persona puede hacer y cómo realiza sus funciones.

Tipos

Para Acsendo (2023) los diferentes tipos de competencias laborales están referidas a:

-) Todos los empleados de la empresa, independientemente del departamento en el que estén empleados, necesitan aprender habilidades organizativas.
-) Habilidades especializadas: Permiten la expansión del trabajo de todas las divisiones corporativas.
-) Para motivar e inspirar a otros, los puestos de alto nivel dentro de una organización requieren habilidades de liderazgo.

Gamarra (2023) menciona que los tipos de competencias se refieren a los siguientes aspectos:

-) Competencias básicas y de comportamiento: Se centran en los conocimientos adquiridos desde la niñez hasta la edad adulta, estableciendo conexiones con el comportamiento y las relaciones con los demás.
-) Competencias técnicas: Se adquieren durante la vida profesional y durante la formación especial en el área.
-) Competencias de liderazgo: Esta competencia se centra en comprender cómo gestionar equipos de forma eficaz y está relacionada principalmente con los roles directivos.

Así mismo, Albornoz (2021) clasifica los siguientes tipos de competencias laborales:

-) Las competencias básicas de una persona son:
-) Competencias laborales básicas. Este tipo de habilidades suelen ser integrales y abarcan conocimientos que una persona adquiere a una edad temprana y refuerza a través de la educación formal.
-) Habilidades generales relacionadas con los negocios: Estas son habilidades especializadas que cubren una amplia gama de temas relacionados con los negocios. Estas habilidades son aplicables en cualquier disciplina o campo de actividad y están íntimamente relacionadas con la inteligencia emocional y el pensamiento creativo.
-) Habilidades específicas del trabajo: estas habilidades lo ayudan a lograr resultados tangibles. Aunque se refieren a habilidades más específicas del negocio, las habilidades laborales generales aún se relacionan con conocimientos específicos.

¿Qué es una evaluación por competencias laborales?

Factorial (2022), este es un tipo de evaluación que comienza con las habilidades y capacidades del empleado. Es lo que le hace competente para un determinado puesto de trabajo. Ortega (2023) menciona que es un proceso de observación y evaluación de las habilidades y capacidades de un empleado en función de los requisitos establecidos para su puesto. Estos requisitos se denominan modelo de competencia. Para Bonilla (2023), es un proceso mediante el cual un empleado recibe retroalimentación anónima de un supervisor, compañero de trabajo o cualquier parte interesada. Esto le permite comprender mejor sus fortalezas y áreas de mejora. La evaluación del desempeño de los empleados es un proceso fundamental para el crecimiento organizacional y el desarrollo profesional de los empleados.

Objetivo

Velázquez (2023) menciona que el objetivo es poder prepararlos para un trabajo específico. Esta competencia desarrolla conocimientos y habilidades que se establecen como resultado de la interacción entre la persona y la tarea. Según el Equipo editorial de Indeed (2022), el propósito es ayudar al desempeño óptimo de las tareas en un lugar determinado. Esto significa que incluye todo lo que hace a una persona competente y le ayuda a responder a acciones o tareas específicas. Estos incluyen el conocimiento adquirido y las actitudes personales. Para CETYS Universidad (2021), el objetivo es adquirir los conocimientos y herramientas necesarios para completar la tarea, pudiendo realizarla a pesar de posibles dificultades o fracasos.

Dimensiones de competencias laborales

Quiroa (2020) menciona que las dimensiones de las competencias laborales están referidas a:

-) Elementos cognoscitivos: Es saber hacer algo. Por lo tanto, representa la medida en que el conocimiento adquirido es útil e importante para que el empleado trabaje de manera efectiva en una situación real de trabajo.
-) Elementos actitudinales: Está relacionado con el deseo de hacer algo; por lo tanto, estamos hablando de actitudes que cada empleado debe tener y ser capaz de adoptar en un momento determinado, en relación con el logro del éxito en un puesto determinado.
-) Elementos procedimentales: Incluye todas las habilidades que se necesita para hacer el trabajo. Todas estas son habilidades aprendidas para trabajar con procesos y técnicas específicas que una persona necesita desarrollar en un campo de trabajo particular.

En la misma línea, Factorial (2022) establece como dimensiones de competencias laborales los siguientes:

-) Elementos cognoscitivos: Es el nivel de conocimiento sobre algo, técnico o no.
-) Elementos actitudinales: Determinan cómo se comporta una persona en diferentes situaciones.
-) Elementos procedimentales: Implica ingenio a la hora de diseñar una tarea.

1.3 Marco conceptual

Las bases teóricas con las que desarrollaremos la presente investigación corresponderán en el caso de la variable habilidades sociales nos basamos en Santander Universidades (2022) y para la variable competencias laborales nos hemos

basado en Quiroa (2020), cuyas variables y dimensiones contextualizamos en los siguientes términos:

Competencias actitudinales. Estamos hablando de actitudes que cada empleado debe tener y ser capaz de adoptar en un momento determinado, en relación con el logro del éxito en un puesto determinado (Quiroa, 2020).

Competencias cognoscitivas. Representa la medida en que el conocimiento adquirido es útil e importante para que el empleado trabaje de manera efectiva (Quiroa, 2020).

Competencias laborales. Es un conjunto de habilidades que un empleado debe desarrollar en un puesto en particular (Gamarra, 2023).

Competencias procedimentales. Incluye todas las habilidades que se necesita para hacer el trabajo (Quiroa, 2020).

Habilidades sociales afectivas. Se relacionan con el aspecto afectivo, que se relaciona con el procesamiento y reconocimiento de las emociones (Santander Universidades, 2022).

Habilidades sociales ante el estrés. Ellos son los que te permiten no sucumbir ante determinadas situaciones de presión (Santander Universidades, 2022).

Habilidades sociales en planificación. Cuando hablamos de planificación de habilidades blandas, no solo nos referimos a administrar o crear un plan específico; también hablamos de tomar decisiones y establecer metas únicas (Santander Universidades, 2022).

Habilidades sociales. Se refiere a las habilidades que adquiere una persona en el hacerse cargo de una discusión, reunión, desacuerdo o trabajo en equipo (Santander Universidades, 2022).

1.4 Marco de referencia

1.4.1 Internacionales

Sarmiento (2020) desarrolló su tesis “El efecto del trabajo colaborativo en las habilidades sociales de los estudiantes de 10° grado de una Institución Educativa Distrital” (Tesis de Posgrado), con el objetivo de “dar a conocer los resultados de la investigación sobre el efecto de la cooperación en las habilidades sociales en el proceso de enseñanza-aprendizaje”, estudio básico de enfoque cuantitativo, no experimental, con técnica de la encuesta, aplicado a 159 estudiantes, concluye mencionado, como todos los estudiantes lograron un buen resultado (95%) y ninguno estuvo en un nivel bajo, los resultados indicaron que los estudiantes colaboraron efectivamente. También tenían habilidades sociales que utilizaban de manera efectiva, ya que ninguna estaba en un nivel bajo y todas estaban en un nivel alto (89,9%). Dado que existe una fuerte correlación entre las dos variables en 0.564 y $p < 0.005$, se puede concluir que el aprendizaje cooperativo tiene un efecto significativo en las habilidades sociales de los estudiantes

Ibarra (2020) desarrolló su tesis “Las habilidades sociales desde la tipología de Goldstein: Un análisis psicosocial en niños de 6 a 8 años en la Ciudad de Victoria de Durango” (Tesis de Posgrado), con el propósito de “identificar las habilidades sociales de niños de 6 a 8 años para ver si sus expresiones de comportamiento coinciden con las predicciones teóricas”, bajo método de observación directa, como hallazgo concluye que los niños tienen algunas habilidades sociales básicas, pero no siempre usan estas habilidades y exhiben un comportamiento agresivo con los demás. Esto puede afectar qué tan bien aprenden otras habilidades.

Bayo (2021) desarrolló su tesis “Importancia de las habilidades sociales según el sector productivo público y privado” (Tesis de Posgrado), con el objetivo de “desarrollar competencias transversales específicas, o habilidades sociales, para mejorar la empleabilidad y mantener los puestos de trabajo”, cuya conclusión revela que a partir de los resultados, identificamos qué habilidades sociales se destacaron en cada sector y por qué, cuáles condujeron al empleo en diferentes áreas y qué habilidades debían implementarse y considerarse para lograr mejores resultados laborales.

1.4.2 Nacionales

Yarasca (2020) desarrolló su tesis “Habilidades Blandas y Competencias Laborales de los Docentes del Centro de Educación Básica Alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019” (Tesis de Posgrado), el propósito es “determinar la relación entre las habilidades sociales y la competencia profesional de los docentes”, estudio de tipo básico, cuantitativa, no experimental, nivel correlacional, cuestionario aplicado a 80 docentes, concluye resaltando que el coeficiente r de Pearson ($0,622^{**}$), los resultados de la investigación mostraron la importancia de desarrollar y fortalecer estas habilidades en el ámbito educativo para mejorar el desempeño y la eficacia de los profesionales de la enseñanza, promoviendo así un ambiente educativo más efectivo y en sintonía con las necesidades de los estudiantes en el contexto boliviano.

Delgadillo (2021) desarrolló su tesis “Habilidades sociales y competencias laborales de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva, Carabayllo – Lima 2021” (Tesis de Posgrado), el objetivo fue “determinar el impacto de las habilidades sociales y la competencia laboral en los estudiantes”, investigación básica, enfoque cuantitativo, no experimental,

transversal, correlacional causal. En resumen, se encontró que las habilidades sociales influyen en las habilidades laborales del 64% de los estudiantes del Centro Educativo de Tecnología de Producción Carabayllo Lima en 2021, según el coeficiente de Nagelkerke.

Dávila y Dávila (2019) desarrollaron su tesis “Habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa N° 80105 Uchumarca- Bolívar - La Libertad 2018” (Tesis de Posgrado), el propósito fue “brindar alternativas de corrección que ayuden a mejorar la conducta de los trabajadores”, estudio descriptivo, correlacional, con una población de 17 trabajadores, concluyeron en que los factores que afectan el desempeño laboral, más del 50% de estos profesionales tienen habilidades sociales generales y el 35% de sus colegas tienen tales habilidades. Considerando un desempeño mediocre tan alto (41.18%), los resultados de desempeño no son ideales. Debido a que podemos demostrar que estas habilidades tienen un impacto significativo en el desempeño laboral, le recomendamos que tome medidas para mejorarlas.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Materiales

2.2.1 Encuestas

Se aplicaron, procesaron, analizaron y se interpretaron 239 encuestas provenientes de igual cantidad de encuestados para esta investigación sobre la relación entre habilidades sociales y competencias profesionales del personal administrativo en la “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”. La variable habilidades sociales fue analizada a través de sus dimensiones: habilidades sociales afectivas, habilidades sociales de planificación y habilidades sociales ante el estrés. Por otro lado, la variable competencias laborales a través de: competencias actitudinales, competencias procedimentales y competencias cognoscitivas.

El instrumento de recojo de datos correspondió al cuestionario que, previa a su aplicación, fue determinado su nivel de confiabilidad por Alfa de Cronbach Anexo 3) y validado por 3 expertos (Anexo 4). Las preguntas de la encuesta se elaboraron tomando en cuenta cada indicador establecido en la tabla de actividades de cambio.

Operaciones seguidos:

1. A cada informante se le dio una breve explicación del objetivo del estudio.
4. El tiempo de respuesta de un informante fue inferior a 20 minutos.
4. Otros tomaron el lugar de los que no respondieron.
5. Una vez recopilados los datos, se clasificaron y tabularon las acciones pertinentes.
6. Para apoyar el objetivo de la investigación, se realizaron análisis e interpretaciones después del procesamiento.

2.2.2 Equipos

- Computador
- Impresora

2.2.2 Software estadístico

Se utilizaron estadísticas descriptivas para procesar los datos en Excel, SPSS los cuales arrojan los datos estructurados en las tablas y figuras con su correspondiente análisis e interpretación cuantitativos y cualitativos para resumir la frecuencia de respuesta y su significado para los objetivos de esta investigación.

2.2 Hipótesis y Variables

2.2.1 Hipótesis general

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con competencias laborales de trabajadores administrativos en la “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” 2023.

2.2.2 Hipótesis específicas

- a) Las habilidades sociales afectivas se relacionan significativamente con competencias actitudinales de trabajadores administrativos.
- b) Las habilidades sociales de planificación se relacionan significativamente con competencias procedimentales de trabajadores administrativos.
- c) Las habilidades sociales ante el estrés se relacionan significativamente con competencias cognoscitivas de trabajadores administrativos.

2.2.3 Variables e indicadores

Variable 1:

Habilidades sociales

Dimensiones:

-) Habilidades sociales afectivas
-) Habilidades sociales de planificación
-) Habilidades sociales ante el estrés

Variable 2:

Competencias laborales

Dimensiones:

-) Competencias actitudinales
-) Competencias procedimentales
-) Competencias cognoscitivas

2.2.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	METODOLOGÍA
Habilidades sociales (X)	Habilidades sociales afectivas	El comportamiento emocional, los sentimientos y las pasiones del hombre son expresiones de un conjunto de eventos emocionales y sociales que tienen lugar en su mente y se despliegan en un contexto social. Son los que están asociados con el lado emocional, con el manejo e identificación de sentimientos (Santander Universidades, 2022)	) Comportamiento emocional) Sentimientos) Pasiones	) 1) 2	Enfoque de investigación
					Cualitativa
					Tipo de Investigación
	Habilidades sociales de planificación	Cuando hablamos de habilidades sociales de planificación, no solo estamos hablando de administrar o crear un plan específico; también hablamos de tomar decisiones, ser creativos a la hora de fijar objetivos. Básicamente consiste en establecer objetivos alcanzables a largo, mediano y corto plazo. Desglose de las principales prioridades. Identificar las estrategias y planes de acción que se requieren. Soportar cambios imprevistos (Santander Universidades, 2022)	) Establecimiento de metas) Desarrollo de estrategias) Adaptación al cambio	) 3) 4	Aplicada
					Nivel de Investigación
					Descriptivo – correlacional
	Habilidades sociales ante el estrés	Ellos son los que te permiten no sucumbir ante determinadas situaciones de presión. Por tanto, consiste en reconocer las situaciones que no pueden cambiar. Evitar situaciones estresantes. Ejercicio. Variar la opinión. Participar en actividades agradables. Descubrir nuevas técnicas de relajación. Mantenerse en contacto con sus seres queridos. Tomarse el tiempo para relajarse (Santander Universidades, 2022)	) Establecimiento de prioridades) Contacto con personas de apoyo emocional) Actividades relajantes	) 5) 6	Diseño de Investigación
					No experimental – transversal
					Métodos de Investigación
					Hipotético deductivo
					Técnica

		Encuesta				
					Instrumento	
Competencias laborales (Y)	Competencias actitudinales	Estamos hablando de actitudes que cada empleado debe tener y ser capaz de adoptar en un momento determinado, en relación con el logro del éxito en un puesto determinado y debe tener actitud positiva, proactividad, resiliencia, trabajo en equipo, creatividad, adaptabilidad, responsabilidad, capacidad organizativa, flexibilidad y compromiso con el aprendizaje permanente (Quiroa, 2020)	) Proactividad	)	7	Cuestionario
			) Trabajo en equipo	)	8	
			) Aprendizaje continuo	)		
	Competencias procedimentales	Todas estas son habilidades aprendidas para trabajar con procesos y técnicas específicas que una persona necesita desarrollar en un campo de trabajo particular y está conformado por habilidades para el manejo de estrategias, técnicas, procedimiento, etc. (Quiroa, 2020)	) Manejo de estrategias	)	9	
			) Manejo de técnicas	)	10	
			) Manejo de equipos	)		
	Competencias cognoscitivas	Representa la medida en que el conocimiento adquirido es útil e importante para que el empleado trabaje de manera efectiva, está compuesto de habilidades de planificación, memoria, inhibición, flexibilidad, atención y visoespaciales (Quiroa, 2020)	) Flexibilidad	)	11	
			) Visoespacial	)	12	
			) Memoria	)		

2.3. Métodos

2.3.1 Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo aplicada, porque planteamos soluciones a los problemas de habilidades sociales y competencias laborales con ayuda de teorías existentes. Al respecto Rus (2020) refiere que la investigación aplicada se centra en la solución de problemas prácticos y específicos de la sociedad u organizaciones.

2.3.2 Nivel de investigación

Este estudio correspondió al nivel descriptivo y correlacional porque dilucidamos cómo las habilidades sociales y las competencias laborales se relacionan entre sí en el contexto de estudio. Para Rus (2020) nivel de investigación descriptiva correlacional intenta explicar la relación entre dos o más variables durante un período de tiempo. También incluye descripciones, pero estas son relaciones, no variables.

2.3.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es un conjunto de métodos que ayudan a los investigadores a hacer su trabajo (Ruiz, 2019). Por lo tanto, el diseño del estudio fue no experimental y transversal, porque no cambiamos, modificamos o condicionamos intencionalmente las variables, así como a los sujetos informantes para obtener los datos requeridos. Es transversal porque los datos e informaciones se recopilaban en un solo momento, espacio y tiempo.

2.3.4 Método

El método general de investigación fue hipotético deductivo, el cual empieza con análisis de la teoría de cómo las variables funcionan luego se derivan en hipótesis comprobables con el desarrollo de la investigación (Bastis Consultores, 2021). Mientras el método específico correspondió al estadístico, porque describimos,

analizamos e interpretamos datos cuantitativos y cualitativos a partir de ella hacemos las inferencias de los resultados y las conclusiones en concordancia del autor mencionado. Excelparatodos (2022) Al manejar datos estadísticos, tanto cuantitativos como cualitativos, en una investigación, se deben seguir una serie de pasos de forma secuencial. Esto se logra mediante el uso de diversas técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, incluido el muestreo y los gráficos estadísticos.

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población

La cantidad de la población total para la presente investigación constituyeron 635 trabajadores administrativos de la “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga”, según CAP 2023. Para el caso de la entrevista, consideramos a 30 jefes acorde al organigrama (Anexo 6: 03 del primer nivel, 16 segundo nivel y 11 de tercer nivel).

En la parte de criterio inclusión, fueron excluidos para mayor seguridad y precisión consideramos al criterio de exclusión al 5% de los encuestados porque al momento de aplicar el cuestionario estuvieron de vacaciones, licencias, y otros motivos.

2.4.2 Muestra

Aplicando la siguiente fórmula general para población finita, se determinó el tamaño de muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times P}{(e)^2 (N-1) + (Z)^2 (P)(q)} \quad n = \frac{(1.9)^2 \times (0.5)(0.5)(635)}{(0.05)^2 (635 - 1) + (1.9)^2 (0.5)(0.5)} = 239$$

Donde:

N = Proporción de población = 630

n = Cuantía de muestra = 239

p = Posibilidad que habilidades sociales se relaciona con competencias laborales = 0.5

q = Probabilidad que habilidades sociales no se relaciona con competencias laborales = 0.5

N.C = Nivel de confianza = 95%;

$Z = 1.96$ garantiza un 95% de confianza al determinar el tamaño adecuado de la muestra.

e = Error de muestreo = 0.05.

Por tanto, el trabajo de investigación se desarrolló con una muestra de 239 trabajadores.

2.4.3 Fuentes de información

La investigación utilizó fuentes primarias y secundarias para recopilar datos e información que permitieron el desarrollo del trabajo de investigación, entendiendo que las fuentes primarias son datos o informaciones originales y las secundarias dilucidan datos e informaciones desde la perspectiva de otras personas o son fuentes no originales. Por lo tanto, las fuentes de información son medios para conocer, buscar y acceder a la información que la investigación necesita para lograr su propósito (Muñoz, 2021).

2.4.4 Técnica

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se utilizó la encuesta como técnica de obtención de datos lo que nos permitió la recopilación de datos sobre las variables de investigación. El cuestionario se aplicó a los “trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga”. Para Zita (2022) las técnicas de investigación son los medios por los cuales se recopilan datos y/o información con el fin de buscar el conocimiento de manera ordenada y coherente.

2.4.5 Instrumentos

En el estudio aplicamos 2 instrumentos de recojo de datos, el cuestionario, integrado por las preguntas estructuradas utilizando los indicadores establecidos en la Hoja Operativa de Variables y la guía de entrevista adjunta, se identificaron los problemas más urgentes para cada aspecto de las variables del estudio (Anexo 4), aplicado los “trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga”, quienes respondieron en forma anónima y personal. Un instrumento de recojo de datos, para Tesis y Máteres (2022) consiste en un dispositivo utilizado por los investigadores para recopilar información necesaria para completar los proyectos de investigación.

Para mayor seguridad de nuestro instrumento, previa a la aplicación, se sometió a la prueba de Cronbach obteniéndose como resultado lo siguiente (Anexo 3):

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{ST^2} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{20}{20-1} \right] \left[1 - \frac{24.85}{133.54} \right] = 0.86$$

Donde:

α: Alfa de Cronbach	k = 20
k: Cantidad total de ítems	$\sum Si^2$ = 24.85
Si^2: Sumatoria de varianzas de cada ítem	ST^2 = 133.54
ST^2: Varianza total de ítems	α = 0.86

De acuerdo con la Tabla 2, el valor tiene un nivel de confianza muy bueno:

Tabla 2

Grado de confianza de Alfa de Cronbach

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	[0.9, 1]
2	Muy bueno	[0.7, 0.9]
3	Bueno	[0.5, 0.7]
4	Regular	[0.3, 0.5]
5	Deficiente	[0, 0.3]

Nota. Grado de confianza según Alfa de Cronbach del cuestionario, adaptado de uso de tic en docentes universitarios, Arévalo y Padilla (2016). <https://onx.la/45bbd>.

Además, de la prueba de confiabilidad, nuestro cuestionario y guía de entrevista de recojo de datos fue validado 3 expertos (Anexo 5) buscando garantizar la objetividad lo más cercana posible a verdad de los datos.

2.5 Procesamiento de información

En la tabulación y el procesamiento de datos de la encuesta, se utilizó el SPSS y Excel para crear tablas y figuras que revelan la opinión de los encuestados respecto al comportamiento de las variables de estudio. El procesamiento de datos es el proceso de recopilar datos y transformarlos en información significativa (Rivas, 2021).

2.6 Análisis e interpretación de resultados

Luego de procesar los datos y presentar en tablas y figuras se analizan e interpretan los resultados arrojan de manera cuantitativo y cualitativo de frecuencia de respuestas en cuanto al comportamiento de las variables, mediante los cuales demostramos los objetivos de investigación, de ellas se derivan las conclusiones y las recomendaciones que el caso requirió. Alva (2022) considera que el análisis e interpretación de resultados es un método para obtener información sistemática y objetiva sobre un fenómeno estudiado.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de resultados descriptivos

3.1.1 Datos generales

Figura 1

Género

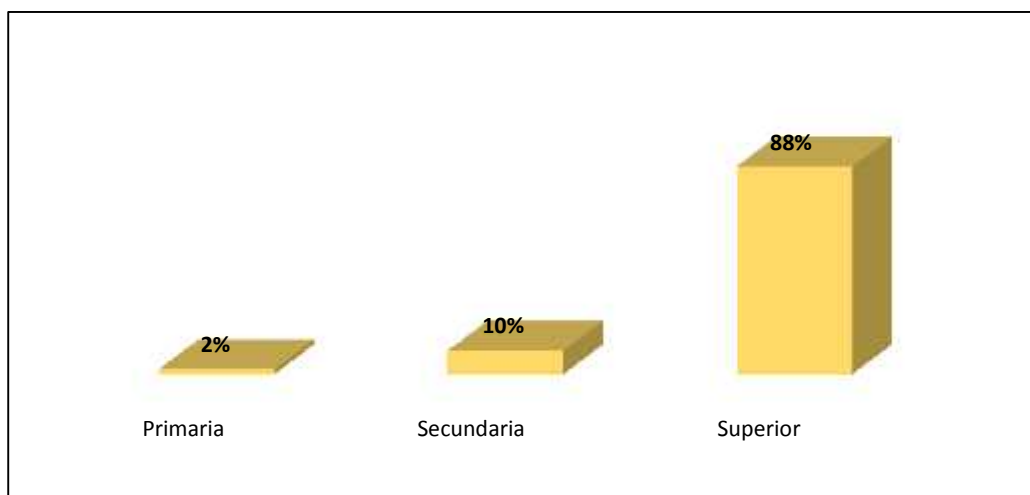


Nota. Relación de distribución por género de los encuestados, información obtenida de la encuesta.

La figura 1, exterioriza que 62% de los trabajadores encuestados fueron varones y 38% mujeres, lo que nos refleja la participación de ambos géneros en responder las preguntas del cuestionario respecto a cómo se viene desarrollando las variables de estudio en la institución de analizada.

Figura 2

Grado de instrucción

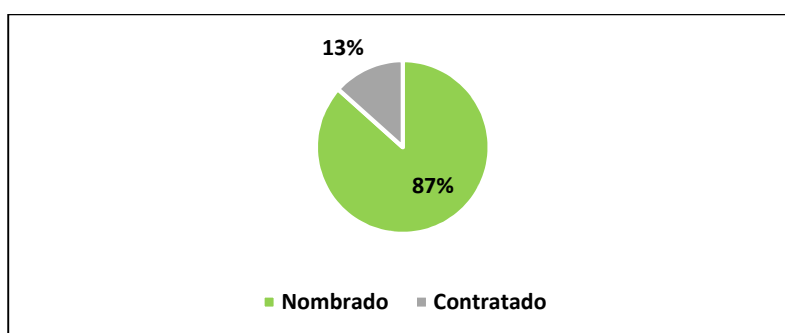


Nota. Distribución porcentual del nivel educativo de los encuestados, información obtenida de la encuesta.

La figura 2, refleja que 2% de las personas encuestadas fueron de nivel primaria, 10% fueron de nivel secundaria y un 88% fueron de nivel superior. El porcentaje mayor con instrucción superior de los encuestados, garantizan la objetividad de las respuestas a las preguntas del cuestionario respecto a cómo se vienen desarrollando las variables de estudio en el contexto del análisis.

Figura 3

Vínculo laboral

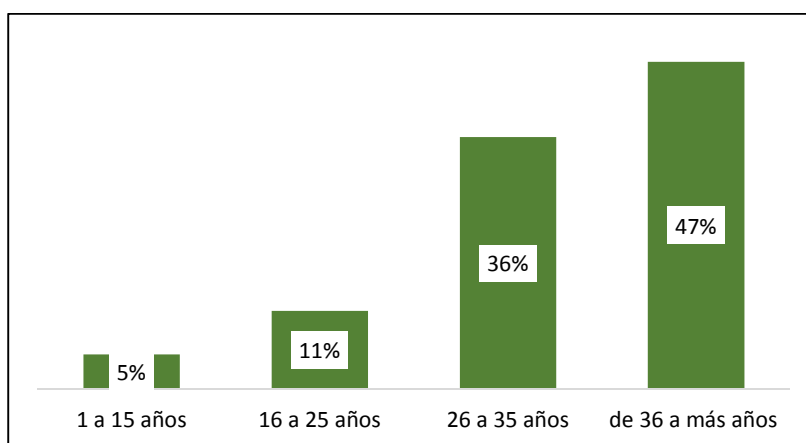


Nota. Porcentaje de distribución de la relación laboral de los encuestados, información obtenida de la encuesta.

La figura 3, muestra que, 13% de las personas encuestadas fueron contratados y 87% fueron nombrados, siendo mayor porcentaje trabajadores nombrados lo que garantiza la calidad de las respuestas a las preguntas porque son parte de la institución y conocen mejor que nadie la realidad institucional.

Figura 4

Tiempo laboral



Nota. La proporción de tiempo asignado por los encuestados al trabajo se obtuvo del estudio.

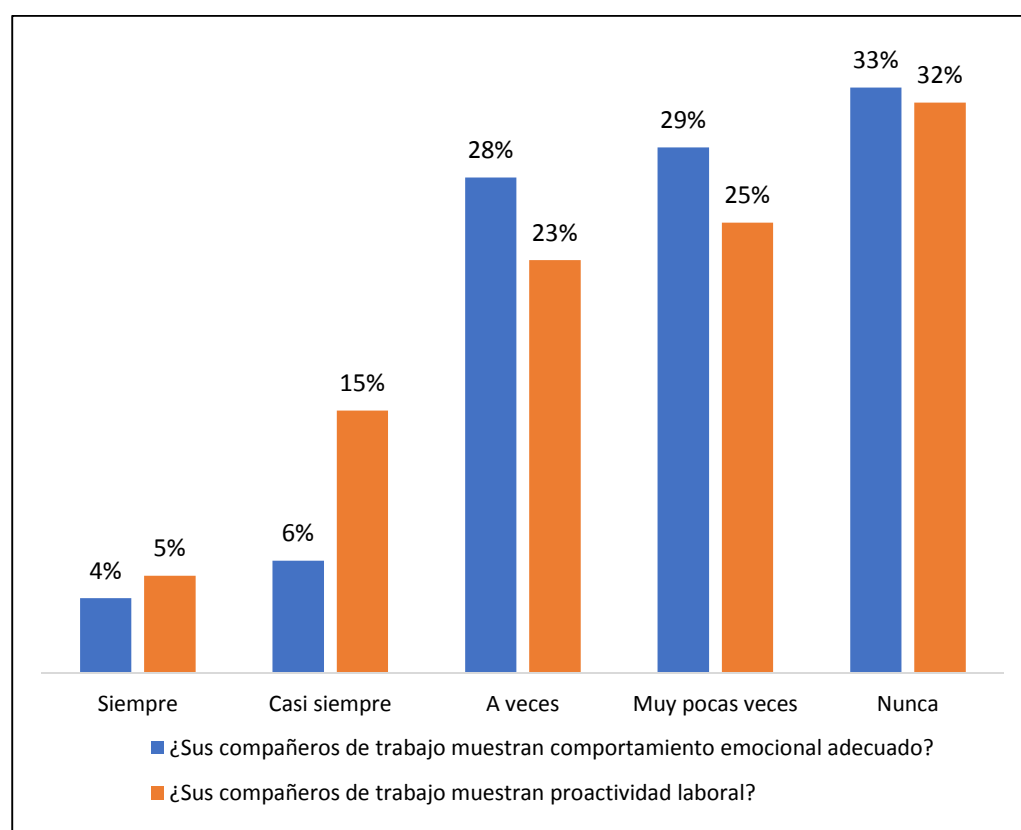
La figura 4, evidencia que 11% de los trabajadores encuestados viene laborando entre 1 a 15 años, 35% entre 16 a 25 años, 47% entre 26 a 35 años y 7% entre 36 a más años, proporción mayor que sobre pasa 15 años de trabajo garantiza las respuestas del cuestionario con relación a como se viene desarrollando las habilidades sociales y competencias laboral en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

3.1.2 Análisis de las variables habilidades sociales y competencias laborales

Habilidades sociales afectivas - Competencias actitudinales

Figura 5

Comportamiento emocional adecuado y proactividad laboral



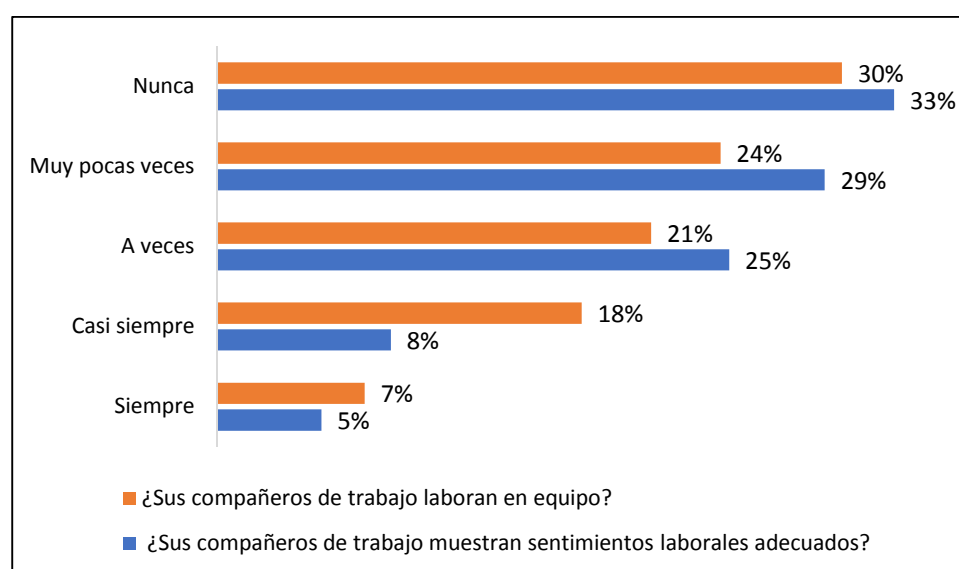
Nota. Frecuencia porcentual de percepciones sobre comportamiento emocional adecuado y proactividad laboral, según el cuestionario.

La figura 5, descubre que los trabajadores muestran un comportamiento emocional adecuado, en un 4% siempre, 6% casi siempre, 28% a veces, 29%

muy pocas veces y 33% nunca, resultado que nos indica inadecuadas emociones, cognitivas, conductas y comportamientos sociales en los trabajadores. Estos problemas se relacionan en que los trabajadores muestran proactividad laboral, en opinión de 5% siempre, 15% casi siempre, 23% a veces, 25% muy pocas veces y 32% nunca, es decir, la mayoría de los trabajadores tiene dificultades para reaccionar a eventualidades, no fomentan cambios provechosos, no se preocupan por mejora el clima laboral, poca iniciativa y dificultades para tomar decisiones bajo presión o circunstancias angustiosos.

Figura 6

Sentimientos laborales adecuados y labores en equipo



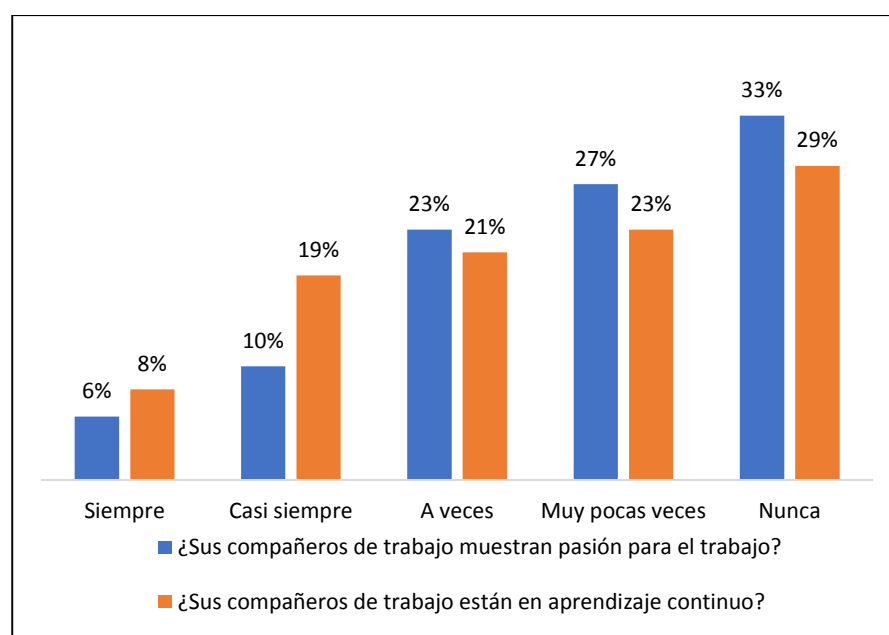
Nota. Frecuencia porcentual de percepciones sobre sentimiento laborales adecuados y labores en equipo, según el cuestionario.

La figura 6, exterioriza que los trabajadores muestran sentimientos laborales adecuados, en un 5% siempre, 8% casi siempre, 25% a veces, 29% muy pocas veces y 33% nunca, esto nos indica presencia mayoritaria de trabajadores con lenguaje hostil, ofensivos, descalificadores, insinuadores, amenazantes, intimidadores, impuntuales, irresponsables, incumplidores de tareas, etc. situación que repercute en el trabajo en equipo solo un 7% siempre,

18% casi siempre, 21% a veces, 24% muy pocas veces y 30% nunca, develando que los que deciden son solo los jefes, las unidades u oficinas trabajan de manera individual, hay un clima de desconfianza, compromiso restringido, deficiencias en la comunicación, evitando responsabilidades, entre otros factores.

Figura 7

Pasión para el trabajo y aprendizaje continuo



Nota. Frecuencia porcentual de percepciones sobre pasión para el trabajo y aprendizaje continuo, según el cuestionario.

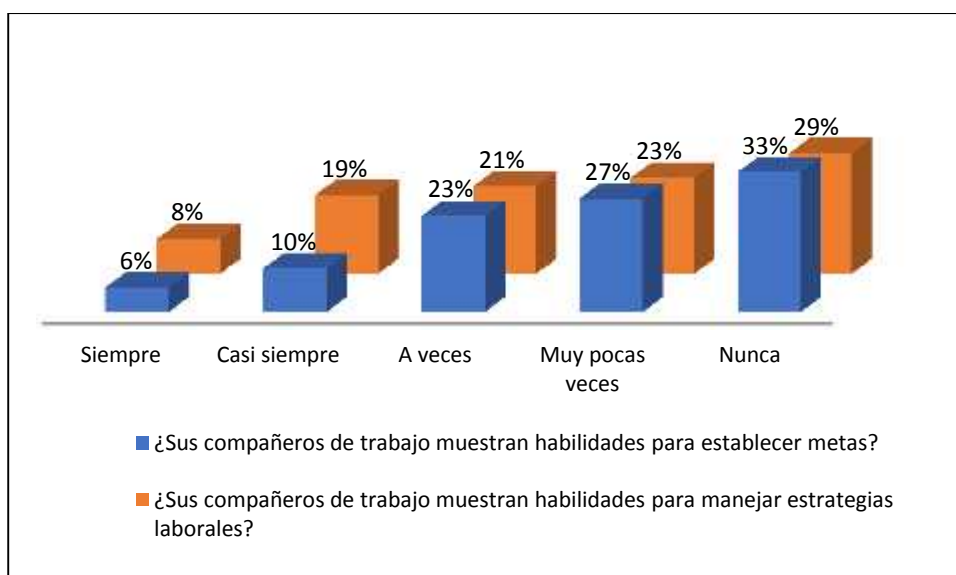
La figura 7, evidencia que los trabajadores muestran pasión para el trabajo, 6% siempre, 10% casi siempre, 23% a veces, 27% muy pocas veces y 33% nunca, indicándonos poca perseverancia en la ejecución de las tareas, limitado involucramiento laboral, restringido deseo por el trabajo, baja motivación, poca confianza en sí mismos y poca confianza en sus compañeros de trabajo. Aspectos que repercuten en que los trabajadores están en aprendizaje continuo, en opinión de 8% siempre, 19% casi siempre, 21% a veces, 23% muy pocas veces y 29% nunca, lo que devela, limitada iniciativa para aprovechar oportunidades y aprender nuevos conocimientos, mala gestión de los tiempos,

reactividad negativa de adaptación a los cambios, poca constancia y perseverancia para mejorar y aprender nuevos conocimientos, habilidades y destrezas laborales, poca creatividad para mejorar y realizar de manera diferente y competitivamente sus labores, resolver problemas y tomar decisiones.

Habilidades sociales de planificación - Competencias procedimentales

Figura 8

Habilidades para establecer metas y habilidades para manejar estrategias laborales



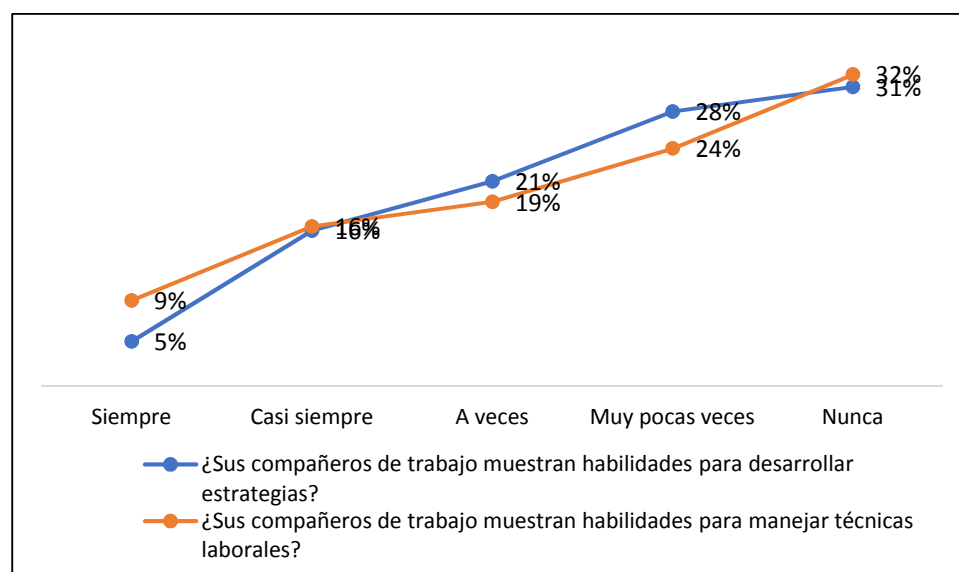
Nota. Frecuencia porcentual de percepciones sobre habilidades para establecer metas y habilidades para manejar estrategias laborales, según el cuestionario.

La figura 8, descubre que: Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer metas, 6% siempre, 10% casi siempre, 23% a veces, 27% muy pocas veces y 33% nunca, lo que significa debilidades en listar las metas, establecer plazos, establecer resultados, establecer objetivos, determinar las tareas y en direccionar las actividades hacia los objetivos. Deficiencias que implican en que los trabajadores muestran habilidades para manejar estrategias laborales, en opinión de 8% siempre, 19% casi siempre, 21% a veces, 23% muy pocas veces y 29% nunca, develando falencias en gestión del tiempo,

inteligencia emocional, flexibilidad para el aprendizaje, capacidad de adaptación, solución de conflictos, creatividad e innovación y planificación y organización.

Figura 9

Habilidades para desarrolla estrategias y habilidades para manejar técnicas laborales

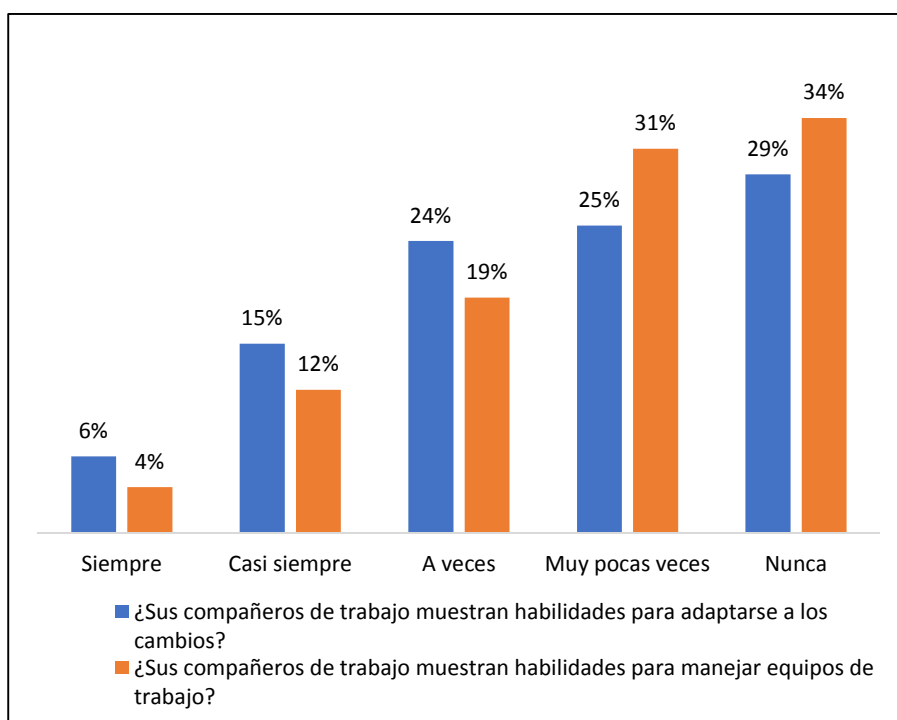


Nota. Frecuencia porcentual de percepciones sobre habilidades para desarrolla estrategias y habilidades para manejar técnicas laborales, según el cuestionario.

La figura 10, refleja que los trabajadores muestran habilidades para desarrollar estrategias en un 5% siempre, 16% casi siempre, 21% a veces, 28% muy pocas veces y 31% nunca, indicando falencias en trabajo en equipo, en análisis de datos e información, en tomar decisiones, en orientación a usuarios, en creatividad e innovación, en comunicación y adaptación al cambio. Entorno que repercute en que los trabajadores muestran habilidades para manejar técnicas laborales, en opinión de 9% siempre, 16% casi siempre, 19% a veces, 24% muy pocas veces y 32% nunca descubriendo falencias en flexibilidad laboral, en dinámica de equipos, en solución de problemas en grupo, en técnicas de experimentación y en técnicas para informarse y aprender.

Figura 10

Habilidades para adaptación al cambio y habilidades para manejar equipos de trabajo



Nota. Frecuencia porcentual de percepciones sobre habilidades para adaptación al cambio y habilidades para manejar equipos de trabajo, según el cuestionario.

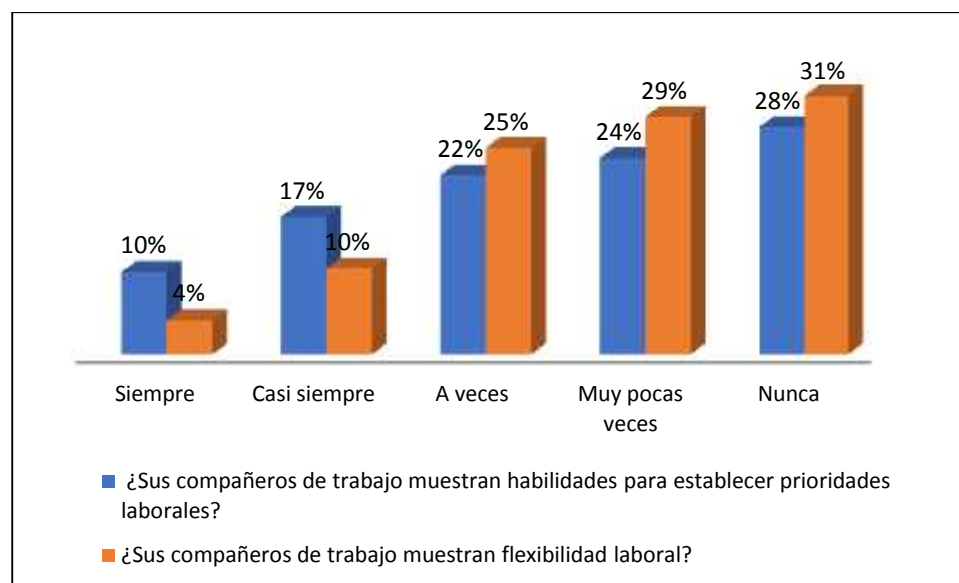
La figura 10, descubre que los trabajadores muestran habilidades para adaptarse a los cambios en opinión de 6% siempre, 15% casi siempre, 24% a veces, 25% muy pocas veces y 29% nunca, lo que significa limitada aceptación de los cambios, dificultades en la comunicación efectiva, dificultades en establecer metas claras y realistas, descuido por el bienestar personal y de los demás, reacios a aceptar apoyo y cerrados a aprender y desaprender. Estas falencias repercuten en que los trabajadores muestran habilidades para manejar equipos de trabajo, en opinión de 4% siempre, 12% casi siempre, 19% a veces, 31% muy pocas veces y 34% nunca, situaciones que indican debilidades en establecer objetivos comunes, en ganarse confianza de sus compañeros de trabajo, en comprometerse y colaborar, en involucrarse en la toma de decisiones,

en crear ambientes de trabajo colaborativos y en establecer canales y medios adecuados de comunicación.

Habilidades sociales ante el estrés - Competencias cognitivas

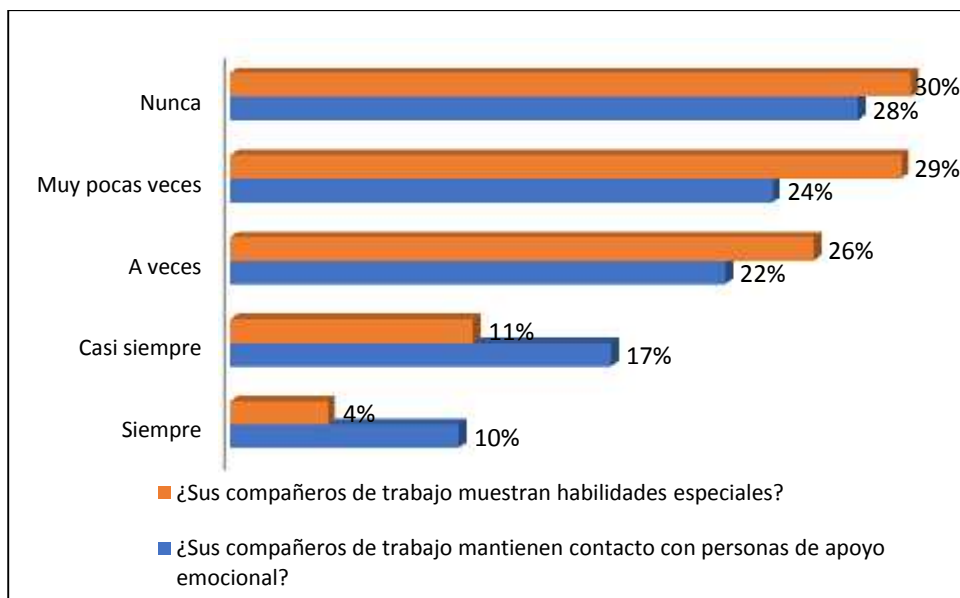
Figura 11

Habilidades para establecer prioridades y flexibilidad laborales



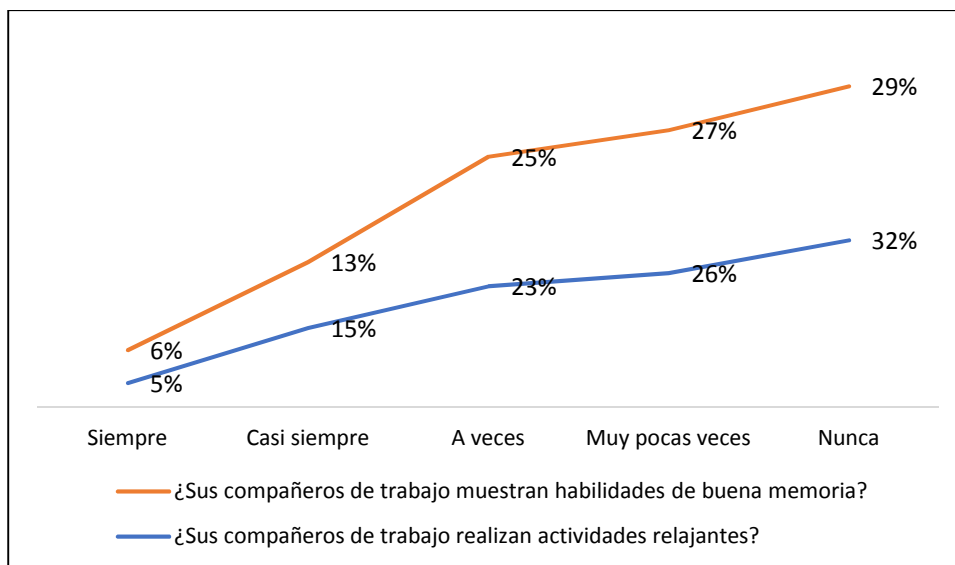
Nota. Frecuencia porcentual de percepciones sobre habilidades para establecer prioridades laborales y flexibilidad laboral, según el cuestionario.

La figura 11, expone que los trabajadores muestran habilidades para establecer prioridades laborales, en un 10% siempre, 17% casi siempre, 22% a veces, 24% muy pocas veces y 28% nunca, indicándonos falencias en gestionar lista de tareas, en diferenciar entre lo urgente e importante, en establecer tiempos de ejecución, en eliminar distractores y en establecer la retroalimentación. Falencias que repercuten en que los trabajadores muestran flexibilidad laboral, en opinión de 4% siempre, 10% casi siempre, 25% a veces, 29% muy pocas veces y 31% nunca, revelándonos debilidades en autonomía para distribuir el tiempo, en optimizar recursos tangibles e intangibles, en establecer y fortalecer la creatividad y en desarrollar una comunicación asertiva.

Figura 12*Habilidades especiales y contacto con persona de apoyo emocional*

Nota. Frecuencia porcentual de percepciones sobre habilidades especiales y contacto con persona de apoyo emocional, según el cuestionario.

La figura 12, revela que los trabajadores mantienen contacto con personas de apoyo emocional en un 10% siempre, 17% casi siempre, 22% a veces, 24% muy pocas veces y 28% nunca, esto quiere decir, carencia de personas o grupos especializados en dar apoyo emocional en la institución, por ejemplo, para orientaciones psicológicas, cómo manejar la ansiedad, capacitación de los jefes y funcionario en salud mental y en generar cultura de bienestar. Aspectos que repercuten en que los trabajadores muestran habilidades laborales especiales, en opinión de 4% siempre, 11% casi siempre, 26% a veces, 29% muy pocas veces y 30% nunca, resaltado debilidades en los trabajadores en cuanto a pensamiento analítico, capacidad para resolver problemas, conocimientos tecnológicos, vocación de servicio e inteligencia emocional.

Figura 13*Realización de actividades relajantes y habilidades de buena memoria*

Nota. Frecuencia porcentual de realización de actividades relajantes y habilidades de buena memoria, según el cuestionario.

La figura 13, refleja que los trabajadores realizan actividades relajantes, en un 5% siempre, 15% casi siempre, 23% a veces, 26% muy pocas veces y 32% nunca, indicadores que develan ausencia en el contexto laboral de: ejercicios físicos, musicoterapias, respiración controlada, adopción de posturas correctas, tomar descansos, etc. Problemas que repercuten en que los trabajadores muestran habilidades de buena memoria, en apreciación de un 6% siempre, 13% casi siempre, 25% a veces, 27% muy pocas veces y 29% nunca, lo indica debilidades en manejo de memoria de trabajo verbal, y visual.

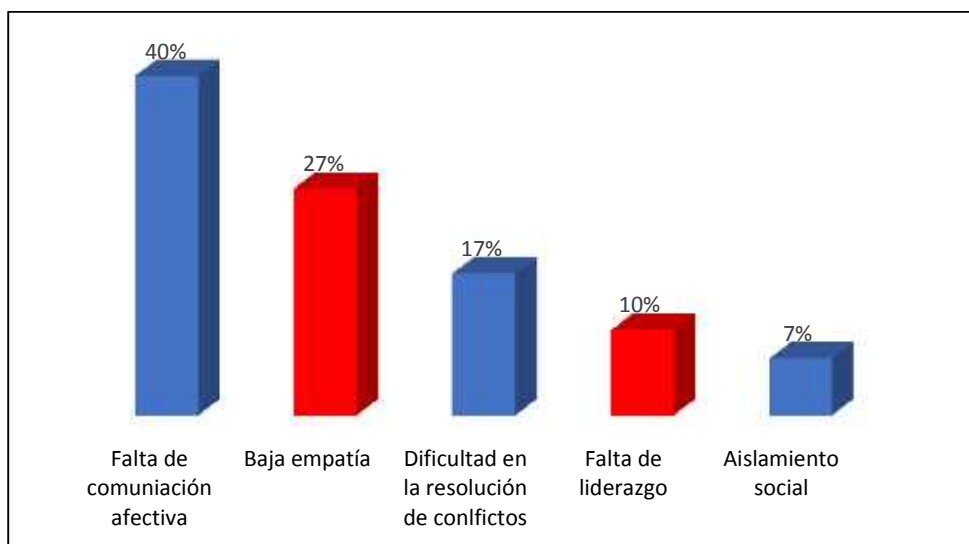
3.2 Análisis cualitativo de las entrevistas sobre problemática de las dimensiones de las variables

Se realizaron entrevistas a los responsables de las oficinas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga con el fin de identificar los problemas más graves relacionados con las habilidades sociales y competencias profesionales de los empleados. Los resultados obtenidos se describen detalladamente a continuación:

3.2.1 Habilidades sociales

Figura 14

Jerarquía de problemas relativos a la dimensión habilidades sociales afectivas



Nota. Jerarquía de problemas de habilidades sociales afectivas de los trabajadores, según entrevista realizada.

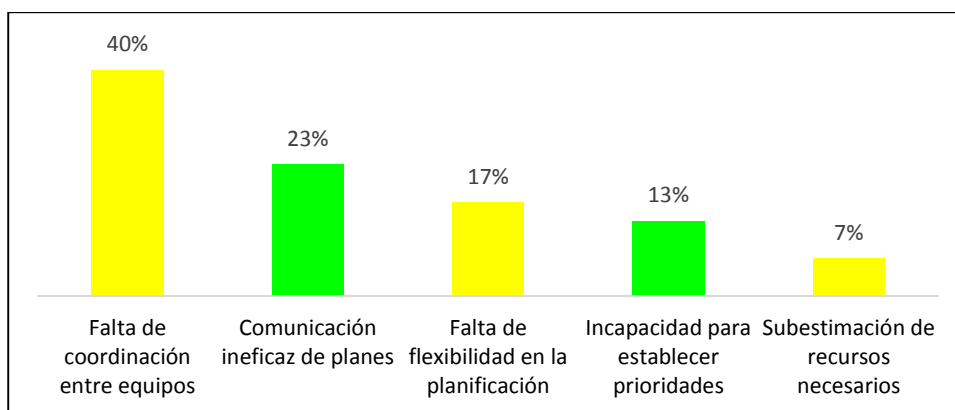
La Figura 14 identifique tres problemas con las habilidades socioemocionales de su empleado, uno de los cuales es la falta de comunicación emocional, empatía reducida y dificultad para resolver conflictos en el lugar de trabajo. Estos problemas surgen de instrucciones poco claras, malentendidos repetidos, conflictos no resueltos, mala comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás, falta de apoyo emocional y conflictos prolongados. Estos desafíos crean un ambiente de trabajo estresante y limitan la colaboración.

Estas situaciones provocan interrupciones en el trabajo, conflictos entre compañeros de trabajo, disminución de la productividad general, insatisfacción del equipo, entornos laborales poco inclusivos, baja moral y disminución de la productividad, efectos negativos tanto para la eficacia organizacional como para el bienestar individual en el lugar de trabajo. Estos factores contribuyen a un

ambiente de trabajo menos saludable y afectan la calidad del trabajo y la satisfacción general de los empleados.

Figura 15

Jerarquía de problemas relativos a la dimensión habilidades sociales de planificación



Nota. Jerarquía de problemas de habilidades sociales de planificación, según entrevista realizada.

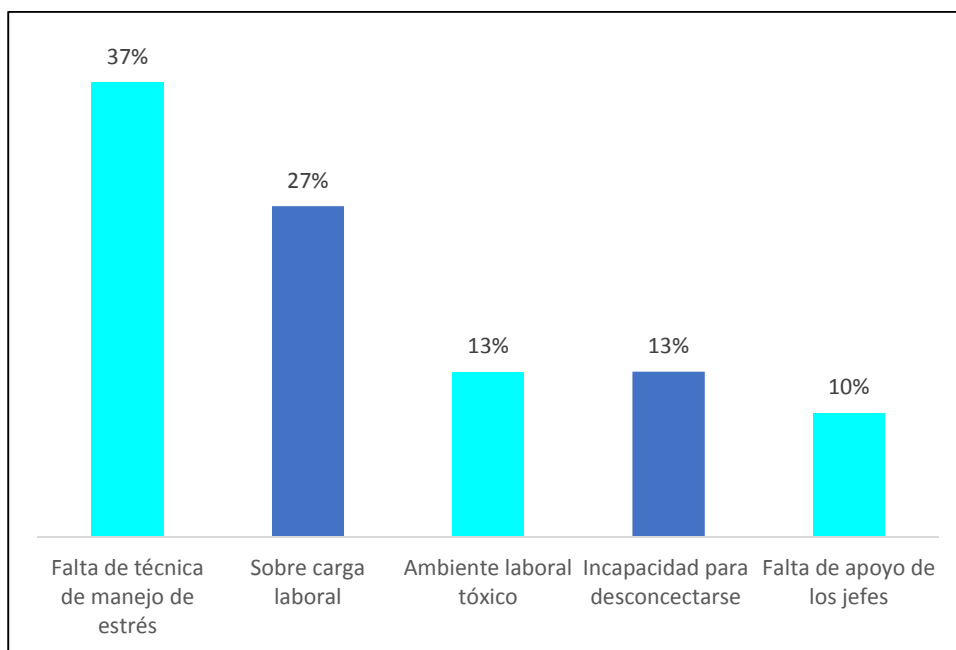
La Figura 15 evidencia de tres debilidades relacionadas con las habilidades de planificación social de los empleados: falta de coordinación entre equipos, comunicación ineficaz de planes y planificación rígida. Estos desafíos derivan de la duplicidad de esfuerzos, tareas repetitivas, falta de comunicación interdepartamental, instrucciones poco claras, escasa comprensión de los plazos, desconocimiento de los objetivos, resistencia al cambio, dificultad para adaptarse a imprevistos y carencia de habilidades de gestión y flexibilidad en la planificación. Estos elementos afectan adversamente la eficiencia y la capacidad de adaptación de la organización.

Estos problemas generan ineficiencias operativas, demoras en proyectos, entrega de productos y servicios de baja calidad, así como comunicaciones confusas, malentendidos y falta de coordinación en la ejecución de tareas, ocasionando problemas durante los períodos de transición. Este conjunto de desafíos tiene un impacto negativo significativo en la capacidad de adaptación

y eficacia de una organización, afectando su habilidad para enfrentar cambios y operar eficientemente.

Figura 16

Jerarquía de problemas relativos a la dimensión habilidades sociales ante el estrés



Nota. Jerarquía de problemas de habilidades sociales ante el estrés, según entrevista realizada.

La Figura 16 muestra los tres principales problemas asociados con las habilidades de estrés de los empleados: falta de habilidades de manejo del estrés, carga de trabajo excesiva y entornos laborales destructivos. Las razones incluyen signos de agotamiento de los empleados, aumento del ausentismo por diversos motivos, realización de tareas fuera del horario laboral, falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, altos niveles de conflicto, falta de apoyo entre colegas y sentimientos de hostilidad.

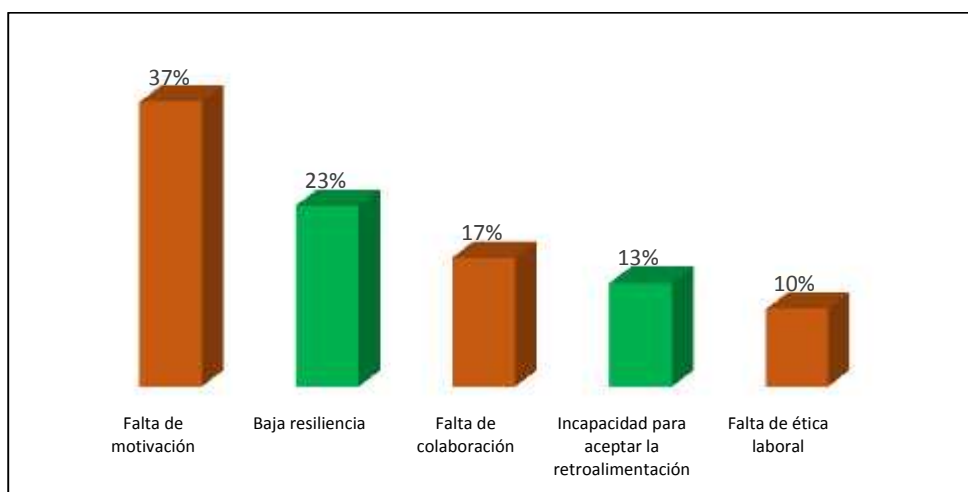
Estos desafíos afectan adversamente la moral de los empleados, resultando en una pérdida significativa de productividad, fatiga crónica, problemas mentales y un aumento marcado del estrés, contribuyendo así a la

inseguridad laboral. Esta situación repercute directamente en el espíritu de equipo y puede ocasionar una fuga de talento, afectando tanto el bienestar emocional como la productividad general en el entorno laboral.

3.2.2 Competencias laborales

Figura 17

Jerarquía de problemas relativos a la dimensión competencias actitudinales



Nota. Jerarquía de problemas de competencias actitudinales, según entrevista realizada.

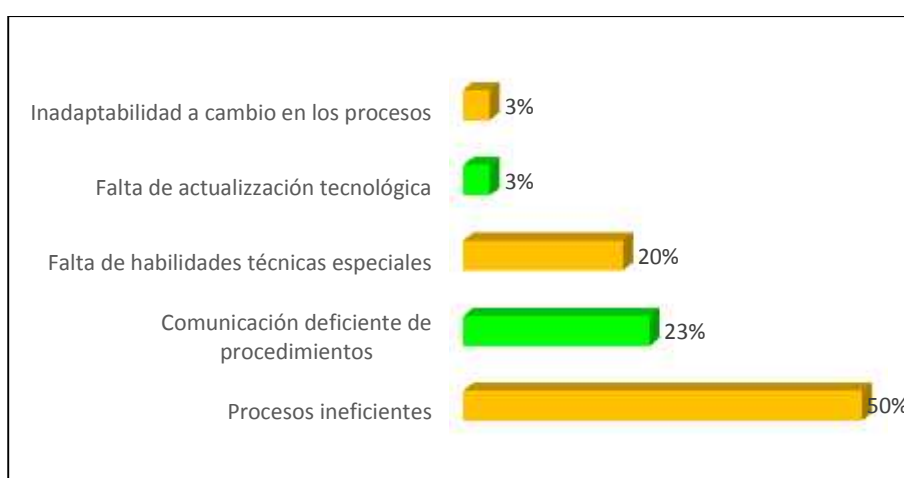
La Figura 17 señala tres problemas notables relacionados con las competencias actitudinales de los trabajadores: falta de motivación, escasa resiliencia y ausencia de colaboración. Entre las razones identificadas se incluyen el desinterés en las tareas asignadas, falta de iniciativa, disminución de la productividad, dificultad para afrontar el fracaso, sensibilidad elevada a la crítica, inclinación a la desmotivación, resistencia al trabajo en equipo, deficiencia en la comunicación efectiva y una competencia excesiva entre compañeros de trabajo.

La presencia de estos problemas genera consecuencias desfavorables, como un rendimiento laboral insatisfactorio, finalización deficiente de tareas, un entorno de trabajo poco saludable, ansiedad frente a desafíos laborales,

estrés, aumento de la tensión, baja autoestima y obstáculos para alcanzar la productividad, la innovación y el compromiso general en el lugar de trabajo. Estos factores inciden directamente en la productividad y la salud general de los empleados, resaltando la imperiosa necesidad de abordar estos problemas de manera inmediata.

Figura 18

Jerarquía de problemas relativos a la dimensión competencias procedimentales



Nota. Jerarquía de problemas de competencias procedimentales, según entrevista realizada.

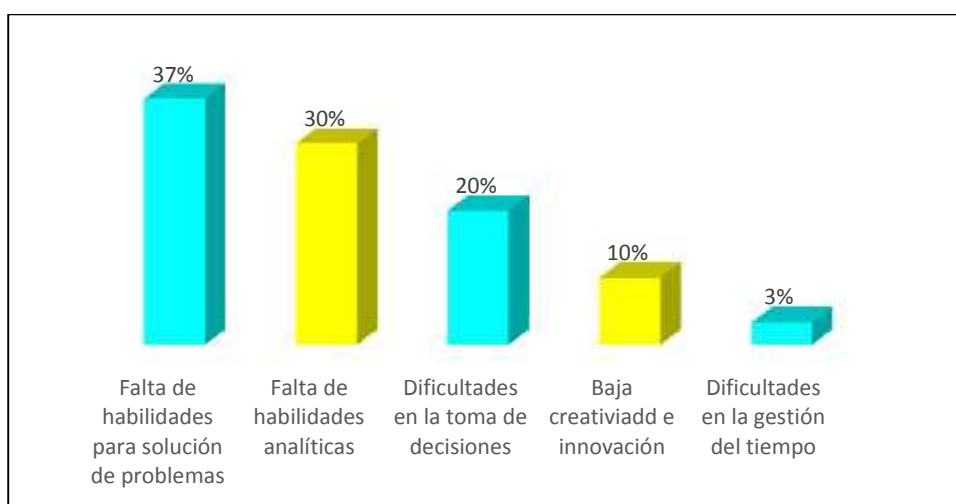
La Figura 18 muestra tres cuestiones importantes relacionadas con las capacidades de proceso de los empleados: procesos ineficientes, mala comunicación de procesos y falta de habilidades técnicas específicas. Las causas identificadas incluyen tareas que demoran más de lo necesario, falta de estandarización de procesos, operaciones ineficientes, falta de instrucciones claras, malentendidos de los procesos, documentación insuficiente, falta de habilidades técnicas necesarias para que los empleados realicen tareas específicas y dependencia excesiva de la capacitación continua.

Estas falencias resultan en costos adicionales, disminución de la productividad, insatisfacción entre los empleados, errores laborales,

malentendidos, conflictos en la ejecución de tareas, demoras operativas y disminución de la calidad de los resultados obtenidos. La presencia de estos problemas impacta la eficiencia del entorno laboral, compromete la satisfacción de los empleados y afecta la calidad general del desempeño laboral.

Figura 19

Jerarquía de problemas relativos a la dimensión competencias cognitivas



Nota. Jerarquía de problemas de competencias cognitivas, según entrevista realizada.

La Figura 19 destaca tres cuestiones importantes relacionadas con las habilidades cognitivas de los empleados: falta de habilidades para resolver problemas, falta de habilidades analíticas y dificultad en la toma de decisiones. Las causas identificadas abarcan obstáculos para abordar problemas complejos, una dependencia excesiva del monitoreo, la incapacidad para analizar datos de manera efectiva, la falta de comprensión de patrones y tendencias, la indecisión, el temor al riesgo y la falta de apreciación de las opciones disponibles.

Estos problemas generan consecuencias adversas, resultan en soluciones ineficaces y ocasionan demoras en la resolución de problemas. Esta situación contribuye a un rendimiento laboral deficiente cuando las decisiones se

fundamentan en información incompleta, resultando en una baja calidad de las estrategias y acciones implementadas. Estos desafíos afectan tanto la eficiencia operativa como la calidad de las iniciativas, repercutiendo negativamente en el rendimiento laboral global.

3.3 Análisis inferencial de resultados

3.3.1 Prueba de normalidad

Tomando como referencia a SPP Statistics (2023), y considerando que la cantidad de encuestados superan a 50 personas (239 encuestas para esta investigación) realizamos la prueba de normalidad bajo el procedimiento Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 3

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		Habilidades sociales	Competencias laborales
N		239	239
Parámetros normales	Media	41.33456	51.38517
	Desviación		
	estándar	19.67892	19.56431
Estadístico de prueba		.078	.078
Sig. asintótica		,189	,189

Cuando el nivel de significancia asintótica (0,189) supera el umbral de 0,05, se concluye que los datos muestran un patrón normal. La decisión de utilizar la prueba de contraste de hipótesis de Pearson se justificó por la naturaleza cuantitativa ordinal de las variables de la encuesta. Este resultado indica que tanto la distribución de los datos como el método estadístico utilizado son adecuados para examinar la relación entre las variables analizadas, confirmando así la validez de las conclusiones estadísticas.

3.3.2 Contraste de hipótesis general

Tabla 4

Relación entre habilidades sociales y competencias laborales

		Habilidades sociales
R de Pearson		
Correlación de Pearson		,893*
Competencias laborales	Sig. (bilateral)	,000
N		239

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

Explicación de ().** Significa que existe una relación fuerte y confiable entre habilidades sociales y competencias laborales, con solo un 1% de probabilidad de que esta relación ocurra por azar.

El estudio estadístico de Pearson mostró un nivel de significancia (Sig.) de 0,000, por debajo de $\alpha = 0,05$, lo que indica una correlación significativa entre los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Además, un valor de P de 0,893 indica una fuerte correlación positiva entre las habilidades sociales y estas variables. Este resultado enfatiza la relación significativa entre la eficacia de las habilidades sociales y competencias laborales, confirmando una fuerte relación positiva entre estas variables.

3.3.2 Contratación: hipótesis específica 1

Tabla 5

Correlación entre las habilidades sociales afectivas y competencias actitudinales

R de Pearson		Habilidades sociales afectivas
Correlación de Pearson		,858*
Competencias actitudinales	Sig. (bilateral)	,000
N		239

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

El resultado estadístico Pearson arrojó un valor Sig. 0.000 que es menor a $\alpha = 0.05$ lo que indica que las habilidades sociales y las competencias actitudinales están significativamente correlacionadas. Por otro lado, Pvalor = 0,858 indica que hay una fuerte correlación positiva entre las variables habilidades sociales afectivas y competencias actitudinales.

3.3.3 Contrastación: hipótesis específica 2

Tabla 6

Correlación entre habilidades sociales de planificación y competencias procedimentales

R de Pearson		Habilidades sociales de planificación
Correlación de Pearson		,798*
Competencia procedimentales	Sig. (bilateral)	,000
N		239

** La correlación es significativa al nivel de 0,01 (bilateral).

El análisis estadístico de Pearson mostró una relación significativa entre las habilidades de planificación social y la competencia procedimental, con un valor de significancia (Sig.) de 0,000, inferior a $\alpha = 0,05$. Además, el valor de P de 0,798 indica una fuerte correlación positiva entre ambas variables.

Este hallazgo resalta la importancia conjunta de las habilidades de planificación y las competencias de procesos en el contexto evaluado, apoyando la idea de una relación significativa entre estas dos dimensiones. Las estadísticas confirman la fuerte relación entre estas variables en el conjunto de datos del estudio.

3.3.4 Contrastación: hipótesis específica 3

Tabla 7

*Relación entre habilidades sociales antiestrés y competencias
cognoscitivas procedimentales*

	R de Pearson	<i>Habilidades sociales antiestrés</i>
	Correlación de Pearson	,825*
<i>Competencias cognoscitivas</i>	Sig. (bilateral)	,000
	N	239

** La correlación es significativa al nivel de 0,01 (bilateral).

El resultado del estadístico Pearson arrojó un valor Sig. 0.000 que es menor a $\alpha = 0.05$ lo que indica que las habilidades sociales antiestrés y competencia cognoscitivas están significativamente correlacionadas. Por otro lado, $P_{valor} = 0,825$ indica que hay una fuerte correlación positiva entre Habilidades sociales antiestrés y competencias cognoscitivas.

3.4 Limitaciones de investigación

Las limitaciones del estudio sobre habilidades sociales y competencias laborales en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga incluyeron un diseño limitado en precisión, dificultades metodológicas y problemas en la interpretación de los datos. Las recomendaciones no ofrecieron estrategias precisas y

concretas para abordar los problemas identificados, evidenciando la necesidad de llevar a cabo investigaciones adicionales para cumplir con los objetivos planteados.

IV DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue establecer la relación entre las habilidades sociales y las competencias laborales del personal administrativo en “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” 2023, por tanto, la hipótesis general establece que existe una correlación positiva alta entre las habilidades sociales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en la “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, así evidencia, el valor $p\ 0,000 < 0,05$, indicando la correlación entre las variables y según la correlación el coeficiente de Pearson; nivel de significancia $r = 0,893$, revela una correlación positiva alta entre las variables analizadas.

En términos cualitativos, como resultado de las entrevistas, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el personal administrativo enfrenta desafíos en la vida diaria. La coordinación de tareas requiere habilidades socioemocionales para crear un entorno colaborativo. La gestión de proyectos requiere habilidades de planificación para cumplir con plazos ajustados. En situaciones de alta exigencia laboral, las habilidades sociales ante el estrés son importantes. Estos desafíos resaltan la importancia de desarrollar y fortalecer estas habilidades entre el personal administrativo para que puedan operar de manera efectiva.

Estas brechas en habilidades sociales impactan negativamente en sus habilidades laborales. La falta de habilidades actitudinales afecta la colaboración y el entorno laboral. Las deficiencias en las habilidades de procedimiento afectan la gestión eficaz del proyecto y la coordinación de tareas. Además, las habilidades cognitivas limitadas pueden limitar su capacidad para resolver problemas. Estas deficiencias amenazan la calidad del desempeño

laboral, enfatizando la necesidad más importante de un desarrollo integral de las habilidades gerenciales.

Estos hallazgos concuerdan con la investigación de Sarmiento (2020), quien encontró una correlación sustancial de 0.564 ($p < 0.005$), concluyendo que las deficiencias en habilidades sociales afectan negativamente las competencias laborales. La carencia de habilidades actitudinales repercute en la colaboración y el entorno laboral, debilitando la eficiencia en la gestión de proyectos, la coordinación de tareas y la resolución de problemas. De igual forma, se destaca que el aprendizaje cooperativo tiene un impacto significativo en el desarrollo de habilidades sociales. De la misma forma Yarasca (2020), utilizando el coeficiente r de Pearson (0,622**), Destacó la estrecha correlación entre las habilidades blandas y el desempeño docente del Centro de Educación Básica Alternativa de la República de Bolivia. Este hallazgo resalta la importancia de las habilidades sociales, indicando que las deficiencias en estas áreas pueden tener un impacto negativo en las habilidades técnicas de los profesionales. Dávila y Dávila (2019), concluyen que más del 50% de los profesionales enfrentan dificultades en habilidades sociales generales, mientras que solo el 35% de sus colegas las poseen. Con un rendimiento laboral promedio tan elevado (41,18%), los resultados señalan que la carencia de habilidades sociales es un factor significativo que impacta negativamente en el desempeño de estos profesionales, subrayando la necesidad de mejorar estas habilidades para optimizar su rendimiento en el entorno laboral.

Respecto a la primera hipótesis específica, se encontró una correlación positiva significativa entre las habilidades socioemocionales y las competencias conductuales del personal administrativo de la “Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”. Un valor p de $0,000 < 0,05$ confirma esta correlación y el coeficiente de Pearson muestra un nivel de significancia r de 0,858, lo que indica una alta correlación positiva entre las habilidades socioemocionales y las competencias actitudinales medidas. Quispe (2023) también arrojó

resultados similares, mostrando una correlación positiva moderada entre inteligencia emocional y calidad de vida en un nivel de significancia de $p = 0,000$ y $r = 0,483$. Este hallazgo sugiere que los déficits en las habilidades socioemocionales pueden influir en los déficits en la competencia conductual, lo que afecta negativamente la calidad de vida. Así mismo, Taype y Paitán (2023) Concluyeron que el personal del Centro Médico San Cristóbal de Huancavelica, al demostrar un alto nivel de habilidades sociales básicas, estableció relaciones positivas con los pacientes, permitiéndoles brindar servicios de atención médica de alta calidad. Por el contrario, otro estudio que utilizó el valor Rho de Spearman de $-0,169$ encontró una correlación negativa significativa entre la satisfacción laboral y los factores actitudinales entre los empleados de Salud Peralvillo, lo que sugiere que la falta de habilidades socioemocionales puede contribuir a déficits en la competencia conductual.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se encontró una correlación positiva y significativa entre las habilidades de planificación social y las competencias procedimentales de trabajadores administrativo de la "Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho". Esta correlación se confirma con un valor p de $0,000 < 0,05$, mientras que el coeficiente de Pearson muestra un nivel de significancia r de $0,798$, lo que indica una alta correlación positiva entre las habilidades de planificación social y la fuerza procedimental.

Los resultados son concordantes con las investigaciones de Taype y Paitán (2023), quienes propusieron incluir programas dirigidos a desarrollar y fortalecer habilidades blandas avanzadas en la planificación estratégica de un centro médico. Estas actividades tienen como objetivo empoderar a las personas para mejorar sus vidas, tanto personal como profesionalmente, brindando a los habitantes de Huancavelica la atención y los servicios que merecen. Esta perspectiva enfatiza la importancia de las habilidades de planificación social para garantizar una competencia procesal efectiva en el entorno de atención de salud.

Por otro lado, Ruiz (2021) reveló una correlación entre el ambiente de trabajo y el desempeño competitivo, confirmada por la Tau-b de Kendall ($p = 0,005 < 0,05$). Este hallazgo sugiere que las habilidades de planificación social pueden influir en los déficits de competencia procedimental a través de su relación con el entorno laboral. Así mismo, Candel (2021) sugiere que es necesario distinguir claramente varios aspectos al evaluar la efectividad. Por lo tanto, al implementar programas de capacitación para el desarrollo de habilidades, las organizaciones pueden centrarse en áreas específicas del desempeño de los empleados que desean mejorar. Enfatice que el trabajo en equipo es una habilidad importante que integra muchos aspectos diferentes y facilita la adaptación al rol y al entorno organizacional.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se encontró una correlación positiva significativa entre las habilidades sociales bajo estrés y la competencia cognitiva del personal administrativo de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga de Ayacucho. El valor $p = 0,000 < 0,05$ muestra una relación estadísticamente significativa entre ambas variables y el coeficiente de Pearson ($r = 0,825$) muestra una fuerte correlación positiva entre las habilidades sociales bajo estrés y las percepciones de capacidad analítica.

Hallazgos similares a los reportados por Typee y Paitan (2023) indican que el plan de manejo del estrés propuesto proporciona conocimientos útiles sobre el manejo del estrés a través de talleres que incluyen técnicas de relajación. Esta iniciativa fomenta la práctica y el refuerzo de habilidades de manejo del estrés, mejorando potencialmente las habilidades cognitivas. Asimismo, Ceballos et al. (2019) encontraron que el 23,8% de los profesionales de atención primaria (PVA) de la región de Linares experimentaron estrés psicológico en el trabajo. Esta observación pone de relieve la existencia de presión laboral que puede afectar las habilidades cognitivas de los empleados. Además, según los hallazgos de Morales y Valverde (2022), cabe señalar que el 66% de los trabajadores municipales de 80 encuestados aún presentan deficiencias en habilidades cognitivas. Esto muestra una falta de conocimiento

específico del rol desempeñado, capacidad tecnológica para trabajar de forma remota y capacidad de adaptación a los cambios, generando retrasos en los procesos e impactos en el logro de las metas organizacionales. Torrejón (2021) muestra que con un coeficiente rho de 0,312 y un valor p de 0,000, existe correlación entre los factores estudiados: habilidades laborales, habilidades cognitivas y calidad del servicio. Este hallazgo es importante para comprender el tamaño y la fuerza de las relaciones, destacando así la importancia de las habilidades sociales frente al estrés y el impacto de la capacidad cognitiva en el entorno laboral.

CONCLUSIONES

Antes de plantear las conclusiones, dejamos claro que nuestro objetivo fue determinar la relación de las habilidades sociales con competencias laborales de trabajadores administrativos en “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” 2023, por tanto, se excluyeron a los docentes y alumnos que también son parte de la Universidad pudiendo incluirse en futuras investigación.

1. El estudio demuestra una relación positiva entre las habilidades sociales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Esto se respalda con un p-valor de 0,000 y un coeficiente de correlación (r) de 0,893, indicando una fuerte relación positiva y confirmando la hipótesis alternativa. Sin embargo, se identificaron deficiencias cualitativas en áreas como habilidades sociales afectivas, planificación y manejo del estrés. Estas deficiencias limitan las competencias laborales en las dimensiones actitudinales, procedimentales y cognitivas.
2. La investigación confirma una relación positiva entre las habilidades socioemocionales y las competencias actitudinales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, con un p-valor de 0,000 y un coeficiente de correlación (r) de 0,858. Esto valida el primer objetivo específico y apoya la hipótesis alternativa. No obstante, se encontraron deficiencias cualitativas en habilidades socioemocionales, como la falta de comunicación emocional, baja empatía y dificultad para resolver problemas. Estas carencias afectan negativamente la competencia conductual, evidenciada por la falta de motivación, baja tolerancia y escasa cooperación en el entorno laboral.
3. El estudio revela una relación positiva entre las habilidades de planificación social y la competencia procesal del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Este hallazgo está respaldado por un p-valor de 0,000 y un

coeficiente de correlación (r) de 0,798, confirmando el segundo objetivo específico y la hipótesis alternativa. Sin embargo, se identificaron deficiencias en la calidad de las habilidades de planificación social, como la falta de coordinación entre grupos, comunicación ineficaz de los planes y falta de flexibilidad. Estas deficiencias llevan a procesos ineficientes, mala comunicación y falta de habilidades técnicas específicas.

4. Se encontró una correlación positiva entre las habilidades para afrontar el estrés y la competencia cognitiva del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, con un p -valor de 0,000 y un coeficiente de correlación (r) de 0,825. Esto respalda el tercer objetivo específico y confirma la hipótesis alternativa. No obstante, persisten deficiencias en la eficacia de las habilidades antiestrés debido a una gestión inadecuada del estrés, cargas de trabajo excesivas y entornos laborales tóxicos. Estas deficiencias resultan en una falta de habilidades para resolver problemas, debilidad en habilidades analíticas y dificultad para tomar decisiones.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los líderes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga promover investigaciones enfocadas en el desarrollo de habilidades sociales entre los trabajadores administrativos. El objetivo es mejorar sus competencias laborales y optimizar las funciones administrativas dentro de la institución.
2. Se aconseja a los líderes de oficina colaborar con empleados que muestran deficiencias en habilidades sociales afectivas. Fomentar el desarrollo de sus competencias emocionales y pasión por el trabajo puede potenciar su comportamiento actitudinal, incluyendo proactividad y trabajo en equipo.
3. Se recomienda a los líderes de oficina apoyar a los empleados con dificultades en habilidades de planificación. Ayudarles a establecer metas claras y desarrollar estrategias efectivas fortalecerá sus competencias procedimentales, mejorando el manejo de estrategias y equipos.
4. Se sugiere a los jefes de oficina mejorar las habilidades antiestrés mediante la implementación de estrategias como el establecimiento de prioridades y el fomento de redes de apoyo. Esto fortalecerá las competencias cognitivas, como la flexibilidad cognitiva y la gestión de la memoria, mejorando así el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Bastis Consultores. (8 de Noviembre de 2021). *MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO*.
<https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>
- Alva, A. (2022). *ANÁLISIS DE LOS DATOS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS*.
https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1177276899217_1477413697_5143/analisdatosinterpretac-1.pdf
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. (F. d. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ed.) *Revista Politécnica*, 37(1).
https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469/pdf
- Basile, A. (2023). *Competencias laborales en 2023 ¿Qué habilidades se buscan este año?*
<https://prensariotila.com/competencias-laborales-en-2023-que-habilidades-se-buscan-este-ano/#:~:text=Algunos%20ejemplos%20de%20esas%20competencias,pensamiento%20cr%C3%ADtico%20y%20liderazgo%2C%20entre>
- Candel, M. (2021). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/84063/TMJCR.pdf>
- Ceballos, P. (2019). ESTRÉS PERCIBIDO EN TRABAJADORES DE ATENCIÓN PRIMARIA. *Ciencia y enfermería*, 25. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532019000100204&script=sci_arttext

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *El futuro del trabajo y los*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6f8ee77b-714f-4ad7-8100-7253082dd1d0/content>

Cor, A. (2022). *¿Por qué son importantes las competencias laborales?* <https://platzi.com/https://platzi.com/blog/emp-importancia-competencias-laborales/#:~:text=La%20importancia%20de%20las%20competencias,evaluaci%C3%B3n%20de%20su%20rendimiento%20laboral>.

Excelparatodos. (2022). *Método estadístico*. <https://excelparatodos.com/metodo-estadistico/#que-es-el-metodo-estadistico>

Gamarra, G. (13 de Febrero de 2023). *Los tipos de competencias laborales más demandadas en 2023*. <https://factorialhr.es/blog/competencias-laborales/>

Issa, V. (19 de agosto de 2022). *Habilidades para el trabajo: ¿Qué son y cuáles son las más demandadas?* <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/habilidades-para-el-trabajo-que-son-y-cuales-son-las-mas-demandadas/>

Jiménez, J. (24 de agosto de 2020). *La falta de planificación tiene serias consecuencias negativas*. <https://www.ampliatusoportunidades.com/falta-de-planificacion/#:~:text=La%20falta%20de%20plan%20genera%20descontrol%20de%20horarios&text=Cuando%20no%20se%20tiene%20un,los%20proyectos%20y%20las%20tareas>.

Martínez, L., & Hernández, C. (8 de abril de 2021). *Falta de habilidades sociales en adultos: sus efectos, y cómo abordarla*. <https://psicologiaymente.com/social/falta-habilidades-sociales-adultos>

- Mindup Psicológicos. (2022). *Déficit habilidades sociales*. <https://mindup-psicologos.com/sobre-nosotros/>
- Morales, J., & Valverde, J. (2022). *Competencias laborales de los trabajadores en tiempos de Covid-19 de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, 2022 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100632/Morales_SJM-Valverde_VJM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Muñoz, A. (2021). *Las fuentes de información*. <https://www.ugr.es/~anamaria/fuentesws/Intro-FI.htm>
- Prevecon, seguridad Salud y Medio Ambiente. (13 de abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- Quiroa, M. (1 de Febrero de 2020). *Competencia laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html>
- Ripani, L. (1 de mayo de 2022). *Impacto del COVID-19 en el mercado laboral: ¿Qué ha pasado desde la crisis económica, y qué sigue?* <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/el-mercado-laboral-desde-el-covid-19/>
- Rivas, A. (6 de Noviembre de 2021). *Procesamiento de datos*. <https://muytecnologicos.com/diccionario-tecnologico/procesamiento-de-datos>
- Ruiz, L. (15 de Septiembre de 2019). *¿Qué es el diseño de investigación y cómo se realiza?* <https://psicologiaymente.com/miscelanea/disenio-de-investigacion>
- Ruíz, N. (2021). *CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGI-ESSALUD*,

LAMBAYEQUE-PERÚ, 2019 [Tesis de posgrado, Universidad del Pacífico]. Repositorio.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Rus, E. (1 de noviembre de 2020). *Investigación aplicada*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

Santander Universidades. (21 de Septiembre de 2022). *Las habilidades sociales: ¿una soft skill necesaria en el trabajo?* <https://www.becas-santander.com/es/blog/habilidades-sociales.html>

Santander Universidades. (21 de octubre de 2022). *Las habilidades sociales: ¿una soft skill necesaria en el trabajo?* <https://www.becas-santander.com/es/blog/habilidades-sociales.html>

SPSS Statistics. (4 de agosto de 2023). *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*. <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test>

Taype, M., & Paitán, L. (2023). *Habilidades sociales en el personal del centro de salud de Huancavelica, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio. file:///C:/Users/kevin/Downloads/IV_FHU_501_TE_Taype_Paitan_2023.pdf

Tesis y Másteres. (2022). <https://tesisymasters.mx/instrumentos-de-recoleccion-de-datos/#:~:text=Una%20t%C3%A9cnica%20o%20instrumento%20de,fen%C3%B3menos%20que%20se%20desean%20conocer>.

Torrejón, F. (2021). *Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018* [Tesis de posgrado,

Universidad César Vallejo. Repositorio.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58941/Torrejon_DF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yanasupo, K. (2021). *AGRESIVIDAD Y PERSONALIDAD EN TRABAJADORES DEL PROGRAMA SOCIAL TRABAJA PERÚ, AYACUCHO 2021 [Tesis de pregrado, Universidad de Ayacucho Federico Froeble. repositorio.*

<http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/268/YANASUPO%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zita, A. (2022). *Técnicas de investigación*. <https://www.diferenciador.com/tecnicas-de-investigacion/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,justificadas%20en%20una%20base%20te%C3%B3rica.>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general ¿Cómo se relaciona las habilidades sociales con las competencias laborales de trabajadores administrativos en Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2023? Problemas específicos a) ¿Cómo se relaciona las habilidades sociales afectivas con competencias actitudinales de los trabajadores administrativos? b) ¿Cómo se relaciona las habilidades en planificación en equipo con competencias procedimentales de los trabajadores administrativos? c) ¿Cómo se relaciona las habilidades para manejo del estrés con las competencias cognoscitivas de los trabajadores administrativos?	Objetivo general Determinar la relación de las habilidades sociales con competencias laborales de trabajadores administrativos en “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” 2023. Objetivos específicos a) Detallar la relación de habilidades sociales afectivas con competencias actitudinales de trabajadores administrativos. b) Especificar la relación de habilidades sociales en planificación con competencias procedimentales de trabajadores administrativos. c) Detallar la relación de habilidades sociales ante el estrés con competencias cognoscitivas de trabajadores administrativos.	Hipótesis general Las habilidades sociales se relacionan significativamente con competencias laborales de trabajadores administrativos en la “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” 2023. Hipótesis específicas a) a) Las habilidades sociales afectivas se relacionan significativamente con competencias actitudinales de trabajadores administrativos. b) Las habilidades sociales de planificación se relacionan significativamente con competencias procedimentales de trabajadores administrativos. c) Las habilidades sociales ante el estrés se relacionan significativamente con competencias cognoscitivas de trabajadores administrativos.	Variable 1 Habilidades sociales Dimensiones) Habilidades sociales afectivas) Habilidades sociales de planificación) Habilidades sociales ante el estrés Variable 2 Competencias laborales Dimensiones) Competencias actitudinales) Competencias procedimentales) Competencias cognoscitivas	Tipo de investigación Aplicada Nivel de investigación Descriptivo correlacional Diseño de investigación No experimental – transversal Métodos de investigación Hipotético deductivo	Población 630 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Muestra 239 trabajadores Procesamiento de datos Estadística inferencial

Anexo 2. Cuestionario

Apreciados trabajadores, la intención de este cuestionario es recopilar datos sobre las habilidades sociales y las competencias laborales en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2023, por lo que les pedimos a todos ustedes que respondan honestamente cada pregunta estampando una "X" en la opción de respuesta que crea por conveniente. La respuesta debe basarse en la realidad actual, no en lo que debería ser. La escala de respuesta debe centrarse en las siguientes opciones:

5. Siempre () 4. Casi Siempre () 3. A veces () 2. Muy pocas veces () 1. Nunca ()

I. Datos Generales

1. Género:

2. Grado de instrucción:

3. Condición laboral:

4. Tiempo laboral:

II. Preguntas estructurales

HABILIDADES SOCIALES						
Dimensiones						
Habilidades sociales afectivas						
5	¿Sus compañeros de trabajo muestran comportamiento emocional adecuado?	5	4	3	2	1
6	¿Sus compañeros de trabajo muestran sentimientos laborales adecuados?	5	4	3	2	1
7	¿Sus compañeros de trabajo muestran pasión para el trabajo?					
Habilidades sociales de planificación						
8	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer metas?	5	4	3	2	1
9	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para desarrollar estrategias?	5	4	3	2	1
10	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para adaptarse a los cambios?					

Habilidades sociales ante el estrés						
11	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer prioridades laborales?	5	4	3	2	1
12	¿Sus compañeros de trabajo mantienen contacto con personas de apoyo emocional?	5	4	3	2	1
13	¿Sus compañeros de trabajo realizan actividades relajantes?					
COMPETENCIAS LABORALES						
Dimensiones						
Competencias actitudinales						
14	¿Sus compañeros de trabajo muestran proactividad laboral?	5	4	3	2	1
15	¿Sus compañeros de trabajo laboran en equipo?	5	4	3	2	1
16	¿Sus compañeros de trabajo están en aprendizaje continuo?					
Competencias procedimentales						
17	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar estrategias laborales?	5	4	3	2	1
18	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar técnicas laborales?	5	4	3	2	1
19	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar equipos de trabajo?					
Competencias cognoscitivas						
20	¿Sus compañeros de trabajo muestran flexibilidad laboral?	5	4	3	2	1
21	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades especiales?	5	4	3	2	1
22	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades de buena memoria?					

Gracias por apoyarnos

Anexo 3. Grado de confianza del cuestionario (Alfa de Cronbach)

Preencuestados	Total, preguntas																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	1	2	2	2	4	2	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2	1	1	2	2	2	46
2	5	3	5	3	4	4	3	5	4	5	2	5	2	3	3	5	3	4	3	5	5	3	84
3	3	3	2	1	2	4	1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	1	2	1	3	2	1	52
4	2	4	5	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	4	2	5	4	73
5	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	4	1	1	3	2	4	59
6	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	81
7	1	1	5	2	1	2	3	4	5	5	2	3	1	1	2	3	2	5	3	1	5	2	59
8	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	70
9	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	73
10	3	4	4	3	4	1	3	2	1	3	4	4	3	4	1	2	3	4	2	2	4	3	64
11	3	3	2	4	2	4	4	2	3	2	1	5	3	3	3	2	4	2	4	2	2	4	64
12	3	1	2	2	2	4	2	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2	1	1	2	2	2	46
13	5	3	5	3	5	2	3	5	5	4	5	5	5	3	1	3	3	5	3	5	5	3	86
14	4	2	5	2	3	3	2	5	2	5	3	4	4	2	3	5	2	3	2	5	5	2	73
15	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	1	2	2	55
16	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	73
17	3	4	4	3	4	1	3	2	1	3	4	4	3	4	1	2	3	4	2	2	4	3	64
18	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	81
19	1	1	5	2	1	2	3	4	5	5	2	3	1	1	2	3	2	5	3	1	5	2	59
20	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	70
PROMED	3.25	2.80	3.50	2.95	2.80	3.05	2.75	3.20	3.30	3.30	2.85	3.85	3.10	2.80	2.55	2.70	2.95	3.20	2.55	2.70	3.50	2.95	133.54
Varianzas	1.39	1.06	1.45	0.85	0.96	1.15	0.69	1.46	1.21	1.21	1.33	1.03	1.29	1.06	0.75	0.81	0.85	1.56	1.05	1.41	1.45	0.85	24.85

$$\alpha = \left[\frac{2}{2-1} \right] \left[1 - \frac{2 \cdot 8}{1 \cdot 5} \right] = 0.86$$

Anexo 4. Guía de entrevista

Institución: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga

Investigador: Néstor Sueldo

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación de las habilidades sociales con competencias laborales de trabajadores administrativos en “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” 2023.

II. Guía de preguntas

5. Jerarquice los 5 problemas más relevantes de habilidades sociales afectivas

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

Mencione las causas principales.....

6. Jerarquice los 5 problemas más relevantes de habilidades sociales de planificación

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

Mencione las causas principales.....

7. Jerarquice los 5 problemas más relevantes de habilidades sociales ante el estrés

- a.
- b.
- c.

- d.
- e.

Mencione las causas principales.....

.....

.....

.....

8. Jerarquice los 5 problemas más relevantes de competencias actitudinales

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

Mencione las causas principales.....

.....

.....

.....

9. Jerarquice los 5 problemas más relevantes de competencias procedimentales

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

Mencione las causas principales.....

.....

.....

.....

10. Jerarquice los 5 problemas más relevantes de competencias cognitivas

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

Mencione las causas principales.....

.....

.....

.....

Anexo 5. Validación de Guía de entrevista

Experto 1

Nombre y Apellido	Karin J. Morán Gubérrez
Grado Académico	Magister en Dirección y Gestión de los RRHH Áreas de Experiencia Profesional
Áreas de Experiencia Profesional	Gestión de RRHH, competencias y habilidades
Función Actual	Responsable de Salud Mental
Institución Académica	Universidad de Deusto - Bilbao
Objetivo de la Investigación	Determinar la relación de las habilidades sociales con las competencias laborales de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2023
Instrumento de Recolección de Información	Cuestionario

Variable	Dimensiones	ITEMS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Importancia	Pertinencia	Observación
HABILIDADES SOCIALES	Habilidades sociales afectivas	¿Sus compañeros de trabajo muestran comportamiento emocional adecuado?			X			
		¿Sus compañeros de trabajo muestran sentimientos laborales adecuados?				X		
		¿Sus compañeros de trabajo muestran pasión por el trabajo?				X		
	Habilidades sociales de planificación	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer metas?				X		
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para desarrollar estrategias?				X		
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para adaptarse a los cambios?				X		
	Habilidades sociales ante el estrés	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer prioridades laborales?	X					
		¿Sus compañeros de trabajo mantienen contacto con personas de3 apoyo emocional?	X					

COMPETENCIAS LABORALES	Competencias actitudinales	¿Sus compañeros de trabajo realizan actividades relajantes?				X		
		¿Sus compañeros de trabajo muestran proactividad laboral?				X		
		¿Sus compañeros de trabajo laboran en equipo?				X		
		¿Sus compañeros de trabajo están en aprendizaje continuo?				X		
	Competencias procedimentales	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar estrategias laborales?	X					
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar técnicas laborales?	X					
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar equipos de trabajo?	X					
	Competencias cognitivas	¿Sus compañeros de trabajo muestran flexibilidad laboral?				X		
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades visoespaciales?	X					
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades de buena memoria?	X					

Opinión sobre su aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()


Karin J. Morán Gubérrez

Mg. en Dirección y Gestión de los RRHH

Experto 2

Nombre y Apellidos
Grado Académico
Área de Experiencia Profesional
Función Actual
Institución Académica

Maria Lina Parides Ucharima
Mg. Gestión Pública
Trabajadora Social
Directora de la Dirección de Bienestar Universitario de la UNDC
Universidad Nacional De Cuzco

Objetivo de la Investigación

Determinar la relación de las habilidades sociales con las competencias laborales de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2023

Instrumento de Recolección de Información

Cuestionario

Variable	Dimensiones	ITEMS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Importancia	Pertinencia	Observación
HABILIDADES SOCIALES	Habilidades sociales selectivas	¿Sus compañeros de trabajo muestran comportamiento emocional adecuado?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran sentimientos laborales adecuados?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran pasión por el trabajo?	X	X	X	X	X	
	Habilidades sociales de planificación	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer metas?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para desarrollar estrategias?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para adaptarse a los cambios?	X	X	X	X	X	
	Habilidades sociales ante el estrés	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer prioridades laborales?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo mantienen contacto con personas del apoyo emocional?	X	X	X	X	X	

COMPETENCIAS LABORALES	Competencias actitudinales	¿Sus compañeros de trabajo realizan actividades rutinarias?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran proactividad laboral?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo trabajan en equipo?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo están en aprendizaje continuo?	X	X	X	X	X	
	Competencias procedimentales	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar estrategias laborales?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar técnicas laborales?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar equipos de trabajo?	X	X	X	X	X	
	Competencias cognitivas	¿Sus compañeros de trabajo muestran flexibilidad laboral?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades visoespaciales?	X	X	X	X	X	
		¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades de buena memoria?	X	X	X	X	X	

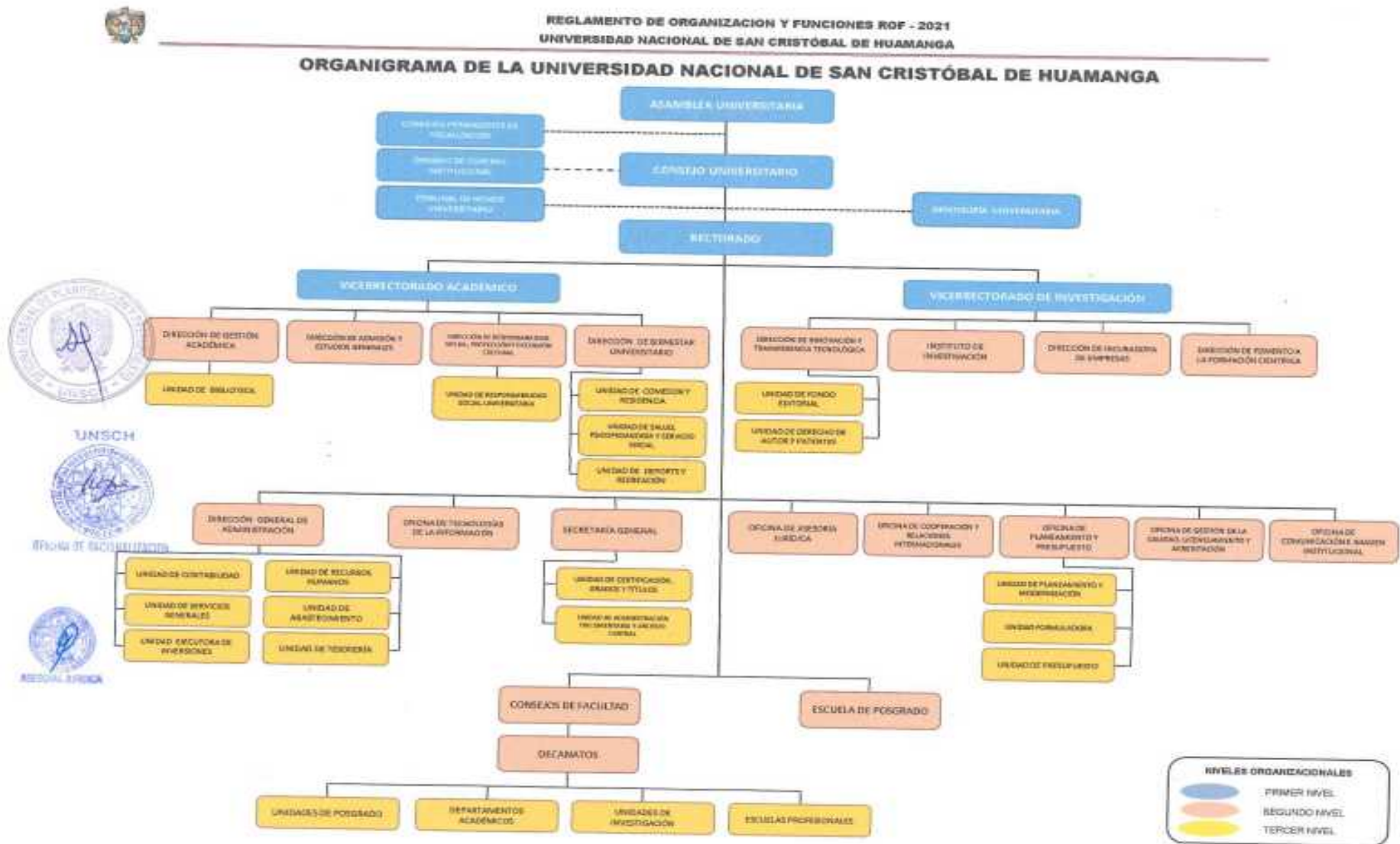
Opinión sobre su aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir () No aplicable ()



Firmado digitalmente por:
PARIDES UCHARIMA Maria
Lina PAU 284918040 soft
M00 no. Say el autor del
documento
Fecha: 2023/03/12 13:40:03

Anexo 6. Estructura Orgánica UNSCH



Anexo 7. Data procesada

Tabulación de las encuestas

Género	Total	%
Mujeres	90	38%
Varones	149	62%
TOTAL	239	100%

Grado de instrucción	Total	%
Primaria	5	2%
Secundaria	24	10%
Superior	210	88%
Total	239	100%

Condición laboral	Total	%
Nombrado	207	87%
Contratado	32	13%
TOTAL	239	100%

Tiempo laboral	Total	%
1 a 15 años	12	5%
16 a 25 años	27	11%
26 a 35 años	87	36%
de 36 a más años	113	47%
TOTAL	239	100%

¿Sus compañeros de trabajo muestran comportamiento emocional adecuado?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo muestran proactividad laboral?	TOTAL	%
Siempre	10	4%	Siempre	13	5%
Casi siempre	15	6%	Casi siempre	35	15%
A veces	66	28%	A veces	55	23%
Muy pocas veces	70	29%	Muy pocas veces	60	25%
Nunca	78	33%	Nunca	76	32%
TOTAL	239	100%	TOTAL	239	100%

¿Sus compañeros de trabajo muestran sentimientos laborales adecuados?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo laboran en equipo?	TOTAL	%
Siempre	12	5%	Siempre	17	7%
Casi siempre	20	8%	Casi siempre	42	18%
A veces	59	25%	A veces	50	21%
Muy pocas veces	70	29%	Muy pocas veces	58	24%
Nunca	78	33%	Nunca	72	30%
TOTAL	239	100%	TOTAL	239	100%

¿Sus compañeros de trabajo muestran pasión para el trabajo?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo están en aprendizaje continuo?	TOTAL	%
Siempre	14	6%	Siempre	20	8%
Casi siempre	25	10%	Casi siempre	45	19%
A veces	55	23%	A veces	50	21%
Muy pocas veces	65	27%	Muy pocas veces	55	23%
Nunca	80	33%	Nunca	69	29%
TOTAL	239	100%	TOTAL	239	100%

¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer metas?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar estrategias laborales?	TOTAL	%
Siempre	14	6%	Siempre	20	8%
Casi siempre	25	10%	Casi siempre	45	19%
A veces	55	23%	A veces	50	21%
Muy pocas veces	65	27%	Muy pocas veces	55	23%
Nunca	80	33%	Nunca	69	29%
TOTAL	239	100%	TOTAL	239	100%

¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para desarrollar estrategias?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar técnicas laborales?	TOTAL	%
Siempre	11	5%	Siempre	21	9%
Casi siempre	38	16%	Casi siempre	39	16%
A veces	50	21%	A veces	45	19%
Muy pocas veces	67	28%	Muy pocas veces	58	24%
Nunca	73	31%	Nunca	76	32%
TOTAL	239	100%	TOTAL	239	100%

¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para adaptarse a los cambios?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para manejar equipos de trabajo?	TOTAL	%
Siempre	15	6%	Siempre	9	4%
Casi siempre	37	15%	Casi siempre	28	12%
A veces	57	24%	A veces	46	19%
Muy pocas veces	60	25%	Muy pocas veces	75	31%
Nunca	70	29%	Nunca	81	34%
TOTAL	239	100%	TOTAL	239	100%

¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades para establecer prioridades laborales?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo muestran flexibilidad laboral?	TOTAL	%
Siempre	24	10%	Siempre	10	4%
Casi siempre	40	17%	Casi siempre	25	10%
A veces	52	22%	A veces	60	25%
Muy pocas veces	57	24%	Muy pocas veces	69	29%
Nunca	66	28%	Nunca	75	31%
TOTAL	239	100%	TOTAL	239	100%

¿Sus compañeros de trabajo mantienen contacto con personas de apoyo emocional?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades especiales?	TOTAL	%
Siempre	24	10%	Siempre	10	4%
Casi siempre	40	17%	Casi siempre	25	11%
A veces	52	22%	A veces	60	26%
Muy pocas veces	57	24%	Muy pocas veces	69	29%
Nunca	66	28%	Nunca	70	30%
TOTAL	239	100%	TOTAL	234	100%

¿Sus compañeros de trabajo realizan actividades relajantes?	TOTAL	%	¿Sus compañeros de trabajo muestran habilidades de buena memoria?	TOTAL	%
Siempre	11	5%	Siempre	15	6%
Casi siempre	36	15%	Casi siempre	30	13%
A veces	55	23%	A veces	59	25%
Muy pocas veces	61	26%	Muy pocas veces	65	27%
Nunca	76	32%	Nunca	70	29%
TOTAL	239	100%	TOTAL	239	100%

Tabulación de las entrevistas

Habilidades sociales afectivas	Frecuencia	%
Falta de comunicación afectiva	12	40%
Baja empatía	8	27%
Dificultad en la resolución de conflictos	5	17%
Falta de liderazgo	3	10%
Aislamiento social	2	7%
TOTAL	30	100%

Habilidades sociales de planificación	Frecuencia	%
Falta de coordinación entre equipos	12	40%
Incapacidad para establecer prioridades	7	23%
Subestimación de recursos necesarios	5	17%
Comunicación ineficaz de planes	4	13%
Falta de flexibilidad en la planificación	2	7%
TOTAL	30	100%

Habilidades sociales ante el estrés	Frecuencia	%
Falta de técnica de manejo de estrés	11	37%
Sobre carga laboral	8	27%
Ambiente laboral tóxico	4	13%
Incapacidad para desconectarse	4	13%
Falta de apoyo de los jefes	3	10%
TOTAL	30	100%

Competencias actitudinales	Frecuencia	%
Falta de motivación	11	37%
Baja resiliencia	7	23%
Falta de colaboración	5	17%
Incapacidad para aceptar la retroalimentación	4	13%
Falta de ética laboral	3	10%
TOTAL	30	100%

Competencias procedimentales	Frecuencia	%
Procesos ineficientes	15	50%
Comunicación deficiente de procedimientos	7	23%
Falta de habilidades técnicas especiales	6	20%
Falta de actualización tecnológica	1	3%
Inadaptabilidad a cambio en los procesos	1	3%
TOTAL	30	100%

Competencias cognitivas	Frecuencia	%
Falta de habilidades para solución de problemas	11	37%
Dificultades en la toma de decisiones	9	30%
Baja creatividad e innovación	6	20%
Falta de habilidades analíticas	3	10%
Dificultades en la gestión del tiempo	1	3%
TOTAL	30	100%



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 25-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Nestor Sueldo Argumedo
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
TÍTULO DE TESIS	Habilidades sociales y competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2023
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	9% de similitud
N° DE TRABAJO	2466971178
FECHA	26 de setiembre [*] de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

26 de setiembre de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado
Dr. Oscar Gutiérrez HuamaniCC.
Archivo
OGH/

Habilidades sociales y competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2023

por Nestor Sueldo Argumedo

Fecha de entrega: 26-sep-2024 11:35p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2466971178

Nombre del archivo: TESIS_NESTOR_FINAL-30-08-24.docx (1.14M)

Total de palabras: 15858

Total de caracteres: 95296

Habilidades sociales y competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	8%	1%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	3%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unsch.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.upla.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	docplayer.es	<1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE	<1%
	Trabajo del estudiante	
7	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 30 words
Excluir bibliografía	Activo		



ESCUELA DE

POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR

EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000514-2024-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 11:00 a.m. del 16 de agosto de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI** Director de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. Tony Oswaldo HINOJOSA VIVANCO** y el **Mtro. Jorge Alberto PRADO PALOMINO**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **HABILIDADES SOCIALES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, AYACUCHO 2023**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por el **Bach. Nestor SUELDO ARGUMEDO**. Teniendo como asesor al **Dr. Eusterio ORE GUTIERREZ**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: CATORCE (14).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	<u>—</u>
Aprobado(a) por Mayoría.	<u>X</u>
Desaprobado(a) por Unanimidad.	<u>—</u>
Desaprobado(a) por Mayoría.	<u>—</u>

(x) Marcar con aspa.

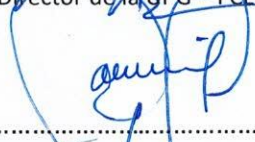
Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Nestor SUELDO ARGUMEDO**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Siendo las 12:46 hrs. se levanta la sesión.

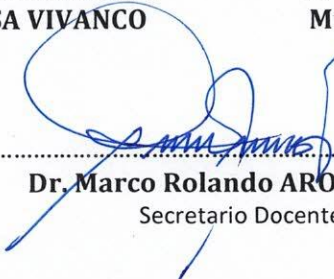
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 12:46 hrs. del 16 de agosto de 2024.


.....
Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI
Director de la UPG – FCEAC.


.....
Dr. Tony Oswaldo HINOJOSA VIVANCO
Miembro.


.....
Mtro. Jorge Alberto PRADO PALOMINO
Miembro.


.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones:

.....
.....
.....