

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN



**LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL
APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE
GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS
ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD
NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EDUCACIÓN COMERCIAL

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTA: MUCHA HUAMAN WALTER EDUARDO
ASESOR: DR. MARTEL ZEVALLOS DAVID JULIO

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por su inmenso amor.

A la memoria de mi padre Froilan, por sus enseñanzas consejos, disciplina y valores impartida, lo cual son pilares fundamentales para alcanzar el éxito en la vida.

A mi madre Victoria y mis hermanos por su apoyo y cariño, a mi esposa Silvia por su comprensión y a mis hijos Leonardo y Alessandra por ser el motor de mi vida para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

- A Dios por su amor y bendiciones.
- A los catedráticos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco del doctorado en administración, por las enseñanzas compartidas y contribuir en la formación profesional.
- Al Dr. David Julio Martel Zevallos por su inquebrantable apoyo como asesor en la realización de la investigación.
- A los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios (2020-I) de la Escuela Profesional de Administración - Universidad Nacional Agraria de la Selva, por su apoyo y participación para el desarrollo de la investigación.
- A los miembros del honorable jurado por sus importantes recomendaciones lo cual permitieron mejorar la investigación y lograr los objetivos propuestos.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue demostrar la influencia de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. La investigación por su naturaleza fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño cuasiexperimental de corte longitudinal con un pretest y un post test para una muestra de 42 estudiantes divididos en dos grupos de control y experimental. La investigación aplicó un programa de habilidades blandas a los estudiantes del grupo experimental desarrollados en talleres y conferencias sobre las dimensiones ética, responsabilidad, comunicación y trabajo en equipo. La recolección de datos fue a través de dos instrumentos denominado cuestionario y rubrica. Para la demostración de la influencia en el grupo experimental, se realizó la prueba de hipótesis, mediante la prueba de rangos con signos de Wilcoxon ($Z = -4,041$, p. valor = $0.000 < 0.05$) que demuestra que la media del pre y post-test son diferentes en el grupo experimental para muestras relacionadas, prueba no paramétrica U de Mann-Whitney ($Z = -4,571$, p. valor = $0.000 < 0.05$) para datos independientes, lo que demuestra que la media del post-test del grupo de control es diferente a la media del post-test del grupo experimental. Asimismo, las pruebas de hipótesis específicas, proceso de negocios, gestión de procesos, optimización de procesos y mejora continua, indicaron que el P-valor es de $0.000 < 0.05$ (5%), por lo tanto, rechazamos cada una de las hipótesis nulas (H_0) y aceptamos las hipótesis alternas (H_a), lo que quiere decir que las habilidades blandas influyeron considerablemente en el aprendizaje de las dimensiones señaladas, en ese sentido; se concluyó que la aplicación de un programa de habilidades blandas tiene efectos importantes en el aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, lo cual queda demostrado técnica y científicamente.

Palabras clave: Habilidades blandas, aprendizaje significativo, gestión, negocios, programa, fortalecimiento y influencia.

ABSTRACT

The objective of the research was to demonstrate the influence of soft skills in the achievement of significant learning of students in the subject of business process management of the Professional School of Administration of the Universidad Nacional Agraria de la Selva. The research by its nature was of applied type, with a quantitative approach, explanatory level and quasi-experimental design of longitudinal cut with a pretest and a post-test for a sample of 42 students divided into two groups of control and experimental. The research applied a soft skills program to the students of the experimental group developed in workshops and lectures on the dimensions of ethics, responsibility, communication and teamwork. The data collection was through two instruments called questionnaire and rubric. For the demonstration of the influence in the experimental group, the hypothesis test was carried out, by means of the Wilcoxon signed ranks test ($Z = -4.041$, $p. \text{ value} = 0.000 < 0.05$) which shows that the mean of the pre- and post-test are different in the experimental group for related samples, nonparametric Mann-Whitney U test ($Z = -4.571$, $p. \text{ value} = 0.000 < 0.05$) for independent data, which shows that the mean of the post-test of the control group is different from the mean of the post-test of the experimental group. Also, the specific hypothesis tests, business process, process management, process optimization and continuous improvement, indicated that the P-value is $0.000 < 0.05$ (5%), therefore, we reject each of the null hypotheses (H_0) and accept the alternate hypotheses (H_a), which means that the soft skills had a significant influence on the learning of the indicated dimensions, in that sense; it was concluded that the application of a soft skills program has important effects on the significant learning of the students of the subject of business process management of the Professional School of Administration at the Universidad Nacional Agraria de la Selva, which is technically and scientifically demonstrated.

Keywords: Soft skills, significant learning, management, business, program, strengthening and influence.

RESUMO

O objetivo da investigação foi demonstrar a influência das soft skills na obtenção de uma aprendizagem significativa dos alunos na disciplina de gestão de processos de negócio da Escola Profissional de Administração da Universidad Nacional Agraria de la Selva. A investigação foi de natureza aplicada, com uma abordagem quantitativa, nível explicativo e desenho quase-experimental longitudinal com um pré-teste e um pós-teste para uma amostra de 42 estudantes divididos em dois grupos, controlo e experimental. A investigação aplicou um programa de soft skills aos alunos do grupo experimental desenvolvido em workshops e palestras sobre as dimensões da ética, responsabilidade, comunicação e trabalho em equipa. A coleta de dados foi feita através de dois instrumentos denominados questionário e rubrica. Para a demonstração da influência no grupo experimental, o teste de hipótese foi realizado através do Wilcoxon signed rank test ($Z = -4,041$, p. valor = $0,000 < 0,05$), o que mostra que a média do grupo experimental foi superior à média do grupo experimental. 05) que mostra que a média do pré-teste e do pós-teste são diferentes no grupo experimental para amostras relacionadas, teste não paramétrico Mann-Whitney U ($Z = -4,571$, p. valor = $0,000 < 0,05$) para dados independentes, que mostra que a média do pós-teste do grupo de controlo é diferente da média do pós-teste do grupo experimental. Além disso, os testes de hipóteses específicas, processo de negócio, gestão de processos, otimização de processos e melhoria contínua, indicaram que o valor P é $0,000 < 0,05$ (5%), portanto, rejeitamos cada uma das hipóteses nulas (H_0) e aceitamos as hipóteses alternativas (H_a), o que significa que as competências transversais tiveram uma influência considerável na aprendizagem das dimensões indicadas, nesse sentido; conclui-se que a aplicação de um programa de competências transversais tem efeitos importantes na aprendizagem significativa dos alunos da disciplina de gestão de processos de negócio da Escola Profissional de Administração da Universidad Nacional Agrária de La Selva, o que é técnica e cientificamente demonstrado.

Palavras-chave: Soft skills, aprendizagem significativa, gestão, negócios, programa, fortalecimento e influência.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
RESUMO	vi
ÍNDICE	vii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Fundamentación del problema	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación	18
1.3. Viabilidad de la investigación	21
1.4. Formulación del problema.....	21
1.4.1. Problema general	21
1.4.2. Problemas específicos.....	21
1.5. Formulación de objetivos	22
1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de investigación.....	24
2.2. Bases teóricas	33
2.3. Bases conceptuales	79
2.4. Bases filosóficas	81
2.5. Bases epistemológicas	85
2.6. Bases antropológicas	88
CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	92
3.1. Formulación de las hipótesis	92
3.1.1. Hipótesis general.....	92
3.1.2. Hipótesis específicas.....	92
3.2. Operacionalización de variables.....	93

3.3. Definición operacional de las variables.....	95
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	96
4.1. Ámbito.....	96
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	96
4.3. Población y muestra	97
4.3.1. Descripción de la población.....	97
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	98
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	100
4.4. Diseño de investigación.....	100
4.5. Técnicas e instrumentos	101
4.5.1. Técnicas	101
4.5.2. Instrumentos.....	102
4.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	110
4.7. Aspectos éticos	112
CAPÍTULO V. RESULTADOS	115
5.1. Análisis descriptivo	115
5.2. Análisis inferencial y/o prueba de hipótesis.....	133
5.3. Discusión de resultados	145
5.4. Aporte científico de la investigación.....	149
CONCLUSIONES	152
SUGERENCIAS	154
REFERENCIAS.....	156
ANEXOS.....	168

INTRODUCCIÓN

El fenómeno de globalización desde el punto de vista económico, político, social y cultural ha traído consigo diversos cambios que afectan en mayor o menor medida al campo de la educación. Esta situación ha obligado a muchos países del mundo a desarrollar sus sistemas económicos y modelos educativos y afrontar los desafíos que estos traen consigo. Por ello, los países de la región han adoptado un enfoque de formación social complejas (CSE) para la formación de habilidades y destrezas que permitan a las personas adquirir todos los conocimientos, habilidades y actuar oportunamente para enfrentar diferentes problemas en la vida.

Sin embargo, se percibe que la mayoría de los estudiantes tienen problemas para desarrollar habilidades blandas, también conocidas como habilidades socioemocionales (HSE), que son esenciales para enfrentar con éxito los desafíos de la vida en un mundo globalizado. Esta dificultad se debe a varios componentes. Entre ellos, los alumnos que son admitidos a instituciones educativas están menos motivados y dispuestos a desarrollar habilidades técnicas y no técnicas, y los maestros carecen de las habilidades para perfeccionar las destrezas necesarias.

En el Perú también existe el problema de estudiantes que no adquieren competencias generales, lo que afecta en mayor o menor medida su aprendizaje. Según (CADE-IPAE, 2019) informa que en las escuelas de nivel secundario, 03 de cada 05 estudiantes son acosado por un compañero, 1 de cada 5 golpeado por otro estudiante, y cerca de 1,5 millones de jóvenes reportan no asistir a la escuela ni al trabajo (NINI) porque no desarrollaron habilidades para la vida. Esto manifiesta la grave crisis que atraviesa el país y la necesidad de las instituciones educativas se conviertan en un foro de diálogo, un foro del bien común y los valores cívicos, un foro de acogida y respuesta a una sociedad exigente. (Aguinaga y Sánchez, 2020, p. 79)

Desde el contexto local, en la ciudad de Tingo María, una de las instituciones más reconocidas en esta región es la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), pues desde la perspectiva experiencial, se ha visto que los estudiantes de la carrera profesional de Administración y en especial los estudiantes de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios, tienen dificultades para manejar su inteligencia emocional, lo cual reduce las probabilidades de aprendizaje significativo.

Esta afirmación es respaldada por la Universidad de Piura-UDEP en el año 2020 (como se citó en Revolledo, 2021, p. 3) fundamentadas en la transferencia de conocimiento. La comunicación educativa, las habilidades blandas son un factor importante para los estudiantes universitarios, así como las destrezas de comunicación, control emocional, trabajo en equipo, solución de conflictos. Asimismo, según Baluarte et al. (2018) (como se citó en Revolledo y Olivos, 2021) quienes argumentaron que la formación profesional es parte del proceso de aprendizaje del estudiante universitario y que es importante considerar competencias, habilidades y competencias a través de prácticas formativas adecuadas. En ese sentido se destaca que el desarrollo de aprendizaje incluye la evaluación del maestro durante la incorporación del estudiante para mejorar la calidad del alumno y la competencia individual. (pp. 2-3)

En ese contexto, la investigación parte de esta problemática y tiene como objetivo demostrar que las habilidades blandas, así como la ética, la responsabilidad, la comunicación y el trabajo en equipo tienen una influencia significativa en el aprendizaje de los alumnos del VII ciclo de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios de la Escuela profesional de Administración Profesional en la Universidad Nacional Agraria la Selva. En ese sentido, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de influencia de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura Gestión de Procesos de Negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva? El objetivo general se planteó de la siguiente manera: Demostrar cual es el nivel de la influencia de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Mientras que la hipótesis general fue formulada de la siguiente manera: las habilidades blandas influyen considerablemente en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

El desarrollo de la investigación se ha estructurado en cinco capítulos:

En el primer capítulo se presenta la fundamentación del problema, justificación de la investigación, factibilidad de la investigación, problema general y específico, formulación de objetivos tanto general y específicos.

En el segundo capítulo se presenta los antecedentes de investigación, las bases teóricas y conceptuales, se fundamenta las bases filosóficas y epistemológicas, así como las bases antropológicas.

En el tercer capítulo se formularon la hipótesis general e hipótesis específicas, así como la operacionalización y definición operacional de las variables.

En el cuarto capítulo se describe el alcance, tipo y nivel de investigación, se presenta la población de estudio, la muestra y método de muestreo, se describe los criterios de inclusión y exclusión, diseño, técnicas e instrumentos utilizados en el estudio, validación de los instrumentos de recopilación de datos, confiabilidad de los instrumentos, técnica para el procesamiento y análisis de datos, así como descripción de los aspectos éticos.

En el quinto capítulo, se presenta los hallazgos de la investigación destacando al análisis descriptivo, comprobación de hipótesis, la discusión de resultados y las contribuciones científicas del estudio.

Por último, se presenta las conclusiones, recomendaciones y referencias de las fuentes revisados. Asimismo, en los anexos se adjunta la matriz de consistencia, el consentimiento informado, instrumentos de recopilación de datos, validación de los instrumentos por parte de los expertos, sílabos del curso de gestión de procesos de negocios, el plan de trabajo sobre las estrategias de aprendizaje de las habilidades blandas y evidencias de los talleres y seminarios a los estudiantes.

El autor.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

En la actualidad, las organizaciones enfrentan diferentes cambios en respuesta a un ambiente y clientes que progresan firmemente, en la actualidad, el mercado laboral investiga que las empresas cuenten con un personal que posee un alto nivel de inteligencia emocional. Según (Goleman, 2004, pp. 39-40), tuvo la oportunidad de acceder a los modelos de competencias utilizados en 181 puestos de trabajo diferentes de 121 empresas y organizaciones alrededor del mundo. Trabajadores que hayan manifestado un amplio grado con un perfil particular necesario para sobresalir en una determinada profesión. El método analítico que uso fue simplemente para establecer la correlación entre las habilidades cognitivas o técnicas y las habilidades emocionales requeridas para un trabajo, función o área en particular. Por ejemplo, el gerente de proyectos de TI de Amoco enfatizó la existencia de 15 habilidades clave, de las cuales solo cuatro eran puramente cognitivas o técnicas, y el resto eran habilidades totalmente emocionales. Por lo tanto, con una simple regla de tres se puede deducir que el 73% de las habilidades consideradas por Amoco son estrictamente emocionales. Cuando se aplicó a los 181 modelos de competencia que investigan este método simple, se encontró que el 67% de las habilidades esenciales es para un desempeño efectivo, es decir que dos de las tres, eran de naturaleza emocional. Por lo tanto, las habilidades emocionales parecen ser dos veces más importantes que el coeficiente intelectual y las habilidades relacionadas con la experiencia. Este es un hecho que se aplica a todas las categorías y todo tipo de negocios.

Por otro lado, Universia (2020) en un estudio de Harvard, el 85% del triunfo en el trabajo profesional, se deriva de un buen progreso de sus habilidades blandas y personales. Numerosas personas tienen estas habilidades de forma natural, pero cualquiera puede desarrollarlas. Entre estas habilidades mencionan que los buenos modales, el optimismo, el sentido común, el sentido del humor, la empatía y la cooperación y negociación son de vital importancia. Además, los empleados con alta inteligencia emocional tienen excelentes habilidades de comunicación y un alto nivel de trabajo en equipo. (párr. 12)

De acuerdo con De la Riva (2019) el decano del Instituto de Empresa, Martín Bohem expresa en una conferencia al diario Expansión lo siguiente: El 85% del éxito humano depende de nuevas habilidades y destrezas como la comunicación, el trabajo en equipo, el pensamiento crítico o analítico... Y solo el 15% del éxito se debe al conocimiento y la experiencia (...) que forman parte del el adaptarse a las necesidades del mercado. (p. 22)

Como indica el World Economic Forum (2018) donde describe que América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo:

Más de 4 de cada 10 empresas en América Latina dicen que tienen dificultades para encontrar trabajadores con las habilidades adecuadas, según las encuestas de Manpower Group. Las empresas en Argentina son las más afectadas, con un 59% luchando por contratar personal con las habilidades adecuadas; en Colombia, esa cifra es del 50% y Perú del 49%. Durante más de una década, es decir, durante el auge económico de la década de 2000, la desaceleración desde 2012, la recesión de 2015-2016 y la recuperación actual, América Latina se ha posicionado como la región con la mayor brecha de habilidades en el mundo. (párr. 4)

En ese contexto, la Universidad Nacional Agraria de la Selva en particular la Escuela profesional de Administración, no contempla las habilidades blandas dentro de la curricula actual como parte del aprendizaje en los estudiantes de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios del VIII ciclo, lo cual, genera deficiencias en las competencias del egresado. Asimismo, en la enseñanza universitaria, se ha podido percibir que los estudiantes y los docentes, tienen mayor inclinación por preocuparse de las habilidades duras, obedeciendo probablemente a lo rígido que es todavía nuestras estructuras curriculares en el entorno educativo público, en ese sentido, líneas más adelante se plantean las interrogantes de investigación.

A. Fundamentación Legal

De acuerdo con la constitución Política del Perú, en su Art. 13 describe:

El fin de la educación es el desarrollo integral de las personas. Asimismo, el Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza y los padres están obligados

a educar a sus hijos y tienen el derecho a elegir los centros educativos y de participar en el proceso educativo. (Const.,1993, art.13)

Asimismo, en su artículo 14 de la carta magna menciona lo siguiente:

La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, las ciencias, la tecnología, las artes, la educación física y el deporte. Asimismo, es tarea del Estado promover el desarrollo ciencia y la tecnología del país. Por otro lado, promueve la educación moral y la educación de la constitución y de los derechos humanos es obligatoria en todo el proceso educativo civil o militar. (Const., 1993, art. 14).

En el artículo 18 de la constitución Política del Perú, sostiene lo siguiente:

Los fines de la educación universitaria son la formación profesional, la difusión cultural, la creatividad intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la constitución y de las leyes. (Const., 1993, art.18)

La ley general de educación 28044, menciona que son fines de la educación peruana tal como lo reconoce en su artículo 9°:

- a) Lograr la realización de las personas en lo que concierne a lo ético, intelectual, artístico, cultural, afectiva, física, espiritual-religiosa y promueve la formación y fortalecimiento de la identidad, autoestima y la integración adecuada y crítica a la sociedad de tal manera puedan formar personas que puedan demostrar sus capacidades. Desarrollar una ciudadanía en armonía con el medio ambiente, vinculando la vida con el mundo del trabajo, y desarrollando las habilidades y competencias para enfrentar las constantes variaciones de la sociedad y del conocimiento.
- b) Se afirma la identidad nacional basada en la diversidad cultural, étnica y lingüística, supera la pobreza, promueve el desarrollo sostenible de un país y construye una educación de paz, promueve la integración nacional y democracia que contribuya a la construcción de un país solidario, justo, inclusivo, próspero y que sea una sociedad tolerante considerando los retos del mundo globalizado. (Ley General de Educación, 2003, p.3)

Según la Escuela Profesional de Administración (2017) menciona que los fundamentos legales fueron basados y sustentados en las siguientes normas:

- Ley Universitaria N°30220, de fecha 09 de julio de 2014.
- Ley 28740 ley del Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).
- Decreto Supremo N° 018-2007-ED. Reglamento de la Ley N° 28740
- Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU. Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.
- Estatuto de la UNAS, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNAS/TM, de fecha 19 de noviembre de 2014.
- Reglamento General de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, aprobado con Resolución N°167-CU-UNAS/TM, de fecha 25 de abril de 2016). (pp. 9-10)

B. Fundamentación Teórica

Bassir et al. (2012) señalaron que el papel de las habilidades no cognitivas (o socioemocionales) afines con los rasgos de personalidad en el funcionamiento social ha sido ampliamente debatido en los últimos años. Estas habilidades incluyen la perseverancia, la motivación y la autodisciplina, algunas de las cuales son habilidades necesarias para quienes solicitan la educación superior y el mercado laboral. (p. 75)

De acuerdo con Cunha y Heckman, 2010 (como se citó en Bassi et al., 2012), recientes investigaciones sugieren que invertir en habilidades blandas en la primera infancia es más eficaz y equitativo. Por lo tanto, si bien se espera una compensación clara en la efectividad de inversiones razonables en habilidades cognitivas en adultos jóvenes y adolescentes, esta compensación entre inversiones tempranas es menos pronunciada que en habilidades no cognitivas durante la adolescencia. (76. 76)

En ese sentido, el progreso de las habilidades blandas deben ser consideradas e incluidas desde la educación básica, para generar un capacidades académicas y laborales que le sean útiles a los futuros profesionales.

C. Fundamento Educativo.

Las habilidades no cognitivas o socioemocionales, también conocidas como soft skills, las cuales van más allá del aprendizaje de una asignatura específica. Son los que sirven "de por vida", según Carol Dweck, profesora e investigadora de psicología de la Universidad de Stanford. Esta herramienta básica nos permitirá conectarnos con el entorno, con los demás y con nosotros mismos. Además, es muy importante en la vida universitaria, donde los alumnos desarrollan su red de contactos y aumentan sus conocimientos trabajando en equipo para un aprendizaje dinámico. (Comunidad Psychometrix, 2018, párr. 2)

Por esta razón, los docentes juegan un papel importante en esta educación, ya que deben comunicar la importancia de estas habilidades a los estudiantes. Estos tipos de herramientas cognitivas pueden formarse y desarrollarse con el tiempo a medida que se aprenden en combinación con diversas experiencias de la vida. Es en este contexto que los docentes deben enfatizar la importancia de la persistencia y la perseverancia en sus alumnos. Estas cualidades serán fundamentales para que los alumnos sigan aprendiendo más materias que les sean útiles; sin que se sientan decepcionados cuando obtengan un mal resultado. (Comunidad Psychometrix, 2018, párr. 3)

D. Fundamentación social.

Vivimos tiempos difíciles y sería absurdo negarlo. Nuestro país atraviesa un momento difícil, no solo experimentando su peor crisis sanitaria de los últimos años, con un sistema de salud débil y una economía afectada por la pandemia, el subempleo y una severa recesión; pero también como respuesta a la crisis de valores, es la clase política como claro ejemplo de la falta de habilidades básicas de relación como la empatía y la integridad. (Henríquez, 2020, párr.1). En tiempos de crisis, cuando faltan habilidades para quienes claramente necesitan monitorear y proteger a las personas; podemos responder como un espejo y devolver lo que hemos recibido, o medir y usar la principal habilidad blanda para que sea parte de nosotros: Resiliencia. Para mejorar la familia o la sociedad, necesitamos el equilibrio entre los ciudadanos, y para lograrlo necesitamos fortalecer nuestra educación emocional desarrollando nuestra resiliencia. (Henríquez, 2020, párr. 3)

De acuerdo con Henríquez (2020) manifiesta que es de vital importancia para nuestra sociedad educativa el desarrollo de las habilidades blandas y para ello debemos: Invertir tiempo en conocernos, respetémonos, usemos el sentido del humor, retémonos a aprender algo nuevo, cuidemos nuestra salud emocional, compartamos nuestras emociones rodeémonos de gente optimista, abandonemos el control excesivo, mejoremos nuestra salud física, seamos protagonistas, no víctimas, elijamos el foco de nuestra atención, seamos fuertes, el miedo no afecta nuestra vida, dejemos ir nuestros pensamientos a tiempo y dejemos que sentimientos como el miedo, la incompetencia o la vulnerabilidad se apoderen de ellos. (párr. 5)

E. Fundamentación Académica.

Según Carrasco (2015), recuerda que con el paso del tiempo las habilidades blandas en el mundo laboral van tomando cada vez más fuerza. Sin embargo, la educación más bien tradicional o conservadora ha centrado su energía en dar forma a las percepciones y acciones, con poco énfasis en la revisión de las emociones o el progreso de actitudes y valores. Por otro lado, el autor también afirmó que las habilidades no son innatas en el hombre sino conductas aprendidas, es decir, se desarrollan desde la infancia, como los papás primero instruyen a sus descendencias a comportarse, luego la colegio extiende la gran tarea a los individuos para crecer y convivir, pero sin olvidar que la base se pone en la familia. (párr. 1-3). En este entorno, ahora que vivimos en un universo bastante profesional en que la tecnología progresa a pasos gigantescos, y la comunicación que se da “cara a cara”, cada vez más va quedando más relegada y sustituida por los celulares, tabletas o computadoras (PCs), donde aquellas regiones en que el núcleo familiar ilustra en esta clase de destrezas, van desapareciendo, se necesita tomar conciencia de este entorno y regresar a las actividades de antes donde se generaba mayor vínculo familiar y amical para generar los lazos sentimentales. (Carrasco, 2015, párr. 6)

F. Fundamentación empresarial laboral.

Según El Comercio (2014), señala que en el ajetreado ambiente de trabajo actual, simplemente fortalecer las habilidades académicas ya no es suficiente. El desarrollo de habilidades blandas, incluidas las habilidades blandas, como la comunicación, la

inteligencia emocional y otras habilidades de los miembros de la organización, es fundamental para perfeccionar la eficacia, eficiencia y la productividad de una empresa. En este sentido, cada vez son más las empresas que buscan mejorar las habilidades blandas de sus empleados (párr. 1). Asimismo, para Pérez (como se cita en Repetto y Juan, 2007), destacaron el impacto de la inteligencia emocional y las habilidades socio-emocionales en la complacencia con la vida, la salud mental, progreso profesional, ejercicio laboral, liderazgo, manejo del estrés laboral o la reducción de los niveles de irritación en las organizaciones. (p. 100)

Por otro lado, el progreso de habilidades socioemocionales tiene un papel transcendental en la mejora del éxito del individuo en un entorno organizacional. La necesidad de tales habilidades cubre una amplia gama de trabajos: desde la gestión de equipos, el trabajo en equipo, tolerar el estrés laboral, negociar, resolver conflictos, planificar la carrera, motivar el propio trabajo, motivar a los demás, manejar situaciones críticas y más. (Repetto & Juan, 2007, p. 101)

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Los resultados se enfocan en comprender la importancia de las habilidades socioemocionales también denominadas habilidades blandas y su impacto en el aprendizaje significativo en los alumnos del curso de Gestión de Procesos de Negocios de la Escuela Profesional de Administración de la UNAS, el mismo que valdrá de modelo para estudiantes de diferentes universidades con similares características, toda vez que las habilidades blandas influyeron significativamente en el ámbito académico estudiado, en ese sentido; la obligación de priorizar dichas competencias relacionados con el estudio, serán decisiones que permitan cumplir satisfactoriamente en el entorno personal y social.

A. Justificación técnica

Con la capacitación de habilidades blandas, se llenó algunos vacíos en los futuros profesionales, lo cual se logró perfeccionar el aprendizaje de los alumnos de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios (BPM), que hasta la actualidad no habían sido abordados desde ese punto de vista técnico. Asimismo, se presenta una justificación práctica, al demostrar que el perfeccionamiento de habilidades blandas mejoró sus

interacciones de manera significativa. La comunicación, trabajo en equipo, responsabilidad y la ética, fueron fundamentales a la hora de solucionar dificultades académicos y sociales y de esa manera contribuyeron a una mejor participación, por que desarrollaron valores ligados a la socialización y participación en el aula.

B. Justificación metodológica

Desde esta perspectiva, la investigación facilita instrumentos permitidos y confiables que serán útiles en las futuras investigaciones relacionados al área académico y que podrán ser adaptadas a otras instituciones del estado, profesionales e investigadores que buscan determinar un perfil idóneo de sus profesionales principalmente en los procesos de administración de negocios de manera eficiente y eficaz.

C. Justificación pedagógica

La manera en que se logró el proceso de aprendizaje significativo, al utilizar dos instrumentos validados como el cuestionario (exámenes) y la rúbrica las cuales buscaron demostrar que el aprendizaje se mejora a través de las destrezas blandas en los alumnos matriculados en el curso de gestión de proceso de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la UNAS, teniendo en cuenta que cada día son de mayor uso y de necesidad por el mercado laboral.

D. Justificación Social.

La instrucción y sociedad son dos conceptos estrechamente involucrados. Por un lado, la enseñanza colabora en el progreso de la sociedad lo cual apoya en la enseñanza del individuo. El modelo para escoger para educar depende mucho de la sociedad, del instante, del ámbito social y cultural que nos circunda. Hoy vivimos en un mundo donde la sociedad de las TICs es una completa revolución digital y tenemos adaptarnos ella para no quedarnos atrás considerar los requisitos que se solicitan para lograr adaptarnos a ella. Por consiguiente, no solo se debe educar en mundo de revoluciones tecnológicas, sino que además se debe conformar a expertos y seres vivos moral y críticamente y de esta forma poder desempeñarse en este planeta de las novedosas tecnologías y transformaciones sociales.

E. Justificación Académica.

De acuerdo con la nueva ley universitaria del Perú Ley N°30220 en su artículo 1, dice:

La presente ley plantea como objetivo regular el establecimiento, funcionamiento, inspección y clausura de las universidades. El mismo que contribuye a la perfección constante de la calidad educativa de las instituciones de educación superior como unidad básica del progreso nacional, la investigación y la cultura. Del mismo modo, define los principios, objetivos y funciones del modelo de gestión del sistema universitario. El Ministerio de Educación es la autoridad competente para la aplicación de política de fortalecimiento de la calidad de la educación en las universidades. (Nueva ley universitaria, 2014, p.2)

F. Importancia o propósito

El motivo para abordar el estudio es que, en la actualidad, es de trascendental importancia incluirlas dentro de la formación universitaria para hacer de los jóvenes profesionales íntegros. No solo se trata de ofrecerles conocimientos, sino de hacerlos progresar como seres humanos y ayudarlos a desarrollar diferentes cualidades que deben ir de la mano con su crecimiento laboral, a partir de ello la inclusión de nuevas técnicas y conocimientos de la información, hasta nuevas formas, ambientes y propiedades de compromiso serán importantes en la formación de un estudiante de administración. En este sentido es de trascendental que las futuras generaciones demanden desplegar habilidades blandas a muy corta edad para compensar las demandas, algo que dificultosamente se ha observado dentro de la instrucción habitual en las instituciones formativas.

Por lo tanto, el beneficio será laboral, principalmente para las empresas e instituciones, ya que contarán con personal experto, fundamentalmente el sector tecnológico; aunque todas las organizaciones necesitan de personal con talento adecuado y dotado de habilidades socioemocionales, como: Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, ética, entre otras. Dada la situación real de la educación básica, técnica y universitaria, y principalmente de nuestros alumnos de la carrera profesional de Administración en la UNAS-Tingo María. Esto nos conlleva a tomar la iniciativa de

realizar dicho estudio en los estudiantes de la asignatura de “Gestión de Procesos de Negocios”, para demostrar como las habilidades blandas influyen en el aprendizaje significativo, aplicando un programa de fortalecimiento de capacidades con dimensiones de habilidades y que se pueda proponerlos en los procesos de aprendizaje, por último, presenta relevancia social, pues al mejorar los procesos de negocios empresariales con personas profesionales que manejan muy bien sus habilidades sociales, habrá un clima de confianza en todo los sectores, contribuyendo en el fortalecimiento institucional y social.

1.3. Viabilidad de la investigación

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo orientado a estudiantes universitarios para demostrar como “habilidades blandas” influyen en el aprendizaje del curso de gestión de procesos de negocios, por lo que se contó con los recursos humanos necesarios, que en el caso fueron los estudiantes que al final del experimento no se alteró ni se causó daños a los involucrados durante la investigación que duro el semestre académico del año 2021-I (4 meses). Por otro lado, se contó con la disponibilidad financiera, materiales y el acceso a la información referido a las bases teóricas y los antecedentes de investigación que se tuvo acceso o disponibilidad sobre los temas de las habilidades blandas y el aprendizaje significativo. Finalmente, el acceso a la muestra para el trabajo de campo durante la investigación fue factible.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de influencia de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

- ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la gestión de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva?
- ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la optimización de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva?
- ¿Cuál es la influencia de habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la mejora continua en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Demostrar cual es el nivel de la influencia de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

1.5.2. Objetivos específicos

- Demostrar la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Demostrar la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la gestión de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

- Demostrar la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la optimización de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Demostrar la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la mejora continua en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

A. Internacionales

López & Lozano (2021) Este artículo propone un análisis en profundidad de los aspectos socioemocionales de las personas en el cual las habilidades tanto blandas y duras contribuyan a un desarrollo integral del alumno. El propósito es establecer si el proceso de enseñanza-aprendizaje es lo ideal y si el docente está preparado para transmitir el conocimiento a través de la demostración del desarrollo de las competencias al momento de analizar, sintetizar, comunicar y relacionarse con los grupos o con las demás personas. Este estudio concluye: Es importante que todo docente desarrolle habilidades blandas para infantes y jóvenes en su trabajo diario. La aplicación de habilidades blandas en las escuelas, mejora significativamente en el manejo saludable de la inteligencia emocional. La inteligencia emocional nos convierte en unidades funcionales que son capaces de afrontar los múltiples escenarios que se presentan en la vida, no solo a nivel académico y profesional si no también a nivel personal.

De acuerdo con Espinoza & Gallegos (2020) la buena actitud, el pensamiento crítico, las habilidades de comunicación, gestión del tiempo, entre otras, son parte de las habilidades blandas, que no solo son aspectos de cognición humana; son habilidades que le permiten cooperar con sus colegas en un entorno laboral y desenvolverse en la sociedad. El propósito de este estudio es indagar en estos aspectos, los cuales son muy importantes en la actualidad, tanto a nivel de la educación como empresarialmente. Por otro lado se ejecutó un mapeo sistemático que arrojó estudios que permitieron comprender sobre los conceptos específicos, y comprender si estas habilidades se implementan en la educación actual y son las más demandadas para la inserción en el trabajo. Este documento muestra que, si bien existen sistemas, actividades y enfoques para incorporar adecuadamente el desarrollo y empoderamiento de habilidades blandas, las compañías buscan personas dinámicas que sean resilientes, empoderadas y capaces de responder positivamente a la adversidad; por el momento no existe evidencia de la medición y no se puede establecer si son apropiados y únicos para años posteriores. (p. 39)

Según Fuentes et al. (2021) en su artículo titulado evaluación de habilidades blandas en la educación superior, formula el objetivo siguiente: “determinar la prevalencia de habilidades blandas entre los estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO (Colombia) en los programas académicos de psicología y administración en salud ocupacional con sedes en Bogotá Sur y Campus Zipaquirá”, utilizaron una orientación cuantitativo, descriptivo y transversal, con muestra de 50 alumnos del último semestre. En el estudio, encontraron que “las habilidades blandas” que prevalecen entre los alumnos de las escuelas académicos estudiados fueron la escucha, la influencia y trabajo en equipo. Una vez más, las competencias que deben fortalecerse son la responsabilidad y el apoyo. Y finalmente llegaron a la conclusión de que al mercado laboral le interesa más y requiere la presencia de habilidades blandas en sus especialistas, lo que genera un cambio y oportunidad del entorno a la academia, a través de la vinculación del programa curricular, de tal manera se pueda refuerzas los comportamientos asociados a cada competencia. (p. 49)

De acuerdo con Burgos & Osorio (2016) en su investigación sobre la correspondencia entre ética y aprendizaje autorregulado, se centró en estudiantes de 03 carreras universitarias con el propósito de determinar la correlación entre ética y autorregulación en el proceso de aprendizaje. La investigación empleo un método cuantitativo utilizando un cuestionario y aplico el software estadístico SPSS, y los resultados son los siguientes: La mayor parte de la población encuentra la felicidad en lo que aprende, lo que significa que cuanto más disfruta con lo que hace, los niveles de coherencia entre decir y hacer se relacionan más. Por otro lado, refieren que sufren más cuando tienen que responder cuestionarios mecánicos que los incomodan y muchas veces los llevan a conductas poco éticas, como copiar en exámenes o robar ideas. Asimismo, un hallazgo emergente y muy importante, en lo que respecta a la ética, se centra en la pregunta. ¿Cree que existe una correspondencia directa entre los valores aprendidos en la cultura y la enseñanza y el aprendizaje? la respuesta refleja un porcentaje que no supera al 7%, cuya opción marcada fue la mayoría de las veces no. Lo anterior indica de entrada que los estudiantes que respondieron la encuesta que evaluó la relación entre la educación superior y la ética tienden a ser positivos. Este resultado (cuantitativo) es un buen indicador de como los alumnos realmente creen que los valores adquiridos en los procesos

culturales que tienen incidencia y se relacionan con las formas y medios de las técnicas de enseñanza-aprendizaje, lo que se puede deducir que la variable ética es muy importante en la vivencia de la formación, y puede considerarse un factor trascendente en los procedimientos de aprendizaje autorregulados. En el mismo sentido, es interesante que los resultados semestrales muestran que a medida que avanza la formación, se comprende mejor que los conocimientos adquiridos en la universidad, lo cual tienen un componente ético capaz de influir en la configuración como ser humano.

Según Musicco (como se citó en Vargas, 2019), las principales universidades de España, como de toda Europa, hoy cuentan con un centro de competencia de desarrollo de soft skills clave que los futuros estudiantes y profesionales deben adquirir para tener éxito. Esta publicación explora varios atributos de habilidades blandas desde una perspectiva más personal, como la inteligencia emocional. Según el autor, todas habilidades están orientadas al progreso integral de una persona, que va más allá de un excelente plan de estudios, porque realmente no garantiza el éxito. En Europa se revisaron paralelamente diferentes listados de habilidades sociales, donde se utilizaba el conocimiento de una habilidad para mejorar otras habilidades o métodos más específicos y su implicación en cada país. Asimismo, también destaca que la tutorización mediante el uso de competencias soft skills se convierte en un enfoque ideal y totalmente alineado con el objetivo de la universidad de implementar dichas competencias, permitiendo a los graduados afrontar los retos laborales en Europa del siglo 21. Concluyen que el coaching se convierte en un método que responde plenamente a los fines de la universidad, porque trabaja mejorando los perfiles de los individuos, fomentando el desarrollo de sus potencialidades y las competencias asociadas a ellas, las soft skills que están directamente relacionadas a la forma de ser con nosotros mismos y otras formas de actuar y promover el progreso de capacidades técnicas y personales en el entorno social y profesional. Según Lagos (como se citó en Vargas, 2019) señaló que en Chile se realizó un estudio basado en la estructura de liderazgo estudiantil en 6 colegios del municipio de Condes, en el que se describió cómo el aprendizaje experiencial incide en el desarrollo de las habilidades blandas. El eje es una interpretación discursiva del proceso de formación de los estudiantes para comprender la perspectiva de los estudiantes de liderazgo sobre los métodos de aprendizaje experiencial y el desarrollo de habilidades. En este artículo se

intenta analizar la relación entre la educación y la preparación de los jóvenes las cuales fueron evaluadas en a la decisión de los estudiantes con variadas declaraciones de tareas y ver cómo afectan la capacidad para conseguir sus fines y objetivos y las interacciones del ambiente de trabajo, así como la relación personal, en ese contexto consideramos que es fundamental que en la actualidad las persona dependiendo de su sector cuenten con habilidades blandas para afrontar los problemas de la vida. (p. 8)

De acuerdo Matienzo (2020) en su artículo académico titulado “El desarrollo de la teoría del aprendizaje excepcional y su aplicación en la educación superior”, examina las principales proposiciones de los aspectos clásicos de la proposición del aprendizaje excepcional de David Ausubel. En tal sentido, el efecto logrado afirma que los conocimientos previos deben ser considerados siempre como la variable separada que mayor influencia tiene en el aprendizaje de nuevos contenidos. Dicho trabajo de competencia consiste en resolver diferentes situaciones o dificultades relacionadas con el grado de conocimiento y relación con la situación. Si los estudiantes universitarios son capaces de aplicar activamente los ejercicios recopilados durante sus estudios, y no solo uno tras otro, su voluntad se convertirá en un proceso de aprendizaje exitoso. La disposición de los estudiantes para educarse es una de las dos exigencias principales para el aprendizaje o la instrucción significativos. La parte humanística de la educación universitaria se basa en una educación integral que evita el aprendizaje automático. Los mapas conceptuales y los modelos mentales son muy importantes ya que se basan en lo que ya existe en la estructura cognitiva, sus percepciones situaciones nuevas. Las mediaciones que conducen a la comprensión del sentido ya no solo son humanísticas y semióticas, sino que también incluyen dispositivos tecnológicos. El docente universitario debe suscitar el aprendizaje esencial crítico y autocrítico y facilitar la difusión del currículo, el programa y el contenido conductual.

Por su parte, Zapata (como se citó en Vargas, 2019) realizó un estudio en el que afirmó: Muchas veces existe una relación enajenada entre los cursos o capacitaciones en profesiones afines a los negocios y las exigencias de las organizaciones que rebuscan su lugar de trabajo. La suposición propuesta en la publicación se encontró que hay disonancia entre la red de cursos y las ofertas de trabajo ofrecidas por las unidades

estructurales del empleador. Estas interrupciones se deben, por un lado, a que el contenido de los cursos y el formato de enseñanza universitaria de algunas carreras relacionadas con los negocios está desactualizado en comparación con las realidades económicas, políticas y sociales actuales. Asimismo, carecen de una base experiencial y los estudiantes se gradúan con poca práctica de campo y exposición a la realidad. En ese sentido, es obligatorio reorganizar los planes de estudios que incluyan habilidades blandas, aumentar la capacidad de los graduados para integrarse al mundo laboral y acelerar los cambios culturales que se presentan en las empresas como resultado del ingreso tecnológico en la sociedad.

B. Antecedentes Nacionales

De acuerdo con Barzola y Franco (como se cito en Crisosto, 2022) en su tesis titulado: “Influencia del taller de habilidades blandas en el rendimiento académico de la asignatura Estadística General de estudiantes de la Universidad Continental”, en Huancayo. Plantean como objetivo, determinar el grado de influencia del taller en habilidades blandas en el rendimiento académico de la asignatura. El estudio tuvo un diseño cuasi experimental de un solo grupo con pre y pos test, utilizaron una muestra de 86 alumnos. Los métodos de recolección de datos son la observación y una prueba objetiva de conocimientos. De acuerdo a los resultados obtenidos, concluye que el uso de talleres de habilidades blandas tuvo una influencia significativa en el rendimiento académico de los cursos de estadística general de las Universidad Continental durante el 2019-1 traduciendo en un incremento de 1.86 puntos con relación al nivel promedio, trabajo realizado con 95% de confiabilidad. (p. 9)

De acuerdo con Ventura (como se cito en Crisosto, 2022), realizó un estudio “Desarrollo de habilidades blandas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de sexto grado de nivel primaria de la institución educativa 43006-Tala del distrito de Torata – Moquegua 2019” de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Plantea como objetivo, analizar la relación del desarrollo de las habilidades blandas con la mejora del aprendizaje escolar de los alumnos del sexto grado de primaria. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental. La muestra estuvo constituido por 20 estudiantes de sexto grado. Como instrumento utilizó el cuestionario con opciones de

respuesta la escala de Likert, la técnica usada fue la encuesta. Finalmente los resultados demostraron que las habilidades blandas tuvieron una relación significativamente y que influyen en la mejora del aprendizaje de los estudiantes de la Institución Educativa de acuerdo al valor de $p\text{-Value} = 0,000$ que es menor que el alfa (0,05). (pp. 9-10)

De acuerdo con Gives (2021) en su investigación titulado “Programa de habilidades blandas y aprendizaje virtual de estudiantes de sexto grado de la Institución Educativa N°14037, Piura - 2020”. El objetivo planteado fue determinar la influencia de un programa de habilidades blandas en el aprendizaje virtual de los estudiantes de la Institución Educativa Santiago Artemio Requena. Es un estudio con enfoque cuantitativo de tipo aplicado y explicativo con diseño cuasiexperimental transaccional con dos grupos pre y post test. La población incluyo a 22 estudiantes en el grupo experimental y 22 estudiantes en el grupo control. Asimismo, se muestran los resultados sobre la base del grupo experimental. Para la recolección de los datos se usaron 2 instrumentos llamado cuestionario que estaban orientada a la variable habilidades blandas y aprendizaje virtual. Los resultados se procesaron con el Excel 97-2010 y el Software estadístico SPSS V.20, los cuales muestran los estadísticos descriptivos. Los efectos muestran que la aplicación de programas de habilidades blandas mejora el aprendizaje virtual de los alumnos del sexto grado de la institución educativa “Santiago Artemio Requena Castro”, Piura – 2020.

De acuerdo con Vallejos (como se cito en Flores & Vigil, 2021) en su investigación “Habilidades blandas y su predominación en el funcionamiento del personal post comercialización Interamericana Norte SAC filial Chiclayo”, buscó detectar si el desempeño laboral está influenciado por las habilidades blandas del personal, en ese sentido describen como objetivo general, establecer la influencia que poseen las habilidades blandas sobre el desempeño de los trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica para el recojo de la información fue la encuesta. Los cuestionarios se establecieron en base a las dimensiones e indicadores de conceptos usados (5 magnitudes para habilidades blandas y 6 para desempeño laboral). La muestra fue de 39 personas (ayudantes) que trabajan a tiempo completo. Los resultados confirmaron que la única dimensión de las habilidades blandas que afectó el desempeño laboral fueron las habilidades sociales, aunque las percepciones de los empleados sobre

esta área son más bajas. En este sentido, el estudio llega a las siguientes conclusiones: Se puede identificar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral, pero solo en la dimensión de habilidades sociales, mientras que, en las demás dimensiones como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía, no muestran ningún impacto en la gestión o el rendimiento del trabajo. (pp.19-20)

De acuerdo con Magro (2017) las habilidades blandas han recibido mucha atención en relación con varios procedimientos de evaluación, Por lo existen pocas investigaciones sobre técnicas estadísticamente significativos para entrenarlas. La cognición corporizada permite formular una teoría de como estas se identifican desde la conciencia de habilidades encarnadas que han de desarrollarse y mantenerse en un contexto de la historia en lo que concierne a lo sociocultural para encaminarlas a un nivel superior en fases mediadas por la interocepción. Esta teoría formulada por el autor del estudio su a puesto a prueba en un programa que ha sido aplicado a 13 estudiantes del nivel superior universitario, cuyos resultados, probados con un grupo control, han sido significativos con respecto a niveles de nerviosismo ($t = -3.379$ Sig.= 0.003), atención plena ($t = 4.762$ Sig.= 0.000), niveles de cognición ($t = 5.560$ Sig.= .000), afrontamiento del estrés académico ($t = 2.802$ Sig.=0.014) y reacciones al estrés académico ($t = -4,614$ Sig.=0.000). Al inspeccionar la influencia sobre las actitudes hacia el estrés académico, se descubrió que los niveles de cognición, una variable del programa, no solo los predice mejor (R^2 Lineal=0.669) sino que también actuaba como una variable interviniente en el afrontamiento del estrés académico y las actitudes hacia el estrés académico. (BootLLCI=-0.7933, BootULCI= -0.2247 impacto de manera indirectos con un -0.4439). Comprobando la eficiencia del programa y la probabilidad de desarrollar esta teoría. (p. 133)

Valeriano & Patiño (2019) en su estudio, propusieron como objetivo, describir el valor de desarrollar habilidades blandas en los alumnos de la Generación Z. El análisis se ejecutó a partir de un modelo cualitativo de diseño documental. En consecuencia, el progreso de destrezas blandas es importante para los alumnos de la Generación Z, de modo que tenemos estar dispuestos a aportar soluciones a los nuevos desafíos que planea la sociedad del siglo 21. En ese sentido se expone tanto en el ámbito académico, social y

empresarial. Del mismo modo, el refuerzo de las habilidades blandas, así como su progreso a lo largo de infancia, juega un papel definitivo en el fomento de esta capacidad para abordar los retos de una variable fundamental denominada habilidades blandas inmersos en los escolares de la generación "Z".

De acuerdo con Trevejo (2021) en su tesis planteado “Las habilidades blandas y el aprendizaje autónomo en estudiantes de un Instituto superior tecnológico de Lima, 2021”, se plantea como objetivo, identificar la interrelación entre las habilidades blandas y el aprendizaje autónomo de los estudiantes. El estudio fue un de tipo básico, utilizando métodos cuantitativos, niveles de correlación descriptivos, diseños transversales y no experimentales. 84 estudiantes participaron en el censo. En cuanto a la recolección de datos, utilizando métodos de encuesta, se utilizan dos cuestionarios como instrumentos, y cada variable es una escala tipo Likert que consta de 25 ítems. Ambos cuestionarios son evaluados por 3 expertos. Con una validez es del 100% se logra una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.934 y 0.946 para la variable habilidades blandas y aprendizaje autónomo respectivamente. El análisis estadístico para el presente estudio fue a través de SPSS V.26. De esa manera se consiguió encontrar que hay una relación entre las habilidades blandas y el aprendizaje autónomo, con una calificación de correspondencia de rho de Spearman de 0,549, lo que indica que hay una reciprocidad positiva y moderada entre las habilidades blandas y el aprendizaje autónomo de los alumnos del Instituto Tecnológico Superior de Lima, 2021.

De acuerdo con Palomino (2018) en su investigación, “Aprendizaje significativo y las actitudes hacia las matemáticas en estudiantes del VII ciclo, en la Institución Educativa 1227-Ate 2018”, plantea como propósito, determinar la correlación entre el aprendizaje significativo y las actitudes hacia las matemáticas en dichos estudiantes. Tipo de investigación básica descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, Muestra de 170 alumnos. La técnica usada fue la encuesta, el instrumento trabajado fue cuestionario. Los resultados descriptivos encontrados fueron que el 67,1% de alumnos del VII periodo de la institución educativa N°1227 “Indira Gandhi”, dicen que el aprendizaje significativo se localiza en el grado proceso y el 71,8% alumnos presentan que las actitudes hacia las matemáticas se localizan también en el grado proceso.

Concluye que $r = 0.483$, lo cual significa que existe una reciprocidad positiva con grado moderada, además el $P.v. = 0,000$ resulta menor que $\alpha = 0.05$, por lo tanto, existe una correspondencia significativa a un nivel del 95%, de manera que se rechaza la conjetura nula (H_0) y se confirma que el aprendizaje significativo y las actitudes hacia las matemáticas en los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa 1227- Ate, 2018 tienen una correlación significativa.

De acuerdo con Garay (2019) la investigación planteada tuvo como objetivo brindar una estrategia de resolución de problemas y lograr un mejor aprendizaje en los alumnos planteado en su tesis titulado “Aprendizaje significativo en matemáticas”. Las categorías y subcategorías fueron técnicas de aprendizaje, siendo la subcategoría una técnica de aprendizaje cooperativo para resolver el siguiente problema”, ¿Qué tácticas de enseñanza-aprendizaje se debe emplear para obtener un aprendizaje significativo de las matemáticas en los alumnos del 3° grado “A” de educación secundaria de la I.E. integrado Antonio Raimondi-Las Vegas del distrito de Daniel Alomas Robles, Huánuco, entre 2013 y 2015? La metodológica que se utilizó fue cualitativa, el tipo de estudio fue la acción educativa, las técnicas usadas para recoger la información fueron la observación y la encuesta, mientras que los instrumentos fueron los denominados diario de campo investigativo y cuestionario a los estudiantes. Los métodos de estudio fueron resúmenes y subrayando, las técnicas de interpretación estaban triangulando, el objetivo de la iniciativa era utilizar la resolución de problemas y el aprendizaje cooperativo para ayudar a los estudiantes en el curso de matemáticas a aprender el material de manera efectiva. Al final se llegó a la siguiente conclusión: El aprendizaje significativo en los alumnos se logra a través de técnicas de aprendizaje cooperativo y resolución de problemas usando el modelo de Migue de Guzmán o Polya y el aprendizaje cooperativo se logran aprendizajes significativos en dichos estudiantes.

De acuerdo con Salazar (2018) en su investigación “El aprendizaje significativo y el uso de las TICs en la enseñanza de la informática de los estudiantes del noveno grado de la Institución Educativa Sagrado Corazón de Paz de Ariporo Casanare Colombia 2014”. Plantean como propósito, establecer la existencia de correlación entre el aprendizaje significativo y uso de TIC en la enseñanza de la informática y en los alumnos

del noveno grado del Instituto. Utilizó un diseño descriptivo correlacional. Los resultados se consiguieron a través de la encuesta y observación como técnicas y como instrumento el cuestionario, se muestreo a 29 alumnos, asimismo, metodológicamente fue con enfoque no experimental. Los resultados determinan que existe una interacción directa entre uso de TICs y aprendizaje significativo en los alumnos del 9° grado de acuerdo con la correlación entre uso de TIC y aprendizaje significativo, el cual refleja lo siguiente: cognitivo 66.8%, procedimental 61.10% y actitudinal 57.8%, tomando en cuenta un valor de $p < 0,05$.

2.2. Bases teóricas

A. Programa Experimental

I. Información general

- 1.1. Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS).
- 1.2. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- 1.3. Escuela Profesional de Administración.
- 1.4. Asignatura experimental: Gestión de Procesos de Negocios (BPM).
- 1.5. Código: (EADM222), Grupo: (A).
- 1.6. Docente responsable: MS.c. Walter Eduardo Mucha Huamán.
- 1.7. Año: Cuarto Año (VII Ciclo), Semestre académico: 2020-1.
 - a) Duración: (16 semanas).
 - b) Inicio: 01 de setiembre del 2020.
 - c) Termino: 21 de diciembre del 2020.
- 1.8. Carácter de la asignatura: Obligatorio.
- 1.9. Grupo de control: 21 estudiantes.
- 1.10. Grupo experimental: 21 estudiantes.

II. Base Legal

- 2.1. Constitución Política del estado peruano.
- 2.2. Ley General de Educación.
- 2.3. Ley Universitaria N° 30220.

2.4. Estatuto de la UNAS.

2.5. Documentos normativos y de gestión de la UNAS.

III. Justificación

A nivel mundial la educación superior universitaria están siendo sometido constantemente a fuertes presiones para mejorar su rendimiento académico, en el caso de nuestro país, al no tener un modelo educativo estandarizado, muestra serias dificultades en el aprendizaje integral principalmente en las universidades públicas, en ese sentido la asignatura de gestión de procesos de negocios que se imparte en la Escuela Profesional de Negocios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, muestra limitaciones en el logro de aprendizajes, pese a que los docentes se capacitan constantemente y que a la fecha no se logran resultados significativos. Es por ello, la importancia de proponer e incorporar un programa de fortalecimientos de capacidades a través de destrezas blandas como la ética, responsabilidad, comunicación y trabajo en equipo, para que en el futuro el estudiante logre un pensamiento crítico, creativo y mejoren sus capacidades.

IV. Objetivos.

Objetivo General:

Capacitar a todos los estudiantes de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios de la carrera de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva mediante un programa de fortalecimiento denominado habilidades blandas lo cual les permita mejorar su aprendizaje de manera significativo.

Objetivos específicos.

- Capacitar sobre la dimensión ética que forma parte de las habilidades blandas a los estudiantes de la asignatura de “gestión de procesos de negocios”, de la carrera profesional de Administración para mejorar el respeto a las normas, valores y principios, en lo académico, laboral y personal.

- Capacitar sobre la dimensión responsabilidad que forman parte de las habilidades blandas a los estudiantes de la asignatura de “gestión de procesos de negocios” de la carrera profesional de Administración para que de esa manera cumplan las tareas designadas y sean puntuales en lo académico y laboral.
- Capacitar sobre la habilidad blanda comunicación a los estudiantes de la asignatura de “gestión de procesos de negocios” de la carrera profesional de administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva para que, de esa manera, tengan la capacidad de expresarse con libertad controlando sus emociones.
- Capacitar en la dimensión trabajo en equipo que forman parte de las habilidades blandas a los estudiantes de la asignatura de “gestión de procesos de negocios” de la carrera profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva para que de esa manera fortalezcan el trabajo en equipo motivándose positivamente.

B. Cronograma de programa experimental

EVALUACIÓN PRE TEST	Capacitación sobre habilidades blandas (Dimensiones)		Aprendizaje de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios (Unidades de Aprendizaje)	CAPACITADORES Profesionales de la UNAS, UNHVAL y DEVIDA	Fecha	Duración	Herramienta digital	EVALUACIÓN POST TEST	
	VI. (X) HABILIDADES BLANDAS	Ètica	V.D. (Y) APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIOS	Procesos de negocios	Abog. Luis A. Solorzano Talaverano ¹	11 y 18 de Set. 2020	4 horas 15 min.		Teams
		Trabajo en equipo		Gestión de procesos	Dr. Inocente F. Salazar Rojas ²	15 Oct. 2020	3 horas 15 min.		Teams
		Comunicación		Optimización de procesos	Dr. Edward Zevallos Choy ³	25 Oct. 2020	4 horas 20 min.		Teams
		Responsabilidad		Mejora continua	Mag. Violeta Leiva Estela ⁴	15 Nov. 2020	4 horas 15 min.		Teams
1. Procurador Público de la Municipalidad Distrital de Chilca Huancayo - Junin									
2. Catedrático de la Universidad Nacional Agraria de la Selva - Tingo Maria									
3. Catedrático de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan - Huanuco									
4. Jefa de la Oficina Zonal de Quillabamba - Cusco (Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Dragas- DEVIDA)									

V. SUMILLA

La materia pertenece a un campo de estudio específico y especializado y tiene un carácter teóricamente práctico. El objetivo es que los alumnos identifiquen y definan los elementos de una organización como la relación, inspección de su trabajo y la capacidad de optimización. El contenido se describe detalladamente a continuación: Dirección estratégica de negocios; justificación del proceso, propósito, atributos, beneficios, proceso y su interacción con la calidad, expansión estratégica del proceso; organización útil - organizada por proceso; mapa de procesos: (identificar, clasificar, desarrollar, diferenciar entre proceso y método, documentación; método, designaciones, esquema de bloques, expediente, diseño de métodos; inspección y seguimiento, diseño y uso de indicadores. Contenido que esta detalla en la estructura del silabo que corresponde al cuarto año de la carrera profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

VI. COMPETENCIAS:

Unidad de Competencia	Registra nuevos modelos de administración de procesos para obtener mejoras primordiales en la manera de trabajo y de aquel modo ser más competitivos, implementando técnicas utilizadas en el Business Process Management: BPM	
Elemento(s) de Competencia	Conoce la composición de la gestión de procesos de negocios para su optimización en la organización con la finalidad de incrementar valor a los productos que satisfagan necesidades de los clientes finales.	
Logro General de la asignatura:	Unid.	Logros
Al finalizar la asignatura, el estudiante analiza y elabora mapas de procesos, aplica indicadores y técnicas de gestión e integra las herramientas para optimizar los procesos de negocios.	I	Al finalizar la unidad I: El alumno explica y modela procesos con las técnicas Mapa de Procesos y Flujograma de Información en el modelo BPM.
	II	Al finalizar la unidad II: El alumno reconoce las cambiantes críticas de los procesos y define indicadores para la administración de procesos.
	III	Al finalizar la unidad III: El estudiante aplica técnicas para medir, optimizar, documentar y controlar procesos.
	IV	Al finalizar la unidad IV: El alumno integra enfoques y herramientas en la utilización de la administración de procesos, como BPM, Benchmarking, Balanced scorecard, Administración del Entendimiento: Sistemas de Administración de la Calidad. Certificaciones ISO, Liderazgo y Trabajo en grupo, Administración del Cambio.
Ejes Transversales		
Investigación Formativa.	El estudiante plantea un problema de Gestión de procesos de negocio.	
Extensión y Proyección.	El estudiante participa en la ejecución de capacitaciones a los microempresarios de la zona en sus procesos de negocios.	
Contenido Actitudinal.	Valora y respeta la capacidad de trabajo en equipo. Es responsable, es innovador y creativo, asume una actitud ejecutiva ética y moral.	

EVALUACIÓN PRE-TEST

VI. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD I: LOS PROCESOS DE NEGOCIOS, CONCEPTOS METODOLÓGICOS					
CAPACIDAD (C1): Explica y modela procesos con las técnicas mapa de procesos y flujograma de información en el modelo BPM.					
Semana	Actitudes:		Estrategias de Aprendizaje	Herramientas digitales	Numero de Horas
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales			
1	Administración de procesos y el BPM	Identificar los procesos comerciales. Diseñar mapas de procesos comerciales	Exhibición dialogada - Taller	Teams, Word, Power Point	5
2	Formación de la gestión de procesos con otros conceptos	Formar la gestión de métodos con otros procesos	Exhibición dialogada - Taller	Teams, Word, Power Point	5
3	Inclusión de la gestión de procesos en el negocio.	Revisar modos de afiliación de la gestión de procesos en los negocios.	Disertación – Trabajo en equipo	Teams, Word, Power Point	5
4	Representación visual y mapa de procesos, diferencia proceso y procedimiento	Elabora un mapa de procesos y análisis conceptual	Demostración- Trabajo en pares	Teams, Word, Power Point	5
Contenido Actitudinales: A1: Creatividad, A2: Pensamiento Crítico, A3: Trabajo en equipo, A4: Trabajo Autónomo, A5: Ética, A6: Honestidad, A7: Aprendizaje Autónomo.					

UNIDAD II: GESTIÓN DE PROCESOS					
CAPACIDAD (C2): “Identifica las variables críticas de los procesos y conceptualiza los indicadores para la gestión de procesos”.					
Semana	Actitudes:		Estrategias de Aprendizaje	Herramientas Digitales	Numero de Horas
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales			
5	Simbología, diagrama de flujo. Modelamiento de procesos	Diseñar un flujograma de información.	Exposición dialogada – Trabajo en equipo	Teams, Word, Power Point	5
6	Priorización de procesos	Establece un cuadro de prioridades	Exposición dialogada – Trabajo en pares	Teams, Word, Power Point	5
7	Evaluación de procesos	Reconoce el procedimiento de evaluación de procesos	Exposición dialogada – Trabajo en equipo	Teams, Word, Power Point	5
8	Diseño de indicadores y gestión de riesgos	Aplicación de criterios e indicadores	Exposición dialogada	Teams, Word, Power Point	3
	Evaluación de Medio Curso	Demostración		Teams	2
Contenido Actitudinales: A1: Creatividad, A2: Pensamiento Crítico, A3: Trabajo en equipo, A4: Trabajo Autónomo, A5: Ética, A6: Honestidad, A7: Aprendizaje Autónomo					

“UNIDAD III: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS”					
CAPACIDAD (C3): “Emplea métodos para medir, optimizar, documentar y controlar procesos”.					
Semana	Actitudes:		Estrategias de Aprendizaje	Herramientas Digitales	Número de Horas
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales			
9	Progreso de procesos	Emplea métodos para mejorar procesos de negocio	Disertación y dialogo – Trabajo en equipo	Teams, Word, Power Point	5
10	“Rediseño de procesos”	“Usa técnicas de rediseño de procesos de negocio”	“Exposición dialogada – Trabajo en equipo”	Teams, Word, Power Point	5
11	Elaboración del procedimiento	Elabora procedimientos	Exhibición dialogo – Trabajo en unidad	Teams, Word, Power Point	5
12	Implanta procedimiento y certificaciones	Plantea y propone formas de procedimientos	“Exposición dialogada – Trabajo en equipo”	Teams, Word, Power Point	5
Contenido Actitudinales: A1: Creatividad, A2: Pensamiento Crítico, A3: Trabajo en equipo, A4: Trabajo Autónomo, A5: Ética, A6: Honestidad, A7: Aprendizaje Autónomo					

“UNIDAD IV: EXCELENCIA OPERACIONAL Y MEJORA CONTINUA”					
“CAPACIDAD /C4”: “Compone orientaciones y equipos en la implementación de la gestión de procesos, como BPM, benchmarking, sistemas de gestión de la calidad y las certificaciones ISO, liderazgo y trabajo en equipo, gestión del cambio”					
Semana	Actitudes:		Estrategias de Aprendizaje	Herramientas Digitales	Número de Horas
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales			
13	El elemento humano y el valor incorporado a los procesos	Narra las condiciones de las personas como valor adherido a los procesos.	Exposición dialogada –	Teams, Word, Power Point	5
14	El control de procesos y herramientas	Reconoce equipos para la inspección de procesos	“Exposición dialogada – Taller”	Teams, Word, Power Point	5
	“Mejora continua y del cambio”	Identifica equipos de la gestión del cambio.	Exposición y conversación	Teams, Word, Power Point	5
15	Liderazgo y trabajo en equipo	Describe los atributos de un buen líder	Exposición dialogada – Trabajo en equipo	Teams, Word, Power Point	5
16	Aplicación de Gestión de Procesos	Diseña un proceso de una empresa y/o negocio.	Exposición dialogada- Trabajo en equipo	Teams, Word, Power Point	3
	Examen Final	Demostración	Demostración	Teams, Word,	2
Contenido Actitudinales: A1: Creatividad, A2: Pensamiento Crítico, A3: Trabajo en equipo, A4: Trabajo Autónomo, A5: Ética, A6: Honestidad, A7: Aprendizaje Autónomo					

EVALUACIÓN POST TEST

C. Sistema de evaluación

a) Prueba de entrada o diagnóstica (PRE-TEST)

Las pruebas diagnósticas o pruebas de nivel de entrada se aplicaron a los integrantes de la asignatura “Gestión de Procesos de Negocios (BPM)” de la Carrera de Administración, con la finalidad de conocer el grado de conocimiento de los temas que se tratarán como parte del estudio experimental dentro de las unidades de aprendizaje del estudiante y conducirán a su perfeccionamiento progresivo en cuanto a su aprendizaje significativo el cual se desarrollara con preguntas tipo examen que serán medidos en el sistema vigesimal (0-20).

b) Proceso

- Se desarrollo las clases de acuerdo con el programa experimental en sesiones de acuerdo con lo establecido en el silabo.
- Se desarrollo un programa con las habilidades blandas como éticas, responsabilidad, comunicación y trabajo en equipo. Asimismo, para contrastar lo aprendido se tomó práctica y evaluaciones después de cada reunión de clase.
- Para medir las habilidades blandas, se tuvo en cuenta la técnica del análisis del desempeño (Rubrica), ya que son dimensiones e indicadores conductuales.

c) Prueba de salida (POST TEST)

El producto fue a través de la evaluación utilizando el mismo instrumento que se evaluó en la prueba de entrada para poder ver la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo del curso de Gestión de Procesos de Negocios.

D. Información General de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

a) Referencia Histórica

De acuerdo con la (Universidad Nacional Agraria de la Selva [UNAS], 2018) La Universidad Nacional Agraria de la Selva – UNAS, fue creada el 17 de febrero de 1964, mediante la Ley N°14912, a partir de este año empezó a funcionar como organismo académico y administrativo. La UNAS, está ubicada en la ciudad de Tingo

María, capital del Distrito de Rupa de la Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco, geográficamente se localiza a 9°17'08" de latitud Sur y de 75°59'52" de longitud Oeste; a 660 metros sobre el nivel del mar y una temperatura promedio anual de 24°C.

Se inicia con dos facultades Agronomía y Zootecnia con un total de 35 alumnos en el año 1964, con 1,500 alumnos en 1994, y con 3363 alumnos en el año 2018. Actualmente la UNAS, cuenta con ocho (8) Facultades: Agronomía, Zootecnia, Industrias Alimentarias, Recursos Naturales Renovables, Ciencias Económicas y Administrativas, Informática y Sistemas, Mecánica Eléctrica, Ciencias Contables y la Escuela de Posgrado, totalizando con 3363 alumnos de pregrado y 539 alumnos de Posgrado en el año 2018. Siguiendo la historia evolutiva, se debe destacar el crecimiento de población estudiantil hasta nuestros días. (p. 6)

E. Escuela profesional de administración

a) Historia de la carrera profesional

De acuerdo con la (Universidad Nacional Agraria de la Selva [UNAS], 2014) Con fecha 10 de Octubre del año 1983, mediante resolución rectoral N° 5428-UNASTM, el Consejo Ejecutivo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, autoriza el funcionamiento provisional, a partir del 05 de Octubre del año 1983 del Programa Académico de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Con fecha 11 de Octubre del año 1983, mediante Resolución Rectoral N° 5429-UNASTM, Tingo María, se autoriza a la conformación provisional del Departamento Académico de Ciencias Económicas y Administrativas (DACEA). El 14 de Noviembre del año 1983, mediante Resolución Rectoral N° 5460-UNASTM, Tingo María, encarga al Ing. Estadístico Alberto Silva Del Águila la Jefatura del Departamento Académico de Ciencias Administrativas a partir del 1° de Noviembre del año 1983. Con fecha 12 de Agosto de 1991 mediante Resolución Rectoral N° 7952-UNASTM, por mandato de la Asamblea Universitaria realizada el 21 de Julio de 1991 y en uso de sus atribuciones resuelve: FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS 2° Créase a partir del 01 de Agosto de 1991 los Departamentos Académicos de Ciencias Económicas, Ciencias Administrativas y Ciencias Contables y Financieras adscritas a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. (p.125)

b) Visión, misión y valores de la Escuela Profesional de Administración (EPA)

Visión: “Carrera profesional valorada y reconocida por la comunidad nacional e internacional”.

Misión: “Somos un departamento académico, orientado a formar administradores profesionales competitivos, con valores éticos y responsabilidad social para el desarrollo sostenible de las organizaciones”.

Los Valores plasmados en dicho documento son: Excelencia Académica, compromiso con la Calidad, identidad (cultura organizacional), solidaridad (responsabilidad), iniciativa/Creatividad/Innovación, honestidad y transparencia, responsabilidad social, ambiental y compromiso con el desarrollo, respeto por la dignidad de la persona, puntualidad, imparcialidad, equidad (Escuela Profesional de Administración, 2017, p. 6)

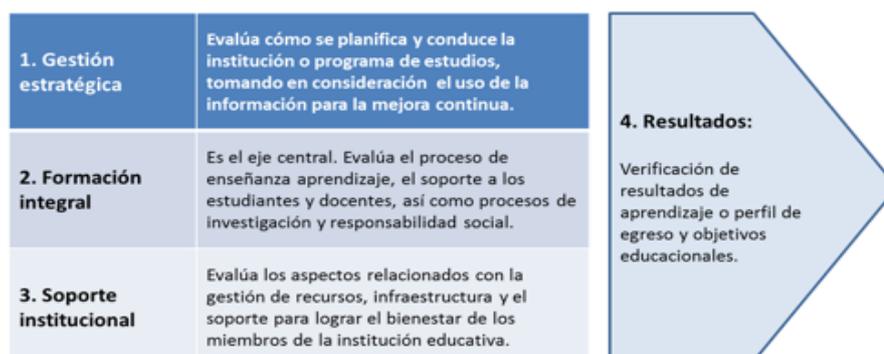
c) Modelo educativo del EPA

Según el SINEACE (2016), ha identificado una estructura, que incluye 4 dimensiones: una dimensión central de formación integral, una dimensión de gestión estratégica y una dimensión de soporte institucional; y la cuarta de resultados. En la Figura 1 se presentan las definiciones de las 4 dimensiones descritas.

En educación superior universitaria es importante que cada institución tenga en cuenta su entorno (local, nacional e internacional) para definir el perfil de egreso de los estudiantes, debiendo considerar las particularidades expresadas en la misión, visión y valores que busca desarrollar en los egresados. Es así como el perfil de egreso tiene consistencia interna y externa, y debe ser logrado en el proceso de formación. (pp. 13-14)

Figura 1

Organización de la matriz de patrones para la calidad didáctica.



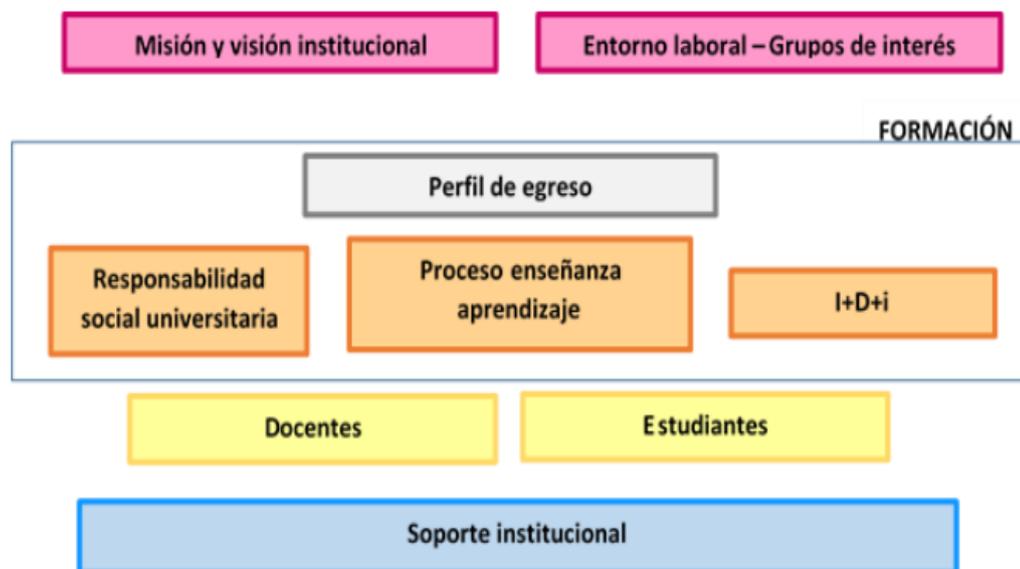
Nota. La figura muestra las definiciones de dimensiones. Fuente: SINEACE (2016)

Según el SINEACE (2016), plantea en la Figura 2 se muestra los elementos del proceso de educativo, que incluye la responsabilidad social universitaria, el proceso educación aprendizaje y el de investigación, desarrollo tecnológico e innovación (I+D+i). De igual manera indica, los actores claves en el proceso de formación que son los alumnos y docentes. Este proceso de formación debe recibir el soporte institucional para conseguir el resultado deseado: alumnos que logran el perfil de egreso. En la lógica descrita hasta ahora, el perfil del egresado se convierte en un eje central y articulador del programa de estudio.

El perfil de egreso se identifica como parte de la gestión estratégica y orienta además la organización del programa; conduce el proceso de formación integral; y el logro de este, debe verificarse en cada egresado. La idea se basa en el reglamento del SINEACE que describe sobre la calidad de la educación en el Perú. (p. 14)

Figura 2

Lógica del modelo de acreditación de los programas de enseñanza de educación superior



Nota. La figura muestra los recursos del proceso de formación. SINEACE (2016)

A. Variable Independiente: Habilidades Blandas

¿Qué son habilidades blandas?

Según Ayrtón Senna Institute (como se citó en Rojas, 2020) las habilidades blandas son los atributos, cualidades o características de una persona; rasgos de personalidad,

conocimientos y valores adquiridos que posibilitan la interacción efectiva con los demás. También conocidas como habilidades no cognitivas, habilidades socioemocionales, habilidades básicas o transferibles, que comprende habilidades comunicación, resolución de problemas, automotivación, toma de decisiones y gestión del tiempo; además, “relacionarse con los demás y con uno mismo, manejar las emociones, establecer y alcanzar metas, tomar decisiones de manera autónomas y afrontar situaciones adversas de manera creativa y constructiva. (p. 10)

De acuerdo con Baeza (como se citó en Claudio, 2019) en la que sostiene que son las competencias conductuales. Además conocidas como capacidades interpersonales, de comunicación, éticas, en la que integran capacidades como la empatía, el autocontrol, el autoliderazgo, la coherencia, trabajo en grupo, capacidad de atención, la totalidad y las capacidades técnicas, la escucha, la curiosidad, el interés, la autorregulación, la veracidad, el compromiso personal y social, idea, capacidad de reflexión, lógica divergente, estimulación intrínseca, respeto, efusión, amaestramiento constante, empatía, sinergia y argumento, administración del tiempo, confianza. La participación y la construcción conjunta de conocimientos son de necesidad en el ámbito socioeconómico holgado presente. De manera similar, afirma el autor, todo hard requiere un soft adecuadamente diseñado para administrarlo, impulsarlo y acompañarlo hasta que se logren los objetivos. Interesante porque muestra un proceso de formación de Soft Skills. Pasar de la teoría a la práctica, es lo más laborioso en el contexto de las capacidades blandas, por su habitabilidad ya que no siguen una regla fija porque son extensibles, maleables, mejorables, de manera que las capacidades duras versus capacidades blandas, abren una gama de modos de interacciones relaciones y aquellos que pasan de la teoría a la práctica necesitan un lugar para aprender, compartir conocimientos el cual pueden experimentar más que nada con la confianza. (p. 19)

Definiciones de Habilidades Blandas

De acuerdo con Singer et al. (como se citó en Lagos, 2012) Se entiende a las habilidades blandas:

A un conjunto de capacidades no-cognitivas fundamentales para ilustrarse y desenvolverse con éxito en el campo laboral. Dichas capacidades son denominadas

además del “saber ser”, o sea como debería ser un sujeto, qué destrezas debería tener para desenvolverse en las actividades y para tener relación con los otros. (p. 26)

Según Silva (2013) describe que son:

Esas encaminadas al desarrollo de habilidades sociales y que son examinadas de la mejor forma por los empresarios una vez que un estudiante, muchacho o trabajador busca ocupación. Por lo cual hablamos de habilidades expresivas, de trabajo en grupo, flexibilidad y adaptabilidad ante un definido compromiso, entre otras. (párr. 1)

Según Ortega (como se citó en Espinoza & Gallegos, 2020), menciona que:

Las habilidades blandas o habilidades no cognitivas son actitudes y prácticas que influyen en la forma en que una persona aprende e interactúa con el mundo que le rodea. Los investigadores y los profesionales utilizan diferentes términos para describir este tipo de habilidades: competencias “blandas”, habilidades socioemocionales, habilidades sociales y emocionales, habilidades de carácter o puntos de personalidad. (p. 44)

Según La National Soft Skills Asociación (como se citó en Espinoza & Gallegos, 2020), menciona que:

Las capacidades blandas, es un término simple que se refiere a un conjunto complejo de cualidades personales que hacen que un sujeto sea activo y contribuya a cualquier organización. Las capacidades sociales integran cualidades específicas como la acción positiva, comunicación, la planeación y organización, el pensamiento crítico, el trabajo en equipo y más. (p. 44)

Según Vera (como se citó en Marrero et al., 2018) entienden por habilidades blandas a:

Cuando hablamos de habilidades blandas, nos referimos a aquellas habilidades específicas que pueden mejorar el desempeño laboral, promover la movilidad interna, mejorar las carreras y predecir el éxito laboral. (p. 56). También se conocen como habilidades del siglo XXI, habilidades de empleabilidad, habilidades genéricas,

habilidades socioemocionales, habilidades básicas, habilidades laborales, habilidades relacionales, habilidades transversales o habilidades no cognitivas. Independientemente de su nombre, lo cierto es que estas competencias incluyen habilidades sociales e interpersonales o meta competencias, es decir para trabajar en diferentes entornos y transferir el aprendizaje de un campo a otro. (pp.11-12)

Arroyo (2012) menciona que la “habilidades blandas” o transversales son:

Las novedosas exigencias laborales que no se ven en la hoja de vida del profesional debido a que el imperativo para el profesional actualmente es ser deseable en el mercado gremial tanto por su recorrido como por sus “habilidades blandas”, debido a que dichos recursos se han convertido en un mecanismo fundamental en el momento de apreciar al personal y algunas veces; pesan muchísimo más que un currículum bastante largo con varios grados o títulos.

Habilidades blandas más importantes

Según Económicas (como se citó en Rojas, 2020). Menciona que:

Las habilidades blandas son fundamentales para obtener inmejorables interacciones con los demás, que pueden ser el campo familiar, escolar, social y laboral; de manera que somos individuos preferentemente sociales que existimos en colectividad, constituimos familias, alcanzamos a organizaciones de diferentes índole, donde construimos patrones normativos, ethos y pathos; en tanto necesitamos de “habilidades como la comunicación positiva y afectiva, la empatía, la maleabilidad para acomodarse, porte para solucionar problemas, la tolerancia, la creatividad, compromiso en unidad, entre otros que favorecen la nuestra realización y éxito personal. (p. 14)

Instituto gerencial social y políticas públicas (2021) describe lo siguiente:

Las capacidades blandas avalan la función de una persona para laborar de manera provechosa con los otros. Además, tener capacidades sociales, de presentación y etiqueta, tienen la posibilidad de afirmar un óptimo clima gremial con los ayudantes y producir nuevos consumidores. La función de dar un sobresaliente servicio al comprador – comprador interno, solucionar eficazmente los inconvenientes y [...]

Figura 3

Las habilidades blandas importantes



Nota. La figura muestra las habilidades que se deben incluir en un plan de capacitación 2021. Fuente: Escuela de Gerencia Social (2021).

Tal como lo describe Ramírez (2021):

Las habilidades blandas son un conjunto de detalles que nos admiten distinguirnos como expertos y, simultáneamente, tener la función de visualizar de como resolvemos los inconvenientes, de cómo se organiza nuestro tiempo o cómo tratamos a los demás. Si no desarrollamos capacidades interpersonales, tendremos dificultades en la resolución de conflictos, trabajo en equipo, el respeto a la autoridad, puntualidad, la lealtad y otras perspectivas importantes del ámbito, no obstante, ¿cuáles son las capacidades blandas?

Después, se muestra muchas de ellas, para poderlas tomarlas en cuenta y ponerlas en práctica: creatividad, flexibilidad, compromiso, empatía, trabajar en equipo, asertividad, escucha activa, habilidad de comunicación, respeto, humildad, persistencia: Estas son solo algunas de las habilidades sociales que hay y es por eso mismo, es que se motiva a que se averigüen más, pues te van a permitir ser una sujeto popular y feliz, con entendimiento para hacer frente cualquier situación. (párr. 2-4)

La importancia de las habilidades blandas

Según Maldonado (2021), que describe que las habilidades blandas son habilidades de una persona y le permiten comunicarse o interactuar con otros de forma clara, exactos, eficientes y enfocados, precisamente al trabajo pro que además poseen un parentesco profundo con la vida cotidiana. Sin embargo, estas capacidades no solo son como consecuencia de una cosa aleatoria, son el resultado de una mezcla de diferentes componentes, como capacidades sociales, capacidades de comunicación, comportamiento, reacciones, hábitos y valores que tiene una personal. De manera similar, las habilidades sociales o las capacidades emocionales están vinculadas a que nos permite comprender que tenemos una gran responsabilidad con nosotros mismos de poder gestionar todas las emociones de manera efectiva y, por supuesto, para tratar lo que está sucediendo a los demás. (párr. 1-4)

Según Educa Américas (como se citó en Silva, 2016), las habilidades blandas, o soft skills, son uno de los aspectos más considerados a la hora de buscar trabajo tras acabar la universidad y obtener un post grado o MBA, lo cual no es tarea fácil en la actualidad, cuando hay muchas ofertas y los sistemas de selección de personal directivo han alcanzado un alto nivel de profesionalización. El mayor problema es que muchas escuelas de negocios apenas comienzan a reconocer la importancia de estas habilidades. Las universidades se han percatado que existe una brecha entre lo que ofrece la educación de un MBA y lo que las empresas realmente necesitan. La crisis económica se ha convertido en un lugar perfecto para que los gerentes demuestren los beneficios de las habilidades blandas sobre las habilidades tradicionales. Las habilidades duras resuelven problemas técnicos, pero las crisis no se resuelven con problemas técnicos, sino con soluciones adaptativas. (pp. 26-27)

Según Arroyo (como se citó en Torres, 2018), esto demuestra cuán importantes son hoy en día las habilidades blandas, en ese sentido las universidades han integrado en sus planes de estudio una serie de talleres que refuercen estas capacidades, por lo tanto, obtener un título de especialista no era el requisito principal en ese momento para solicitar un trabajo. Muchas profesiones han creado una búsqueda entre los empleadores de

personas con habilidades sobresalientes. ¿Es lo más necesario hoy en día? El gerente perfecto de los llamados "soft" habilidades (p. 12)

De acuerdo con Dr. K. Alex (como se cito en Torres, 2018):

Las habilidades blandas tienen un papel trascendental en el éxito de algunas personas, especialmente en las carreras humanas. Estas cosas contribuyen a distinguirse en el ámbito laboral y su jerarquía es innegable en la era de la información y el conocimiento. Los empleadores ven cada vez más las habilidades blandas como un complemento del modelo para evaluar las habilidades blandas que no se pueden enseñar. Sin embargo, esto se puede cambiar entrenando a ti mismo.

Habilidades Blandas es la mayor debilidad de jóvenes para inserción laboral

De acuerdo con el Diario Gestión (2014), afirma que, para los empresarios internos, los jóvenes recién egresados no cuentan con “habilidades blandas, como la ética, la adaptación o flexibilidad, bien hechas reportó el análisis de “Lee Hecht Harrison-Dmb (Lhh Dbm)”, el cual se presentó en el CADE Universitario (2014). No obstante, los dos representantes concuerdan que las habilidades “duras” como el aprendizaje, las desenvuelven los alumnos. Por otro lado, organizaciones y alumnos coincidieron una vez que se les preguntó qué ventajas realizan atractivos a los reclutadores, primero la empresa y después el sueldo y los beneficios. El análisis Lhh-Dbm en Perú denominado brecha percibida entre empleadores y alumnos al ingresar al mercado laboral peruano, ha sido llevado a cabo por más de trescientos alumnos de universidades e institutos de muchos niveles, así como a más de 200 organizaciones de diferentes rubros, con el objeto de conocer la crítica de los alumnos en el mercado laboral y lo cual opinan las organizaciones sobre la captación de talentos de los recién titulados. (párr.1-8)

Según Arroyo (2012), Las transversales son los nuevos requerimientos laborales que no se perciben en el curriculum vitae. Un requisito obligatorio para los profesionales de hoy es aquel que es deseado en el mercado laboral tanto para su carrera como para sus capacidades personales. Por esta razón, las universidades ahora han incluido en sus programas una serie de talleres que tienen como objetivo mejorar estas habilidades e ir más allá de la academia. Obtener un título profesional, ya no es un requisito tan alto como

solía ser para solicitar un empleo. La saturación del mercado laboral en varias profesiones ha llevado a una investigación entre los empleadores de personas que tengan una “ventaja” en sus habilidades. La universidad se compromete a formar profesionales, que manejan perfectamente las habilidades blandas. Estos son socios de "habilidades duras", más fáciles de medir y tienen más relaciones con aspectos concretos del lugar de trabajo. Con relación al progreso de las destrezas en una opinión de reclutamiento profesional, aseveran que muchos jóvenes se han graduado recientemente o casi en la prosperidad de la formación superior, tienen sapiencias técnicas sólidos, pero que no hay ciertas capacidades. El objetivo se coloca en un curso de capacitación con sus propios desafíos de desarrollo profesional que combinan el conocimiento adquirido con más reflexión. Las habilidades que están incorporando que las universidades no difieren de sus estudiantes. En ese sentido es importante y responsable de hacer una buena elección en los expertos, de lo contrario el desempeño de muchas áreas se verán comprometidas al no cumplir con los objetivos propuestos. (pp. 35-37)

Influencia de habilidades blandas

Según las páginas de negocios ILAND (2013) (como se citó en Silva, 2016), la mayor parte de las organizaciones han identificado a las habilidades blandas como un aspecto para hacer un negocio sea más sustentable y rentable, así como para convertirlo en un mejor sitio para laborar. En muchas naciones en desarrollo, el término de habilidades interpersonales solo es conocido por unos pocos. Esto no supone que las naciones industrializadas sean completamente conscientes de las habilidades interpersonales. Es verdad que los empleados recurrentes o los solicitantes de trabajo son conscientes de esto. No obstante, muchas personas que fueron formadas en capacidades blandas no saben en verdad cómo utilizarlas en el trabajo o en el lugar de trabajo. (p. 30)

Habilidades blandas para ser un profesional exitoso

De acuerdo con el Dr. K. Alex. (como se citó en Silva, 2016), describe que:

No interesa el tipo de compromiso que se lleve a cabo, lo que en verdad marca la diferencia no son las habilidades profesionales, sino reconocer cuales son habilidades blandas. En el espacio de la elección de personal se confirma que las

habilidades duras nos consiguen la entrevista de responsabilidad, pero las “habilidades blandas” serán las que deciden si somos contratados o no.

De esa forma para páginas de negocios ILAND (como se citó en Silva, 2016), menciona:

Que, a inicios de los años 90 por medio de un informe, identifican las siguientes habilidades blandas como útiles y primordiales para el trabajo y el éxito profesional: “Asumir la responsabilidad, toma de decisiones eficaces, implantar metas, administración del tiempo, priorizar labores, perseverancia, fuertes esfuerzos, trabajo en equipo, comunicación eficaz, empatía, conocimiento, educarse presentando el autocontrol y tener confianza en nuestra autoestima. (p. 41)

¿Cómo evaluar y medir habilidades blandas?

Según Salvatierra (2015), uno de los avances más recientes en estos estudios de competencias es la validación del poder predictivo de las pruebas breves de autoevaluación. Esto permite la investigación a mayor escala. Duckworth, Peterson, Matthews y Kelly (2007) midieron la resistencia a largo plazo con una prueba de autoevaluación de 12 ítems (la llamada escala de persistencia) y la aplicaron a otros grupos juntos. Encuestaron a estudiantes de la Universidad de Pensilvania, cadetes de West Point y estudiantes de ortografía, descubrieron que, en todos los grupos, la escala de resistencia era un indicador estadísticamente significativo de métricas como la retención y el rendimiento, incluso superando las métricas tradicionales, como las pruebas de coeficiente intelectual y SAT (Prueba de admisión de EE.UU). Luego, Angela Duckworth desarrolló una versión más corta de la escala de persistencia y probó su validez predictiva (Duckworth y Quinn, 2009). En resumen, estos estudios muestran la efectividad de medir las habilidades blandas con encuestas breves de autoevaluación, siempre que se utilicen en un entorno controlado y confidencial. (pp. 3-4)

Por otro lado, debemos enfatizar que los métodos educativos del Caribe y América Latina no miden de manera rutinaria las habilidades no cognitivas o socioemocionales, como pruebas como Saber, Math Trends International y Scientific Research, y PISA Focus, entre otras pruebas, se basan únicamente en medidas de capacidad cognitiva y

rendimiento académico. Por lo tanto, para poder trabajar en equipo, ser responsable y creativo, los años de aprendizaje acumulado parecen no ser suficientes, sino también habilidades para construir relaciones interpersonales y comunicarse de manera efectiva, entender y comunicarse en diferentes idiomas e identificar dificultades, estrategias de resolución de problemas, destrezas y competencias. (Said, 2013, p. 52).

Para Silva (2013), la evaluación de habilidades sociales pasa por desarrollar estrategias de mediano a largo plazo para cada estudiante y visualizar el progreso a través de conversaciones individuales con cada estudiante a través de la compañía individual de jóvenes o niños. No puedes hacer eso con estadísticas duras, pero puedes ver cómo han crecido, cómo se sienten con respecto a esas actividades y cómo ha mejorado o mejorado su relación en el equipo del curso. Las medidas de esta capacidad son más complejas. Se ha sugerido que se puede medir con pruebas, pero en mi opinión no me parece correcto ya que los estudiantes terminan experimentando el proceso de diferentes maneras, por lo que no todos pueden medirse con el mismo estándar. (párr. 7-8)

Dimensiones de las habilidades blandas

Según Goldstein (como se citó en Colichón, 2017) en este artículo se consideran las dimensiones propuestas por Goldstein (1989), para constituir habilidades sociales en los jóvenes, por ejemplo: “habilidades sociales primarias, habilidades sociales avanzadas, habilidades socialmente relacionadas con las emociones, habilidades de agresión como alternativa, habilidades de manejo del estrés y destrezas de planificación. (p. 38)

De acuerdo con Goldstein et al. (como se citó en Colichón, 2017), menciona que existen habilidades sociales primordiales y otras que son muy confusas. Sin lo primero, es imposible aprender y desarrollar lo segundo. En cualquier caso, necesitas exponer una de las dos habilidades según las características del escenario y su dificultad, mostrará unas habilidades u otras. Para comenzar a aprender estas habilidades esenciales, primero debe comprender las destrezas necesarias para comunicarse de modo efectivo. (pp. 38-39)

En este sentido, ser capaz de comunicarse adecuadamente a través de las habilidades sociales, significa que es ganarse el interés y el respeto de los demás; conservar relaciones en armonía; puede tomar buenas decisiones, usar bien el tiempo,

puede establecer sus objetivos con precisión y ejecutarlos de acuerdo con planes predeterminados; la capacidad de aprender, además, de crear logros y una habituación psicosocial. Más específicamente, las habilidades sociales más avanzadas incluyen escuchar, iniciar y llevar a cabo conversaciones, hacer preguntas y dar gracias, halague, preséntese, recomiende a otros. En conclusión, un niño o niña con escasez de destrezas sociales avanzadas tiene una alta probabilidad de afrontar inconvenientes emocionales y apuros en sus competencias sociales.

B. Variable Independiente: Habilidades Blandas

a) Dimensión 1: La Ética

Gómez (como se citó en Claudio, 2019) menciona que:

La ética es una serie de normas morales que tienen la función de regular las relaciones o las conductas de los hombres en un contexto o ámbito determinado. Cabe destacar que la ética es justamente aquella parte de la filosofía que justamente se ocupa de la moralidad de los actos de los seres humanos y que por tanto de acuerdo con un patrón moral establecido y convenido nos permite determinar los actos como buenos o como malos. En tanto, la ética empresarial es una rama dentro de la ética que se encarga especial y excluyentemente de las cuestiones de índole moral que surgen o se plantean a instancias del mundo de los negocios, de las empresas. Cabe destacarse que el comportamiento que observan los directores o aquellos individuos que despliegan un rol de liderazgo o de mando, en las organizaciones, es de vital importancia ya que tendrá mucho que ver en la construcción de la ética empresarial. (p. 29-30)

Según Gomez (1990) manifiesta que:

Lo ético tiene que ver con los valores. Considere algo de valor, valioso, en términos de operación de valorar que implica un cierto juzgar, sopesar, tasar. En un sentido amplio, cabe hablar de valioso o del valor como positivo o negativo, aunque, en un sentido más estricto, por valioso generalmente se entiende lo positivamente valioso. Hay muchos valores diferentes: económicos, biológicos, artísticas, éticas o morales, religiosas... Los valores morales se etiquetan porque se relacionan con el comportamiento humano porque tiene su raíz en la libertad de comportarse de una

forma u otra. Así, la ética se presenta como un orden de la conducta humana, un orden centrado en dos conceptos: el bien y el mal. Por otro lado, bueno y malo tienen múltiples significados, pero generalmente se aceptan su sentido de la moral: así cuando se habla de una persona buena y honesta; o viceversa, una mala persona, una persona inmoral. El significado intuitivo de estos términos puede no ser muy preciso, pero puede ayudar a un hombre a comprender lo que significan. (p. 25)

b) Dimensión 2: Responsabilidad:

Si nos fijamos en la etimología, el sentido de responsabilidad no posee mucho que ver con una labor o deber a realizar. Empero hay compromisos. Ser un individuo responsable significa ser capaz de tomar elecciones informadas sobre comportamientos para perfeccionarse a uno mismo y/o contribuir a los demás. Lo de mayor relevancia es que los individuos causantes permiten las secuelas de sus actividades y elecciones. De esta forma, tenemos la posibilidad de conceptualizar a una persona responsable como aquella que asume las secuelas de las elecciones que toma. La Real Academia Española define la responsabilidad como: Toda persona jurídica operativa tiene capacidad para notar y admitir las secuelas de los actos de voluntad. La definición de responsabilidad adoptada por la Real Academia Española pone particular hincapié en las secuelas negativas que tienen que ser respetadas por los causantes de sus actos. Por lo cual hemos observado, es un término con muchas valoraciones diferentes, puede ser bastante abstracto, empero todos lo proveemos por sentido y lo utilizamos cada día. (Salazar, 2018, párr. 1-7)

El valor de la responsabilidad

Salazar (2018) menciona que la responsabilidad se aprende desde temprana edad. Ya sea en casa o en la escuela, buscan una educación en valores. Está claro que todos quieren un compañero comprometido y responsable, un niño responsable y sin problemas, un padre y un maestro con responsabilidad en el cuidado del niño y un profesional que trabaje con responsabilidad. ¿Por qué? Porque esas personas a nuestro alrededor generan confianza y nos dan una impresión de seguridad. Pensamos sí, es un tipo responsable, cumplirá y todo irá bien. La sensación de seguridad es una de las necesidades primordiales

de la pirámide de Maslow. Esta es una de las razones por las que la responsabilidad se valora positivamente en nuestra sociedad. Porque nos aporta seguridad, fiabilidad y cierto grado de estabilidad. (párr. 10 -13)

Según Esquivel (2006), responsable proviene de la palabra latina respondeo, que significa responder. Entonces, ser responsable de algo es ser capaz de explicarlo o dar cuenta de ello. La responsabilidad ética puede funcionar en ambos sentidos. El sentido retrospectivo está asociado con la atribución de elogios o reproches y es la base del análisis moral crítico. Esto a menudo se expresa en términos como la empresa X es responsable de la descarga de sustancias peligrosas en el río o la empresa X cometió un error y debe ser responsable de las consecuencias. La predicción o el significado pretendido es esencial para la teoría y la práctica del establecimiento y la consideración de objetivos éticos y, por lo tanto, esencial para la teoría del razonamiento moral. Las responsabilidades en un sentido predecible se entienden como obligaciones asociadas a determinadas acciones o actitudes. Contrariamente al sentido de responsabilidad anterior, que responsabilizaba a los agentes morales, significaba discutir sobre lo que deberíamos hacer y por qué. En la medida en que un grupo de personas hace una contribución real al logro de metas propuestos, podemos hablar de responsabilidad colectiva en el sentido previsto. (pp. 243-244)

c) Dimensión 3: Comunicación

Según Duarte (como se citó en Brönstrup et al., 2007) desarrolló un concepto y caracterización de la comunicación basado en Merleau-Ponty, al que llamó “actos de comunicación como encuentro de los límites de la percepción”, siendo que “el otro y su conciencia solo se pueden acceder por que también el hombre es un ser cultural”.

En este aspecto es fundamental plasmar lo que Merleau-Ponty define sobre la comunicación:

...los sentimientos comunes son la definición, la comunicación es crear una comprensión compartida de algo con la otra parte. Este es un fenómeno perceptivo donde dos conciencias comparten un límite común. Consenso no significa acuerdo completo con las declaraciones involucradas en la transacción. Un entendimiento

puede ser una conclusión de conciencia que difiere de las pretensiones del otro. Así, el lenguaje emerge como un objeto cultural percibido por el Otro. El lenguaje se convierte en un modelo a partir del cual se pueden crear lugares de encuentro a través del diálogo. (p. 29)

Según Filho, 2004 (como se citó en Brönstrup et al., 2007) menciona:

La comunicación es un suceso, un encuentro feliz, el instante maravilloso entre dos intenciones que tiene lugar en la fricción del cuerpo. (si también tomamos palabras, canciones, ideas como cuerpos); proviene de crear un ambiente común en el que participen ambas partes y de su participación extraer algo nuevo e inesperado que no estaba en ninguna de las dos y que, a pesar de la perpetuación de las diferencias individuales, cambia el estatus previo de ambas. (p.30)

Según Blanco & Lobato (2007) el hombre, siendo el ser social que es, necesita comunicarse porque está conectado voluntaria e involuntariamente con los demás y con su entorno. La primera aproximación al concepto de comunicación nos dice que es la conexión de un individuo con otro lo que le permite enviar un mensaje. El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua ofrece una visión general, que incluye cuatro aspectos del concepto de comunicación. De acuerdo con su definición, es la comunicación: Hacer partícipe de lo que uno tiene, lo encuentre, exprese o anuncie algo, hable, trate a alguien con palabras o por escrito y transmita señales con el código general del emisor y el receptor. La comunicación efectiva entre dos personas ocurre cuando el receptor interpreta el mensaje según lo previsto por el remitente. En resumen, podemos definir la comunicación como: un proceso más o menos complejo en el que dos o más personas establecen contacto intercambiando mensajes utilizando códigos similares, utilizando canales o medios que sirven de soporte para la transmisión de información. (p. 9)

Elementos de la comunicación

Para Blanco y Lobato (2007) resumen los elementos que intervienen en todos los procesos de comunicación son:

Remitente: Emisor del mensaje, toma la idea de comunicar.

Destinatario: Persona que obtiene el mensaje, o sea, a quien va dirigido. No precisamente tiene que estar presente, como en la situación, ejemplificando, de la comunicación telefónica.

Mensajes: Grupo de ideas, información, o sentimientos que se transmiten a lo largo de la comunicación.

Código: Es el lenguaje, normas, símbolos, claves, etc. que sirven para transmitir el mensaje.

Canal: Medio por el que se transmite el mensaje del remitente al destinatario. Asume el soporte de la comunicación, la línea de transmisión. Los canales tienen la posibilidad de ser: individuales, si el remitente y el receptor mantienen una interacción directa y personal (por ejemplo, una plática con un amigo) o impersonales, si no hay un trato personalizado ya que no hay relación (TV, radio, prensa, etcétera.). Además, tenemos la posibilidad de distinguirlos como: canal auditivo / canal gráfico-visual. Además, se puede conceptualizar como el transporte o medio que transmite mensajes: cartas, teléfono, radio, periódicos, cintas, revistas, conferencias, reuniones, etcétera.

Contexto: Situación en particular en la que tiene lugar la comunicación. La comunicación en un entorno familiar no es lo mismo que frente a un conjunto de personas desconocidas. Retroalimentación, es la inversión del proceso de comunicación. La retroalimentación siempre será opcional, pero cuanto más alta sea, más efectiva será la comunicación. (p.11)

Comunicación externa

Según Aguilar (2015), son las ocupaciones que emprende cualquier organización para producir y conservar buenas relaciones con y entre sus miembros por medio del uso de varios medios de comunicación que los mantienen actualizados, incluidos y motivados para ayudar a la manera en que trabajan para poder hacer las metas organizacionales. (p. 7)

Comunicación interna

Según Aguilar (2015), es el conjunto de acciones de comunicación que se realizan directamente o por medio de periodistas al público externo de una empresa o

institución, el público en general, p. Ej. a organizaciones internacionales y otros.
(p. 26)

d) Dimensión 4: Trabajo en equipo

Según Ardila & Gómez (2005) dice que en el lapso del siglo XX, hay una introducción y al desarrollo del trabajo en equipo, Tranfield et al. (1999), resume de la siguiente manera: Enfoque: el trabajo de Lewin de 1935 explora la dinámica interna de los grupos con especial énfasis en la dirección. En 1950: En el Reino Unido, el enfoque de sistemas intenta examinar, a través de un enfoque de ingeniería social, la relación entre las necesidades de los individuos y grupos para el autogobierno y la relación de las mismas con algún tipo de organización del trabajo; 1960-1970: Cada vez se hace más hincapié en el concepto de la mejora de calidad de vida laboral (QWL), especialmente en los métodos de elaboración computarizados. Se puede notar que hay continuidad en el discurso sobre el trabajo en equipo en los últimos tres o cuatro años, Tranfield et al. (1999) se han centrado en rediseñar el trabajo para cumplir con los propósitos de la empresa y compensar los requerimientos sociales y psicológicos. De igual forma, los autores de la referencia señalan que en los últimos años, la contribución al trabajo en equipo se ha dado en las fábricas japonesas, donde ha sido adoptado por empresas de Estados Unidos y Europa, Europa adopta y se adapta, con poco esfuerzo para atraer empleados y mejorar calidad del personal, pero para mejorar la calidad del trabajo, en lo que se debe enfocar es en el nivel de productividad. (p. 149)

El trabajo en equipo se define de acuerdo con el diccionario, como dos o más personas que por medio de su participación, trabajan para poder hacer un objetivo común. Sewell, 1999 (como se citó en Ardila y Gómez, 2005); menciona que esta definición es genérica y no distingue entre cambiantes claves en el desarrollo del trabajo en grupo; asimismo, el término no dicta por qué los individuos trabajan juntas, por lo cual se necesita profundizar en el asunto. Este criterio ha sido adoptado en la indagación de tal forma que ciertos empleados trabajan junto con otros. Además, es fundamental recordar que todo conjunto de individuos no significa automáticamente trabajo en grupo. En este entorno Caracciolo (2002) dice: Las palabras equipos y trabajo en grupo

se han usado de forma tan exagerada que para muchos de nosotros mismos se ha hecho alusión a los conceptos de imágenes de individuos que se abrazan en grupo. (p.153)

Asimismo, para Katzenbach & Smith (2006):

La mayoría de los gerentes apoyan el trabajo en equipo. Es por ello que representa un conjunto de valores que le permite escuchar y responder constructivamente a las opiniones de los demás, dándoles el beneficio de la duda a otros, ofreciendo su apoyo y reconociendo sus intereses y éxitos. Estos valores ayudan a los equipos a lograr buenas prácticas, y así contribuir al buen desempeño individual y organizacional. Pero los valores del trabajo en equipo no son exclusivos de ellos, ni son suficientes para que funcionen como tal. (p.3)

C. Variable Dependiente: Aprendizaje significativo de la asignatura de gestión de procesos de negocios (BPM).

Gestión de procesos de negocios (BPM)

De acuerdo con Piraquive (como se cito en García, 2017) el BPM se centra en la gestión de procesos de negocio. Así se entiende como tal a un método para gestionar el proceso de optimización el cual busca la eficiencia y eficacia a través de una gestión sistemática ellos mismos. Estos métodos deben ser modelados, automatizados, integrados, monitoreados y optimizados de manera constantemente. Esta metodología incluye no solo una solución técnica, es un conjunto de herramientas, tecnológicas, técnicas, métodos y disciplinas de gestión. La filosofía BPM se considera un sistema completo de información y comunicación utilizando un marco de documentos que permite publicar, almacenar, crear, modificar y gestionar procesos que se pueda acceder a ellos en cualquier momento y en cualquier lugar. (p. 11)

Según Garimella¹ et al. (como se citó en García, 2017) BPM es:

Un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. BPM es un enfoque centrado en los procesos para enmendar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es

una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes. BPM abarca personas, sistemas, funciones, negocios, clientes, proveedores y socios. (p.12)

De acuerdo con Laurentiis, (como se citó en Diaz, 2008) BPM se define como: Como una secuencia específica de actividades el trabajo realizado por una persona o sistema en un lugar particular a lo largo del tiempo, en lugares y por personas y sistemas con un comienzo, un fin con entradas y salidas claramente definidas. Es una estructura coherente totalmente alineada para la acción. La filosofía de BPM es visible como un completo sistema de información y comunicación, utilizando el sistema documento que le permite publicar, guardar, crear, modificar y administrar procesos, así como cómo acceder a ellos en cualquier momento y en cualquier lugar. (p. 12)

Para Jeston y Nelis (como se cito en Barrientos et al., 2018) BPM es:

Es un principio de gestión que se centra en el uso de los procesos empresariales como un medio clave para conseguir los objetivos organizacionales a través del progreso de los procesos empresariales, la gestión del rendimiento y la gobernanza. Por otro lado, según Sánchez (como se citó en Barrientos, Santiago, Canepa y Ana, 2018), afirma que reúne los aspectos multidisciplinarios de los procesos comerciales de una organización, centrándose en su gente y tecnología. Estos procesos pueden ser manuales o automatizados en lugar de implementar o usar software, mientras que para Guaiña (como se citó en Barrientos et al., 2018), es adaptable a cualquier tipo de empresa, independientemente de su economía empresarial. Pero para Díaz (como se citó en Barrientos et al., 2018). Entre las ventajas de adoptarlo en la organización se destacan: permite cambios en tiempo real en el proceso ágil, mejorando así la eficiencia y productividad de la organización y sus participantes en el proceso; ajuste estratégico para la implementación; permite concentrarse más en los comentarios de los clientes y las necesidades del mercado; incrementar la relación entre la empresa y la tecnología de la información; hacer seguimiento y monitorear cada ciclo en el proceso y la obtención de indicadores que estén relacionados con el funcionamiento de la organización (costo y tiempo). (p. 43-44)

Segun Carreño (2019), actualmente, BPM se ve como una solución, pero nos preguntamos ¿Qué hace BPM? Para solucionar este problema podemos decir que BPM no brinda una solución mediante el uso de tecnología a un precio muy accesible, que permita a la organización proponer cambios y así compensar las necesidades de la demanda de los clientes. El triunfo de la adopción de este conjunto de técnicas en el mercado depende de si el DSS o sistema de información estratégica y táctica se puede adoptar en forma de ERP para implementar fácilmente las pequeñas y medianas organizaciones que lo utilizan. En resumen, estas técnicas basadas en BPM son muy útiles para los negocios porque:

1. La alineación de procesos es un factor clave. El monitoreo de procesos proporciona la información que necesitamos para comparar con los objetivos de la organización.
2. Esto nos permite definir nuestros procesos de negocio y es muy útil para certificar estándares de calidad.
3. Puedo identificar errores, áreas problemáticas, redundancias, etc.
4. Cuando una empresa elige utilizar la tecnología BPM, debe poder considerar la cantidad y los procesos de procesos clave que tiene implementados, y las relaciones con las personas que impulsan esos procesos.
5. La situación es que varias instituciones se establecen como empresas familiares y se improvisan procesos en función de las necesidades actuales.
6. Cuando realizamos nuestro examen dentro de las compañías, no existe un expediente actualizado de sus procesos de formación, pero existe una forma de formación informal de los empleados que se da en una relación maestro-aprendiz. (p. 42-44)

Business Process Managemet (BPM).

Carreño (2019) Todas las organizaciones necesitan estar a la vanguardia en lo que tiene que ver con el cambio tecnológico, la ignorancia de esto puede significar el fin de tu organización, la adopción de la tecnología se ha convertido en tu principal aliado. La competencia, en este punto, ofrecer servicios o vender productos no solo es tentador, actualmente lo es conocer al consumidor que está de tu lado y conocer las tendencias del mercado es fundamental, actualmente la Gestión de Procesos de Negocio está ganando popularidad entre las empresas que buscan adaptarse a las nuevas formas de hacer

negocios con tecnología que está organizado en todo el mundo. BPM le brinda herramientas para ayudarlo a descubrir procesos e interactuar con ellos, como alterarlo o ejecutar simulaciones para alinearlos con los objetivos de su organización.

Una forma de abordar esto es aplicar nuestro conocimiento sobre el uso de herramientas para desarrollar interfaces que permitan a las organizaciones usar estas tecnologías de una manera fácil de usar y crear condiciones favorables para que las empresas las usen. (pp. 52-54)

Fases de la gestión de procesos de negocios con tecnología BPM

Según Smith (como se citó en Diaz, 2008), los negocios han sido organizados alrededor de sí mismos o de un natural concepto de aplicación de software. Esta afirmación queda desvirtuada una vez que las empresas implementan la tecnología BPM para la gestión de los procesos de negocio, ya que, para el óptimo desarrollo e integración de estos, se fundamentan en la definición del ciclo de vida, el cual tiene como principal elemento la innovación implícita, que se manifiesta en el desarrollo de sus etapas; estas son:

Diseño: Sígnica modelar, manipular y rediseñar procesos para luego capacitar y dar a conocer a la organización sobre los posibles descubrimientos o mejoras sugeridas. Este proceso integra actividades, reglas, participantes y sus interacciones. Sus características son: composición, descomposición, combinación reestructuración y transformación.

Despliegue: Consiste en la socialización del conocimiento hacia todos los participantes, incluyendo los conceptos de gente, aplicaciones y otros procesos empresariales.

Interacción: Usa los procesos de escritorio y los de portal, en los cuales la gente puede interactuar completa mente con los procesos de negocio. Esto incluye la administración entre la interface, el trabajo manual (tradicionalmente llamado workflow) y la automatización. En esta administración el trabajo recae sobre la alocución, administración de tareas y la forma en que los datos son integrados.

Monitoreo y control: Integra ambos procesos con el sistema de gestión de procesos sobre el que se está ejecutando. Este incluye las tareas necesarias para mantener el desarrollo

óptimo de los procesos, tanto desde una perspectiva técnica como en la utilización de los recursos.

Optimización: Combina el proceso de diseño y el de análisis para retroalimentar la ejecución de los procesos con respecto a la situación actual.

Análisis: Controla la presentación del proceso para proveer la métrica, análisis y la inteligencia de negocio necesaria para manejar las mejores prácticas y estrategias, y descubrir oportunidades innovadoras.

Ejecución: Asegura que el nuevo proceso es desarrollado por todos los participantes (gente, sistemas de información, otras organizaciones y otros procesos). Es responsable del sistema de gestión del proceso. (p. 167)

Dimensiones de la Variable Dependiente (Aprendizaje Significativo de la Asignatura de Gestión de Procesos de Negocios)

a) Dimensión 1: Proceso de Negocio:

Que son los Procesos:

De acuerdo con Carreño Gamarra (2019). Todo lo cual se planifica se fundamenta en que una vez que realizamos una serie de ocupaciones, realizamos un paso precisamente planificado, empero que sugiere una forma de nuestras propias operaciones de manera ordenada. Una vez que se recomienda un proceso, debería tener entradas que tienen la posibilidad de ser RRHH, Tics, Materiales. Empero además deben tener aspectos de comercialización que son bienes y servicios.

Subprocesos: La tesis más precisa la identificación de recursos exactamente definidos en un proceso. La identificación de dichos es complicada sin embargo elemental para poder detectar los inconvenientes y plantear resoluciones en el marco del proceso.

Procedimiento: La definición sugiere la manera en que se debería realizar algo, ejemplificando, quién lo hace, dónde se hace y qué herramientas necesitarán, todo lo que conducirá a una verificación.

Actividad: cada proceso tiene subprocesos, empero además ocupaciones, que se conforman de un grupo de ocupaciones repetitivas que conforman un método. (pp. 34-35)

Procesos: El significado de proceso en latín es “PROCESSUS”, que convertido significa progreso y avance. Hay muchas definiciones de la palabra proceso, una de las cuales es: Los procesos consisten en una serie de subprocesos y actividades que deben estar relacionados entre sí. Debe quedar claro que no todos los procesos son iguales a los procedimientos, como definen los procedimientos, hablemos de reglas e instrucciones. Por otro lado, a la hora de definir procesos, aspiramos dar a comprender, cómo se hace y qué hace. En síntesis, un proceso sugiere qué hacer y un método sugiere cómo realizarlo. De las definiciones propuestos previamente, logramos llegar al siguiente esclarecimiento Todos los procesos que se describen tienen que conformar de alguna forma parte de un grupo de recursos, y dichos paralelamente tienen que interactuar intentando encontrar un objetivo en común. (Carreño, 2019, p. 35)

Hammer (como se citó en Carreño, 2019) Sostiene que:

Dicho autor sostiene que “Un Proceso de Negocio, es un conjunto de actividades que toman uno o más insumos y crea un producto de valor para el consumidor”. (p.26)

De acuerdo con Smith & Fingar (como se citó en Carreño, 2019) donde resaltan que:

“Un proceso de negocio es una sucesión de acciones que efectúan lo mismo, pero con la cualidad de que generan valor al cliente”. (p. 36)

De esta forma, para entenderlo como un proceso y no confundirlo con un método, se ofrecen la siguiente definición:

De acuerdo con Smith & Fingar (como se citó en Carreño, 2019), Una vez que definimos reglas o normas que nos mencionan cómo hacer o llevar a cabo algo para obtener un resultado, hablamos de un método, por lo cual tenemos la posibilidad de que un proceso me expida qué hacer y un método para realizarlo. De esta forma la proposición general de los procedimientos nos plantea que el proceso es parte de una sucesión coherente de recursos que van hacia un mismo fin, pues se necesita que se relacionen entre sí. (p. 37)

El enfoque basado en procesos

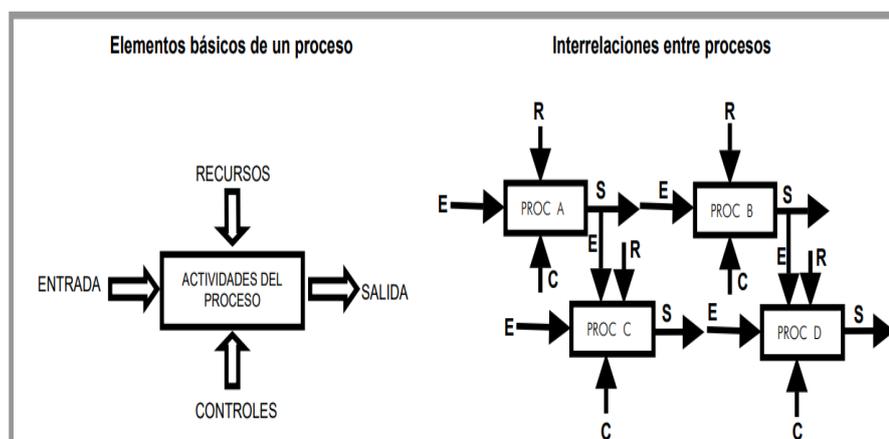
De acuerdo al Ministerio de fomento (2005) menciona que:

La Dirección debe otorgar a la organización una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones. Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,...) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso, como muestra la figura.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos. (p. 6)

Figura 4

Orientación basada en procesos



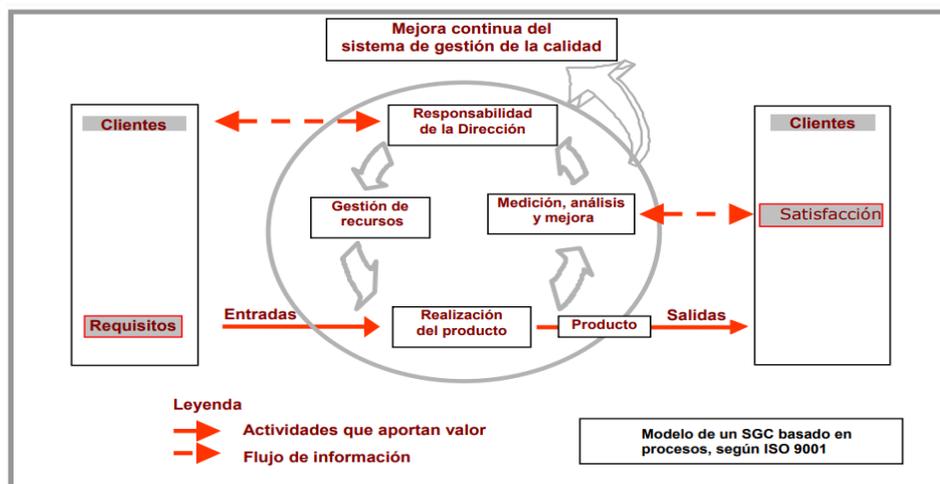
Nota. La figura muestra los elementos básicos de un proceso y las interrelaciones. Fuente: Fomento.es/ Ministerio de fomento (2005). España.

La ISO 9001:2000 como modelo

Ministerio de impulso (2005), en los últimos años, un enorme conjunto de empresas de transporte han implantado sistemas de administración de la calidad que registran lo cual hicieron y lo cual documentaron. Estas SGC se han convertido en compilaciones primordiales de cómo abordar o consumir con los 20 recursos de la regla ISO 9002: 19994. La iniciativa es consumir con todos los requisitos de esta regla que comunmente es sin dependencia de la necesidad de nuestra organización de transporte. El caso ha diferenciado a muchas empresas en los negocios en el mercado de la competencia para poder hacer la certificación como el exclusivo beneficio de su SCM. La revisión de las reglas ISO 9000 en el 2,000, adoptó un enfoque distinto (pasar del aseguramiento de la calidad a la gestión de la calidad), basado en 8 principios de la gestión de la calidad, haciendolos coherentes con los criterios del modelo de excelencia de la calidad (EFQM). El siguiente diagrama muestra que el modelo ISO 9001 de SGC esta basado en proceso y se refleja en el diagrama de pilares ISO 9001 (responsabilidad de regir, regir los recursos, prestacion y medición de servicios e investigacion y mejora). Este es modelo de todos los procesos de SGC, la cual muestra la unión vertical y horizontal de los procesos por medio de bucles. (p. 7)

Figura 5

El modelo ISO 9001:2000 de un SGC con base en procesos



Nota. La figura muestra el SGC basado en procesos, según modelo ISO 9001. España.
Fuente: Fomento.es/ Ministerio de fomento (2005).

De acuerdo con Padilla (como se citó en Carreño, 2019) Indica:

“Para lograr usar herramientas fundamentadas en “BPM” en primer lugar debemos conocer con qué proceso cuenta la empresa, o sea tienen que ser procesos debidamente estructurados, que se encuentren definidos de manera correcta”. (p. 38)

Proceso de negocio

Según Gallegos (como se citó en Carreño, 2019) Sustenta:

“Una organización debería disponer de un grupo de ocupaciones que hace para crear un producto o servicio”. (p. 44)

Según Carreño (2019), describe:

Al realizar un proceso comercial: el participante (en este caso, el cliente) espera un resultado, lo que significa ver a ambos. Por lo general, se proporciona la entrada para un proceso, estos insumos generalmente se producen por organizaciones (organizaciones desarrolladas para ver), que significa que a menudo estará sujeto a control y regulación. Los usuarios dentro de la compañía suelen intercambiar productos, insumos, información y servicios que afectan los aspectos operativos, tácticos y estratégicos de la gestión empresarial. (p. 44-45)

Para Martínez (como se citó en Carreño, 2019) Menciona que:

Los procesos de negocios deben tener ordenado la estructura habitual, allí, tenemos la posibilidad de mirar diferentes labores llevadas a cabo por el cliente que buscan un logro en común. Asimismo, va a ser viable diferenciar entre los procesos, actividad y labor debido a que desde la cual, tenemos la posibilidad de saber si lo cual se define o está realizando es un proceso de comercio o sencillamente el proceso o comportamiento erróneo, esto nos dará la posibilidad de automatizar el proceso. El proceso de negocio podría ser estructurado o semiestructurado. Una vez que hablamos de estas definiciones, hacemos referencia a las normas referente a cómo llevar a cabo la sucesión de labores. Esto posibilita que esto sea automatizado de forma eficiente. (pp. 38-39)

Asimismo para Carreño (2019) manifiesta lo siguiente:

De esto podemos concluir que un proceso de negocio puede caer en varias áreas dentro de una organización, lo que nos lleva a considerar quién es el dueño del proceso y de dónde provienen las estructuras organizacionales. Como se mencionó anteriormente, las empresas optan por implementar soluciones ERP tecnológicas. Para implementar, en primer lugar, deben comprender cómo funciona su organización internamente y cómo funcionarán los sistemas que proyectan efectuar, ya que cada empresa es única en la aplicación de estas tecnologías. (pp. 41-42)

b) Dimensión 2: Gestión de Procesos

De acuerdo con Bravo (2013) define que:

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. Sin pretender agotar el tema con esa definición, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación. El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad de las organizaciones. La productividad incluye eficiencia y eficacia. Eficiencia para optimizar el uso de recursos (hacer más con menos). Eficacia para lograr objetivos hacia el exterior de la organización: cumplir las necesidades de los clientes para agregarles valor y satisfacer restricciones de los demás grupos de interés. (p. 14)

Según Bravo (2013) en organizaciones con procesos bien administrados, se pueden observar las siguientes conductas:

- Piensan primero en los compradores.
- Recuerdan el propósito, por qué son reales y qué se necesita para lograr buenos resultados.

- Satisfacer los requerimientos de los "consumidores internos" como la dirección, los competidores del proceso y los usuarios.
- Los competidores del proceso se mantienen sensibles, involucrados, capacitados, motivados y empoderados. Forman parte del cambio y colaboran en la optimización y rediseño a través del apoyo del dominio de gestión de procesos. Contribuyen su creatividad y no necesitan un ejército de asesores para escribir qué hacer.
- Integración de la compromiso social en el modelo y perfil del titular del proceso de formación directiva.
- Decidieron dejar de hacer las cosas mal: acabados, reclamaciones, inventario, documentación, transacciones pasivas y varios otros lujos desmesurados en esa época.
- Eligen hacer las cosas para garantizar la continuidad del negocio.
- La ejecución del proceso está alineada a la combinación de motivaciones de la organización, el cual permite la variación y el incentivo individual.
- La dirección de la organización se ocupa de la gestión del proceso y calcula las inversiones necesarias para los cambios en su presupuesto. (p. 15)

De acuerdo con la Universidad de Cantabria (2019) la gestión de procesos es la forma de realizar una gestión en todas las organizaciones considerando los procesos, comprendiendo como un grupo de recursos y ocupaciones relacionadas que convierten recursos de entradas en recursos de salida, con costo agregado para el comprador.

Todos los métodos que conforman el sistema deberían ayudar a la consecución de las metas de la Organización, lo cual involucra una interacción "causa-efecto" entre los resultados de los procesos personales y los resultados generales del sistema. En ese sentido, según esta organización afirma que: Estaremos organizados por procesos una vez que: a) dominemos todos los procesos, b) tengamos una perspectiva sistémica (Organización como un sistema), c) conozcamos las interacciones, d) tengamos perspectiva. Las medidas para garantizar un enfoque basado en procesos del sistema de gestión se pueden dividir en 5 fases generales: 1) Caracterización y selección de procesos. 2) Estructuración de procesos (diagrama de flujo). 3) Explicación de todos los procesos.

4) Supervisar y medir para comprender los resultados alcanzados. 5) Optimizar el proceso en base al seguimiento y mediciones. (p. 5)

Según Sola (2019) menciona que:

La gestión de procesos (Business Process Management, BPM) es un enfoque sistemático para identificar, comprender y agregar valor a los procesos comerciales para lograr estrategias y objetivos comerciales y aumentar los niveles de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos ve a una organización como un sistema de procesos interrelacionados que juntos contribuyen a la satisfacción del cliente. Representa una visión diferente de la tradición caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico-funcional que impide en gran medida que la empresa esté orientada al cliente.

Con la administración por procesos se pretende:

- Minimizar la variabilidad innecesaria que surge usualmente.
- Borrar las ineficacias similares a lo “repetitivo” de las ocupaciones o labores.
- Mejorar el trabajo de los recursos.
- Mejorar constantemente las ocupaciones elaboradas. (pp. 17-18)

c) **Dimensión 3: Optimización de Procesos**

Optimización.

La optimización se refiere a la función y el efecto de la optimizar. En general, se refiere a la capacidad de hacer o resolver algo de la manera más eficiente y, en el mejor de los casos, con la menor cantidad de recursos. En las últimas décadas, el concepto de optimización se ha asociado con el campo de las computadoras. Sin embargo, el término también se utiliza en matemáticas, gestión de procesos y economía. (Significados, 2019, párr. 1-2)

Según Jackson (como se citó en Montoya, 2015), la optimización es un concepto muy amplio. A menudo, es un cambio de sistema como parte de su apariencia para que funcione mejor, o para usar menos recursos, o para hacerlo más poderoso. Por ejemplo, se puede hacer que un programa de computadora se ejecute más rápido, use menor

cantidad de memoria o espacio en disco duro, o responda mejor a la entrada. Aunque "optimización" tiene la misma raíz que "optimización", la optimización no crea un sistema perfecto: Siempre hay acuerdo, por lo que solo se resuelven cosas interesantes. (p. 13)

Optimización de Procesos

Definición.

Según los Colaboradores de Wikipedia (2021) La optimización de procesos es la disciplina en la que un proceso se ajusta para optimizar (lo mejor o lo más eficiente) un conjunto de parámetros específicos sin violar ninguna restricción. El objetivo general es minimizar los costos e incrementar el rendimiento y/o eficiencia. Es una de las herramientas cuantitativas más significativas para apoyar la toma de decisiones industriales. En la optimización de procesos, el objetivo es maximizar una o más especificaciones de procesos manteniendo todos los demás procesos dentro de sus límites. Esto se puede hacer usando un mínimo de procesos que encuentre operaciones críticas y puntos débiles y trabaje solo en ellos.

De acuerdo con Camacho (como se cito en Montoya, 2015): Menciona que: “la optimización es un proceso industrial que significa mejorarlo utilizando o asignando todos los recursos asociados a él de la mejor manera posible”. (p. 17)

Características

Según Sucunza (como se citó en Montoya, 2015), el objetivo principal de la optimización de procesos es lograr una gestión eficaz, un seguimiento conveniente de los aspectos importantes del proceso, sin descuidar el equipo de personas comprometidas que tendremos que desplegar, motivar y participar a nuestra conveniencia. (pp.17-18)

Métodos

De acuerdo con Moncayo (como se citó en Montoya, 2015) Los métodos de optimización son los siguientes: “Ingeniería de métodos, mejoramiento continuo, mantenimiento total, Six sigma, método Deming, ingeniería concurrente, Lean manufacturing, Change overs, Justo a tiempo, Distribución del espacio”. (p. 18)

Procedimientos

De acuerdo con Seguel (como se citó en Montoya 2015, pp. 18-19)

La siguiente no es una receta, sino la primera forma de optimizar los process internos de la organización:

- Cuando utilice el término "optimizar", se debe ser conciente de las restricciones para encontrar el mejor proceso y que en la practica se encuentre los más adecuados que se ajuste a la realidad de cada empresa afectada por los factores externose internos.
- Identificar los procesos centrales que desea optimizar. El core process es el proceso que se determina en base a la estrategia de negocio.
- Identificar los componentes externos e internos que influyen en las opciones de optimización de procesos, así como los propietarios de procesos y tareas y áreas organizativas específicas. No olvide que varios procesos en la organización son transversales.
- Identificar las variables que se quieren “mejorar” en el proceso: tiempo, costo o mantenimiento.
- Aplicación de rediseño, buenas prácticas o rediseño de los procesos.
- Simule interactivamente su nuevo proceso hasta encontrar el que mejor se adapte a sus requerimientos.
- Definir y monitorear nuevos indicadores de desempeño de procesos (KPIs).
- Gestione el cambios de procesos para propietarios y secciones transversales diseñadas.
- Gestionar el conocimiento creado y actualizado en la compañía en base a los cambios realizados al proceso optimizado (o mejorado). Monitoree los nuevos procesos y determine si su desempeño es consistente con los ya identificados y publicados en las secciones correspondientes.

d) Dimensión 4: Mejora continua

Base histórica

Según EDOC (2016):

W. Edwards Deming es uno de los creadores del concepto de mejora continua, el objetivo principal del sistema de gestión de la calidad. En la década de 1940 empezó a trabajar con los procesos industriales y de fabricación e introdujo muchas de las herramientas que se utilizan en las iniciativas de mejora de la calidad; sus ideas y conceptos se usan hoy en día para generar resultados de analíticos fiables y de calidad. Deming describió 14 puntos para la calidad, muchos de los cuales se pueden aplicar fácilmente al laboratorio. Dos de los puntos son particularmente importantes para el propósito de este texto: 1. Dejar constancia del propósito de mejora. El mensaje es que es necesario trabajar constantemente para hacer que el proceso sea mejor. 2. Mejorar constantemente y para siempre. Esta afirmación apunta que la mejora continua siempre será una meta. La perfección no se alcanza nunca, pero intentaremos acercarnos a ella lo máximo posible. La mejora continua de procesos es un aspecto que nunca está finalizado, sino que continua “para siempre”. (p. 170)

Mejora continua.

Concepto

De acuerdo con (EDOC, 2016) La mejora continua de procesos, uno de los 12 elementos clave de un sistema de calidad, define un proceso que ayuda a garantizar la mejora continua en la calidad del laboratorio a lo largo del tiempo. Este proceso de mejora continua de los procesos es esencial en un sistema de calidad. (p. 170)

Según el tiempo la evolución de la concepción de mejora continua ha ido cambiando, lo cual sirve para después elaborar una definición propia:

Walter A. Shewhart (como se citó en Leon, 2018) la mejora continua es:

“Proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejora y mantenimiento”. (p. 44)

“Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”. James Harrington (como se citó en Leon, 2018, p. 44).

Según James Harrington (1993), “mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable”.

“Una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado”. Abell, D. (como se citó en Leon, 2018, p. 44).

Según Fadi Kabboul (como se citó en Leon, 2018), define el mejoramiento continuo como “una conversión viable en el mecanismo y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado”. (pp.44-45)

“La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca”. Eduardo Deming (como se citó en Leon, 2018, p. 45)

Según Eduardo Deming (como se citó en Leon, 2018), “la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca”. (p.45)

Según la ISO 9000 – 2006, (como se citó en Leon, 2018, p. 45) “es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”

De acuerdo con Sola (2020) la mejora continua es uno de los elementos generales de gestión de la calidad total. Se define como una actividad periódica que aumenta la capacidad en el logro de las metas de las organizaciones y expectativas. Las mejoras continuas deben llegar a todas las áreas (productos, procesos y recursos, etc., etc). El concepto relacionado con la mejora continua se corresponde con el hecho de que no se

puede considerar que nada se ha completado o mejorado de manera decisiva. Por un lado, aunque excelente no es factible, su investigación permitirá al menos mejorar la competencia. De manera que la realidad es constantemente cambiante: la solicitud del mercado, los bienes que se comercializan, los medios productivos, las instalaciones de producción (bienes, maquinaria o fabricación) y un proceso. Por lo tanto, todavía está en un proceso y cambio, con capacidades de mejora. En la medida que el perfeccionamiento y los cambios no se detienen, necesitan mejorar la continuidad, que es decir un ciclo constante. La mejora continua requiere liderazgo gerencial, enfoque de gestión, establecimiento de sistemas (objetivos, organización, procedimientos y metodologías, planificación, etc.), capacitación permanente, continuidad y motivación organizacional y la participación de todos. (p. 3)

Teoría del aprendizaje significativo.

Según Rodríguez (como se citó en Mendoza, 2013), podemos considerar la teoría actual como una teoría psicológica del aprendizaje en el aula. Ausubel (1973, 1976, 2002) desarrolló un marco teórico de referencia que pretendía explicar los mecanismos mediante los cuales se procesa en las escuelas la adquisición y retención de un amplio conjunto de significados. Es una teoría en psicología que se relaciona con el proceso por el cual los individuos participan en el aprendizaje. Pero desde este punto de vista, no aborda cuestiones propias de la psicología, ni en general ni en términos de progreso, sino que enfatiza lo que sucede en el ambiente cuando los alumnos están aprendiendo; en el ambiente del aprendizaje mismo; su ocurrencia en las situaciones necesarias, en sus efectos y, por tanto, en las evaluaciones (Ausubel, 1976). (p. 44)

Según Rodríguez (como se citó en Mendoza, 2013), afirma que la teoría del aprendizaje significativo se refiere a cualquier elemento, factor, condición y forma que garantice el aprendizaje, el aprovechamiento y la conservación de los contenidos que ofrece la escuela para que sean significativos para el alumno. La destacada teoría del aprendizaje tiene su origen en el interés de Ausubel por comprender y manifestar las situaciones y características del aprendizaje que se vinculan de formas efectivas y eficientes para lograr intencionalmente un cambio cognitivo estable que tenga un significado personal y social. (p. 45)

a) Aprendizaje significativo

Según Rodríguez (como se cito en Sánchez, 2018):

El aprendizaje significativo tiene lugar cuando el sujeto que aprende pone en relación los nuevos contenidos con el cuerpo de conocimientos que ya posee, es decir, cuando establece un vínculo entre el nuevo material de aprendizaje y los conocimientos previos”. Asimismo, Tal como manifiesta Ausubel (como se citó en Sánchez, 2018), El aprendizaje significativo, es un proceso intencional y orientado que posibilita establecer vínculos sustantivos y no arbitrarios de los nuevos contenidos que se ha de aprender y aquellos que se encuentran en la estructura cognitiva del estudiante. (p. 96)

De acuerdo con Ausubel (como se citó en Sánchez, 2018)

El aprendizaje significativo es el proceso según el cual se relaciona un nuevo conocimiento o información con la estructura cognitiva de que aprende de forma no arbitraria y sustantiva o no literal. Esa interacción con la estructura cognitiva no se produce considerándola como un todo, sino con aspectos relevantes presentes en las mismas, que reciben el nombre de subsumidores o ideas de anclaje. (p. 97)

De acuerdo con Rodríguez (2008) Donde manifiesta que:

El aprendizaje significativo, es el proceso que se da cuando la mente humana toma nueva información de manera arbitraria y significativa, y requiere: deseo de aprender y material potencialmente relevante, lo que a su vez significa que dicho material es la existencia de un subsumidores o para consolidar ideas percepción del estudiante. Es la base para la integración constructiva de pensamientos, acciones y emociones, que constituye la base del desarrollo humano. Es una relación o interacción a tres bandas entre el docente, el estudiante y la materia del curso, donde se determina la responsabilidad que corresponde a cada personaje individual en las actividades educativas. Es una idea que abarca diversas teorías, así como la psicología y los métodos de enseñanza. En cualquier caso, ha demostrado ser más inclusivo y eficaz cuando se aplica en los escenarios naturales

del aula, favoreciendo pautas específicas para su promoción que podemos reconocer como ausentes en estas otras teorías. Es también una forma de hacer frente al ritmo vertiginoso de la sociedad de la información, aportando elementos y referencias claras que permitan formular preguntas críticas y tomar decisiones. (p. 26)

b) Teorías del Aprendizaje.

De acuerdo con Baggini (2008): Después de revisar las teorías clave del aprendizaje, conocer a sus principales defensores y explorar sus perspectivas; desde un punto de vista práctico, hemos podido relacionarlos con nuestras tareas de aprendizaje, porque si la teoría no se puede aplicar a las actividades cotidianas, de nada sirven. Aunque casi todas las teorías tienen sustento en la psicología filosófica, han sabido adaptar sus tendencias al campo de la educación, lo que permite trasladarlas al aula y así determinar el valor educativo de las teorías psicológicas. A través de estas lecciones, también es posible evaluar la propia identidad como docente y catalogar los caminos de aprendizaje que uno sigue, que finalmente marcan gran parte del comportamiento que los docentes que repetimos en el aula. (p. 3)

c) Desarrollo

De acuerdo con Baggini (2008), Sabemos que así como existen diferentes formas de aprender, existen diferentes formas de enseñar que no son más que un reflejo de cómo pensamos respecto al aprendizaje y que alcanzamos acomodar a diferentes suposiciones del aprendizaje. Los principales métodos son el conductismo, caracterizado por Watson, Guthrie, Hull, Skinner y Premack, y el constructivismo, representado por Piaget, Vygotsky, Bruner y Ausubel. Como representante del constructivismo, presenta su teoría más adelante. Sin embargo no dejar de mencionar los nuevos enfoques representados por Gardner (Inteligencias Múltiples) y Goleman (Inteligencia Emocional), que dan un nuevo significado a los conceptos de inteligencia y aprendizaje. (p. 3)

d) **Conductismo y constructivismo:**

Conductismo:

Según John B. Watson (como se cito en Sandoval, 2022) quie es uno de los máximos representantes. La teoría asume que el aprendize no juega un papel activo en su propio aprendizaje y que solo actúa en base a los estímulos que recibe del entorno. El individuo recibe un estímulo externo y responde emitiendo una respuesta. Esta respuesta es la misma cada vez que se percibe un estímulo.

Enfoques del conductismo.

Conductismo metafísico: la mente no juega ningún papel en el aprendizaje. Y los pensamientos, emociones y toda actividad humana se pueden explicar a través de movimientos musculares y secreciones glandulares.

La conducta como resultado del aprendizaje: la conducta es consecuencia exclusiva del aprendizaje y la herencia no determina ningún aspecto del comportamiento en si.

Condicionamiento operante: los fenómenos internos como los sentimientos deben excluirse cuando se estudia la conducta del sujeto en interacción con el entorno. (párr.4)

e) **Constructivismo.**

De acuerdo Jean Piaget como uno de sus mayores representantes (como se cito en Sandoval, 2022), menciona que el constructivismo se fundamenta en la idea de que el individuo comprende su propio mundo a raíz de sus prácticas y experiencias. De esta manera, la persona asimila porque relaciona algo que ya ha experimentado anteriormente con algo nuevo, tratando de organizar y hallar un sentido. Las corrientes enfocadas en la perspectiva del constructivismo y cognitivismo se enfocan en el estudio de la mente y los procesos humanos como determinantes del aprendizaje, un proceso que cambia las estructuras cognoscitivas como resultado de la interacción con el medio ambiente. Para los conductistas, el aprendizaje es un procesador de información que tiene una intervención activa en el proceso de su aprendizaje. (párr. 8-10)

Vigotsky

De acuerdo con Baggini (2008) Su teoría es social e histórica, el producto final del desarrollo de la disciplina y una función de su medio social. Todos los procesos superiores están relacionados con el uso de estímulos ambientales y de recursos personales. Vygotsky creía que nuestro desarrollo, aunque de base genética, es cultural y depende de la experiencia humana. Se cuestiona el hecho de que el desarrollo deba preceder al aprendizaje. Entendía que toda enseñanza buena, avisa el desarrollo y promueve el conocimiento. Dicho conocimiento se forma a partir de la intersubjetividad (contacto con otros, donde comienza como una necesidad), y una vez individualizado, se produce la intrasubjetividad (interiorización, apropiación). En este concepto, el lenguaje es un aspecto importante de la formación del sujeto que alcanza operaciones mentales superiores (atención consciente, memoria voluntaria, inteligencia representacional y capacidad interiorizadora). (p. 7)

Ausubel

Baggini (2008) Este es un enfoque de la teoría de la abstracción. Se basa en el desarrollo cognitivo y promueve cómo la educación puede enseñar mejor las concepciones abstractas. Esta es la base del aprendizaje significativo. Asimismo, valúa el lenguaje para el aprendizaje oral significativo. Se identificaron dos formas de aprendizaje cognitivo: 1) mecánico: asimilación automática de conceptos; 2) significativo: reorganización de los circuitos internos como resultado de la asimilación. Para que se dé un aprendizaje significativo, son necesarias algunas condiciones, y son: a) potencial de contenido: poder vincularlos con contenidos previos (incluidas las ideas previas) b) permitir vincular la estructura cognitiva previa de su sujeto. El conocimiento anterior es conexo con el conocimiento nuevo, y los subsumidores son conceptos que enlazan el conocimiento previo con el conocimiento nuevo. c) la tendencia esencial del sujeto a integrar conceptos y sus aplicaciones con significado, participación, atención y motivación. Se basa en el desarrollo cognitivo y promueve cómo las escuelas pueden aprender mejor los conceptos abstractos. Esta es la base del aprendizaje significativo. Asimismo, evalúa el lenguaje para el aprendizaje oral significativo. En este modelo, el docente labora con el estudiante para que cambien y utilicen sus propias estructuras. Es

necesario aportar ideas organizativas básicas, identificar elementos y crear ideas claras y precisas. En ese sentido necesitan trabajar con el plan curricular, programar y relacionar nuevas ideas con conocimientos anteriores y determinar estrategias de ejecución. (pp. 10-12)

2.3. Bases conceptuales

Habilidades blandas:

Las habilidades blandas son aquellas que admiten a las individuos o profesionales interactuar de manera sencilla con su entorno. Estas destrezas contienen la capacidad de trabajar en equipo, comunicarse e interactuar con los clientes en la oficina. (Coll, 2021)

Aprendizaje significativo: Es el proceso de una nueva información (un nuevo conocimiento) que se vincula de manera no arbitraria y sustantiva (no-literal) con la estructura cognitiva del estudiante. (Moreira, 2002, p. 2)

Influencia: Es la acción y efecto de influir. Este verbo se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra o a la hegemonía que ejerce una persona. (Pérez & Gardey, 2013, párr. 1)

Asignatura: Las asignaturas (del latín assignatus) es una disciplina que forman una carrera o un plan de estudios, y que se imparten en los centros educativos. (Pérez & Gardey, 2020)

Estudiantes: Un estudiante es alguien que trabaja para comprender, practicar y leer sobre una ciencia, disciplina o arte. Los estudiantes suelen participar en un programa de estudio formal, aunque también pueden buscar conocimientos de forma independiente o informal. (Pérez & Gardey, 2021)

Ética. La ética es una disciplina filosófica que estudia el comportamiento humano y su relación con conceptos como el bien y el mal, los principios morales, la responsabilidad, la felicidad y el bien común. (Significados, 2022, párr. 1)

Responsabilidad. La responsabilidad es la capacidad de medir y reconocer las consecuencias de determinadas acciones realizadas con plena conciencia y libertad. (Westreicher, 2020, párr. 1)

Trabajo en equipo: Es la capacidad de trabajar de manera complementaria. Es decir, en torno a un objetivo común para concentrar fuerzas y organizar las capacidades de todos para crear un todo mayor que la suma de sus partes. (Educarchile, 2019, p. 1)

Comunicación: De acuerdo con Gómez (como se citó en Cañon, 2021) menciona que es una forma en la que se intercambia intencionalmente información entre dos o más participantes para enviar o recibir un mensaje específico, que puede presentarse de alguna forma ya sea física o tecnológicamente en un medio destacado y utilizado a nivel mundial para transmitir información. (p.7)

Habilidades sociales: De acuerdo con Braz et al. (como se citó en Esteves et al., 2020) se refieren a las habilidades sociales (HHSS) como la capacidad de un individuo de establecer pensamientos, sentimientos y acciones, algunas de las cuales incluyen: expresar empatía, construir y mantener relaciones y resolver problemas. Por lo tanto, el joven en su entorno mostrará ciertos comportamientos en diferentes situaciones que son comunes en el entorno interpersonal, que pueden ser positivos o negativos. (p.3)

Gestión: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones realizadas para lograr objetivos específicos. (Westreicher, 2020)

Procesos: La palabra "proceso" en su sentido simple o natural denota una serie de acciones coordinadas que conducen a un evento final capaz de provocar un cambio en el mundo de hechos que lo precedieron. Un cambio en los hechos resultante de la agregación de todas las acciones individuales relacionadas con los hechos. (Gomez & Briseño, 2016, p. 110)

Negocios: Según Osterwalder et al. (como se citó en Martínez, 2014) un modelo de negocio es una herramienta conceptual utilizada para expresar la lógica de negocio de una empresa en particular. Se compone de una serie de elementos y sus relaciones. Es una descripción del valor que proporciona una compañía a uno o más segmentos de clientes,

así como su estructura organizativa y red de socios para la creación de ese valor y capital asociado con fines comerciales para crear flujos de ingresos lucrativos y duraderos. (p. 5)

2.4. Bases filosóficas

A partir de 1959 la fuerza armada de Estados Unidos ha invertido una cuantiosa suma de recursos en el desarrollo de métodos de formación basados en tecnología. En el año de 1968 este ejército metió de manera oficial (documento CON Reg 350-100-1.) un procedimiento de formación llamado “Ingeniería de sistemas de la formación” (no debería confundirse con la ingeniería de sistemas a secas ni con la ingeniería de sistemas de información). En la conferencia de 1972 sobre capacidades duras de la Comandancia Continental (CONARC por su acrónimo norteamericano) el médico Whitmore presentó un informe que mostraba cómo se entendía el concepto "capacidades blandas" (aplicado a las zonas de mando, supervisión, asesoría y liderazgo) en diferentes escuelas de la CONARC.

Whitmore y Fry criticaron el estado del concepto, tildándolo de vago, con esta frase: en otros términos, las funcionalidades del trabajo de las que conocemos bastante son capacidades duras, y esas que conocemos bastante poco son capacidades blandas. Muchas organizaciones proporcionan hoy preferencia a las capacidades blandas de sus empleados. Los principios del uso formal de la expresión "capacidades blandas" se ha reconocido en un manual de entrenamiento del batallón de Estados Unidos de 1972. (Wikipedia, 2022)

Según Vargas (como se citó en Tito & Serrano, 2016, p. 61), la globalización, las reformas políticas, económicas y sociales y el uso de la tecnología han tenido un gran impacto en la configuración de los lugares de trabajo y, por tanto, en la demanda de habilidades o competencias requeridas por los trabajadores. Este nuevo entorno conlleva el abandono de lo que antes era esencial, como la medición del tiempo de trabajo, las actividades y los movimientos, que ahora son los ejes principales de la competencia crítica o lateral, que depende de la motivación y las habilidades del empleado.

McClelland et al. (1993) dividieron las habilidades en diferentes clases: motivación, tipologías físicas o respuesta consistente a situaciones, autoestima, comprensión y habilidades (como se citó en Alles, 2008). Según estos autores, la parte visible y por tanto

más fácil de descubrir y desarrollar son los conocimientos y las habilidades; la parte invisible, que es más difícil de desarrollar y descubrir al mismo tiempo, es: la visión de sí mismo y los aspectos de la personalidad. Otra clasificación de las competencias son las denominadas competencias horizontales o centrales. Según Blanco (2009), las habilidades laterales, clave o de empleabilidad suelen entenderse como sinónimos.

Mertens (1996) denomina competencias centrales empleabilidad porque se convierten o son encontrados como un nuevo trabajo crítico. Blanco (2009) confirma que las habilidades de empleabilidad son principalmente de carácter social (habilidades de comunicación, trabajo en equipo). Por tanto, según ambos autores, las habilidades blandas son lo mismo que la empleabilidad, las habilidades críticas y las habilidades transversales, especialmente de carácter social. Según Geana et al. (2010), argumentan que las habilidades blandas describen atributos específicos como habilidades de trabajo en equipo, habilidades de comunicación, ética, habilidades de gestión del tiempo y conciencia de la diversidad. (Tito & Serrano, 2016, p. 62)

De acuerdo a Martinez (2019), El filósofo británico Barnett (2001) sostiene que, en la actualidad, la sociedad tiene más poder para incidir y dictar sus necesidades a los establecimientos educativos, por lo que las compañías tienen más poder para decirle a las universidades qué habilidades necesitan sus empleados. Este autor (Barnett, 2001) argumenta que existen limitaciones en la competencia académica (orientada a la búsqueda de la verdad) y operativa (orientada a la supervivencia económica), más que requisitos complejos, es importante considerar en otro tipo de modelos que tengan en cuenta las necesidades sociales y humanas. (pp. 32-33)

Según Mestre et al. (2000) Desde la publicación del famoso bestseller Inteligencia emocional de Daniel Goleman en 1995, este criterio ha ganado popularidad en diversos medios escritos, en su mayoría no científicos. El estilo informativo y entretenido de este libro atraerá a un gran número de lectores que rápidamente se interesarán por conocer más acerca de este criterio y en particular encontrar herramientas o instrumentos para evaluar la inteligencia emocional. A medida que aparecen más libros, buscan suplir esta necesidad e incluso ofrecen herramientas de dudosa validez y confiabilidad. (párr.1)

De acuerdo con Gardner en 1983 (como se citó en Cabrera, 2003) publicó *FRAMES OF MIND: A THEORY OF MULTIPLE INTELLIGENCES*; en el escrito, reformuló el concepto de inteligencia y preparó las inteligencias múltiples, introdujo la iniciativa de dos inteligencias relacionadas con las habilidades sociales y emocionales humanas: la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal, definiéndolas de la siguiente forma:

Inteligencia interpersonal:

Proviene de la capacidad básica de percibir las diferencias en los demás: debido especialmente al contraste entre sus sentimientos, temperamentos, motivos e intenciones: en una forma más avanzada, esta inteligencia permite a un tecnólogo sofisticado leer las intenciones y deseos de los demás; aunque estén ocultos.

Inteligencia Intrapersonal:

Es el conocimiento de los aspectos internos de una persona: la capacidad de conocer la propia vida emocional, conocer el propio campo emocional, distinguir los sentimientos y en definitiva nombrarlos y utilizarlos como medio explicativo y de orientación a las propias conductas. (párr. 4-6)

Dichas ideas fueron retomadas por Goleman en 1996 (como se citó en Cabrera, 2003) quien desarrolló su tesis de que la inteligencia interpersonal es la capacidad de percibir y reconocer convenientemente a los estados de ánimo de los demás, temperamento, motivos y deseos, y cree que la inteligencia intrapersonal es la capacidad de enfrentar sus emociones, distinguir entre ellas y usar esta comprensión para guiar su comportamiento. (párr. 7)

Según los psicólogos Salovey y Mayer en 1990 de la Universidad de Harvard y la Universidad de New Hampshire, respectivamente; (como se citó en Cabrera, 2003) la definieron como "un tipo de inteligencia social que contiene la capacidad de monitorear y entender las emociones en sí mismo y en los demás, diferenciar entre emociones y usar información para guiar el pensamiento y la acción. (párr.10)

Según Goleman en 1996, menciona que otros autores manejan el término para referirse a la extensión humana; pero fue más desarrollado por el periodista y autor Daniel Goleman, quien escribió en su libro *Inteligencia Emocional* (1995): "Usó la palabra emoción para referirme al sentimiento y sus pensamientos característicos, estados mentales físicos, biológicos y a una diversidad de tendencias a actuar." Hay cientos de emociones con sus combinaciones, variaciones, mutaciones y matices. De hecho, hay más sutilezas en las emociones de las que podemos decir. Posteriormente, en un nuevo libro, *Inteligencia emocional en los negocios* (1998), Goleman propuso que el término "inteligencia emocional" se refiere a la capacidad de reconocer nuestras propias emociones y las de los demás. Motivarse y gestionar de manera adecuada las emociones en uno mismo y en nuestras relaciones. (Cabrera, 2003, párr. 10-11)

Según Alfonso Leal en el 2011 menciona que Howard Gardner (como se cita en Martínez, 2011) cuestionó el coeficiente intelectual, y apoyó la "escuela uniforme" y formuló la teoría de las inteligencias múltiples como alternativa. Howard Gardner de la Universidad de Harvard realizó una investigación sobre la naturaleza y la realización del potencial humano entre 1979 y 1983, que culminó en el libro titulado *Estados de ánimo*. Sin embargo, el trabajo, que ha tenido poca repercusión en los círculos de la psicología, ha causado consternación entre los pedagogos, diez años después publica *Inteligencia múltiple. Teoría en la práctica*, cuya obra fue traducida al castellano en 1995. Con un enfoque en la diversidad, este libro explora sistemáticamente la teoría, las preguntas y respuestas, la educación en inteligencias múltiples, la evaluación y las escuelas del futuro que han surgido en esta década. Gardner (1995), en su *Teoría de las inteligencias múltiples* diferencia (7) inteligencias: inteligencia musical, inteligencia corporal-kinestésica, inteligencia lógico-matemática, inteligencia lingüística, inteligencia espacial, inteligencia interpersonal e inteligencia intrapersonal, y posteriormente Gardner en 2001 agregó dos más: la inteligencia existencial e inteligencia naturalista. La inteligencia naturalista se refiere a una conciencia ecológica capaz de proteger al medio ambiente; el existencialismo es lo que usamos cuando nos hacemos preguntas sobre el sentido de la vida, el más allá, etc. incluso sugiere otras inteligencias. (pp. 4-5)

2.5. Bases epistemológicas

Epistemología genética de Piaget

Según Barrios (2008) donde menciona que la proposición teórica de Jean Piaget representa un gran avance en la forma en que la filosofía se ocupa del conocimiento, una filosofía asentada en la especulación o conjetura sobre la realidad. Asimismo, en su obra *Introducción a la Epistemología Genética* Piaget diferencia entre el objeto de estudio de la filosofía y el de la ciencia. Por otro lado, plantea que el objeto de la filosofía es la totalidad de la realidad, y solo el método de reflexión y análisis conecta todo para explorar esta totalidad. En cambio, para Piaget, el objeto de la ciencia es delimitado, la ciencia se ocupa de los problemas particulares y utiliza varias metodologías específicas para la solución de los problemas. Para la ciencia no hay un conocimiento general, sino múltiples formas de conocimiento. Parece que la verdad y el conocimiento sólo pueden alcanzarse a través de la reflexión. Por otro lado, Piaget está en contra del innatismo, a la manera de concebir el conocimiento como un producto de la intuición o de ideas preconcebidas, es decir, un conocimiento innato independiente de la experiencia. Para Piaget, las personas no nacen con conceptos y categorías innatos, sino que se forman gradualmente en el proceso de desarrollo. Piaget propuso entonces que la epistemología debería someter el estudio de los problemas del conocimiento a pruebas empíricas. El conocimiento, si es real, debe verificarse experimentalmente mediante pruebas precisas y procedimientos duros; y si se trata de dificultades formales de carácter lógico o matemático, debe obedecer a los requisitos de relación lógica de un sistema deductivo. (pp. 2-3)

El objeto de estudio de la epistemología genética

De acuerdo con Barrios (2008), así, a diferencia de la filosofía especulativa, que trata el problema del conocimiento como un objeto de investigación muy general, Piaget se centra en un problema específico: estudia la forma en que surgen y cambian las cosas del conocimiento, es decir, le preocupa. explorar el conocimiento como un problema de proceso (en lugar de un estado fijo). Desde este punto de vista, la pregunta principal planteada por Piaget fue cómo aumentar el conocimiento, cómo pasar de un estado de menos conocimiento a un estado de más conocimiento. Esto implica un enfoque muy

diferente de la cuestión general del conocimiento en la filosofía tradicional, e implica una concepción particular y diferente de cómo abordar el problema del conocimiento despierto. (p. 3)

En 1982 Piaget menciona en la p.28.) (como se citó en Barrios, 2008, p.3)

Que la epistemología genética tiene como objetivo, determinar cómo aumenta el conocimiento, es decir, cómo cambia el conocimiento de un estado a otro. "La epistemología genética es el estudio de la formación y el significado del conocimiento y las formas en que el pensamiento humano se desarrolla desde niveles inferiores de conocimiento hasta niveles superiores de cognición. Los psicólogos no pueden decidir qué forma de conocimiento es buena o mala, pero explican cómo se produce la transición de una forma de conocimiento a otra.

La epistemología genética: Una teoría constructivista

Según Delval (como se citó en Barrios, 2008) La teoría de la epistemología genética se define como una teoría constructivista cuando considera como objeto de estudio el origen y la transformación del conocimiento. La construcción del conocimiento es un proceso que tiene lugar en el interior de un sujeto, en ese sentido, es una tarea personal, pero requiere la presencia de otros. Explicar cómo se produce la estructura interna de este sujeto es como se caracteriza de la posición constructivista, esto no significa que la negación de la realidad externa no sea también un aspecto importante para determinar el conocimiento. Según Piaget, uno de los factores que influyen en el desarrollo cognitivo es precisamente la comunicación y la interacción social, sin embargo, el constructivismo de Piaget señala que el individuo mismo construye su propio conocimiento, el cual no puede aceptar como un conocimiento construido por otros, es decir, es un proceso interno. Otra cosa son las condiciones que facilitan la construcción del conocimiento que se relacionan con condiciones ajenas al sujeto. (p. 5)

Según Piaget (1972:198) (como se citó en Márquez, 2016) sostiene:

Los sujetos, al ser organismos biológicos activos, están en constante interacción con su entorno, lo que les permite adquirir conocimientos sobre los objetos externos, el sujeto y su relación con el entorno.

El sujeto hereda habilidades específicas que no son independientes, sino que interactúan con el entorno y definen cuatro fases de progreso. Piaget señalaba que, para conocer los objetos, el sujeto debe proceder sobre ellos y después transformarlos; debe ser movido, conectado, combinado, separado y conectado nuevamente. A partir de las más simples sensoriomotoras (empujar y contar) hasta las operaciones mentales más complicadas, como acciones realizadas mentalmente (conectar, ordenar cosas), el conocimiento siempre se asocia con acción o separación, es decir, transformación. (p. 42)

Según Piaget (como se citó en Márquez, 2016):

El aprendizaje está estrechamente relacionado con el desarrollo de la mente, por lo que se distinguen cuatro tipos de estudios: el sensoriomotoras, preoperacionales, concretas y el operacional formal. Hay que reconocer que el sujeto explora, descubre y aprende sobre sí mismo a través de la curiosidad y que aprender implica descubrimiento, es decir un estudiante crea su propio programa o bosquejos mentales y no tiene que repetir lo que el docente estaba tratando de enseñar. En ese sentido, los estudiantes son los únicos sujetos constructivos activos en el desarrollo del aprendizaje en la que el maestro es sólo un facilitador. (pp. 47-48)

Paradigma positivista

Según Meza (2021, sostiene que: (Meza Cascante, 2021)

El positivismo es una corriente de pensamiento cuyos orígenes se atribuyen a menudo a los métodos de Auguste Comte, y que no reconoce que otros conocimientos son más válidos si no los que derivan de las ciencias empíricas. La influencia de Comte fue tan significativa que algunos autores hacen que coincida el inicio del positivismo con la publicación de su libro “curso de filosofía positiva”. Pero otros autores afirman que algunos conceptos del positivismo se remontan al filósofo inglés David Hume y en el filósofo francés Saint-Simón. (p. 1)

Para Kolakowski (1988) (como se cito en Meza, 2021):

El positivismo es un conjunto de reglas que rigen el conocimiento humano, y en el desarrollo moderno de las ciencias naturales tiende a reservar el nombre de ciencia para las manipulaciones observables. La crítica positivista se dirige particularmente a varios desarrollos metafísicos, y por lo tanto a la reflexión, que no puede basar sus resultados únicamente en el empirismo o formular sus juicios de tal manera que el empirismo nunca pueda refutarlos. (p.1)

De acuerdo con Dobles et al. (como se cito en Meza, 2021) La teoría de la ciencia que sostiene el positivismo se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método. En consecuencia, el positivismo asume que sólo las ciencias empíricas son fuente aceptable de conocimiento. (p. 1)

2.6. Bases antropológicas

Según Rodríguez (como se citó en Bofarull & Jaume, 2019), menciona que la educación de calidad debe reconocer una formación práctica, racional y emocional que capacite a las personas para percibir el mundo, para diseñar, para aceptar sorpresas, para tener habilidades de comunicación, para adaptarse a nuevas cosas y poder aprender para la vida. Teorías como el relativismo, el positivismo, la posverdad, el transhumanismo y el feminismo han crecido exponencialmente y continúan encontrándose no solo en entornos de ciencias sociales, sino también en escenarios de salud, tecnología y humanismo. La resiliencia no está necesariamente presente en la mayoría de estos movimientos ideológicos, es la base de la realidad: escenarios realistas, buenos, inspiradores de la dignidad humana, donde los individuos como seres sociales están sujetos a diversas inestabilidades y amenazas de vacíos existenciales. (p. 17)

Educar no es fácil, ni sencillo, la dificultad de este trabajo debería estar arraigada, así como en las variables intrínsecas del individuo como en las extrínsecas: se necesita un entendimiento profundo, completo y autentico de las habilidades intrínsecas del individuo y de los recursos del medio ambiente externos. Para llevar a cabo y realizar este complicado proceso pedagógico, se debe poner en funcionamiento e integrar una

pluralidad de saberes que tiene como individuo de análisis a el individuo: se debe entrelazarla psicología, la neurociencia. Su unión en el escenario formativo del individuo que ayuda a quitar misterios en analogía con el de aprendizaje y a perfeccionar escenarios educativos. El grado de interés por la educación ha incrementado de manera destacable los estudios y averiguaciones sobre cambiantes en relación no solo con el aprendizaje epistémico, sino además con puntos socioafectivos y conductuales del individuo: profesores, estudiosos, educadores y políticos apuestan mejorar los procesos formación y ayudar, con sus contribuciones a colocar en un espacio destacado el proceso educativo. (Bofarull & Jaume, 2019, p. 18)

Breves consideraciones generales de la antropología filosófica:

La antropología como ciencia general estudia a las personas. En función de las variables recogidas y analizadas, podemos hablar de antropología biológica, cultural, filosófica... La antropología cultural, a su vez, revela una visión amplia y universal del individuo, analizando lo social, lo político, lo institucional y lo humano en cada uno de sus aspectos y producciones elaborados por el hombre. En ese sentido, cuando se aplica a la enseñanza, es posible corregir las imágenes reduccionistas de las corrientes de pensamiento sobre el individuo y su desarrollo. Según Fazio (como se citó en Bofarull & Jaume, 2019)

En el año 2017 Ortega (como se citó en Bofarull & Jaume, 2019), plantea que se diferencia de otras ciencias que estudian a los individuos y su desarrollo porque va más allá de la observación y la experimentación-ciencias empíricas típicas de concebir y percibir la naturaleza humana: El enfoque antropológico-filosófico de la enseñanza permite a los representantes de la educación comprender la esencia de una persona y sus componentes, ver qué es ontológicamente un individuo y reconocer su singularidad más insignificante en la sección inanimado con rasgos comunes a referente a todos los seres humanos. Como origen, primero se debe considerar la sucesión biológica, psicológica y genética del ser humano, pero ontológica e intrínsecamente es necesario comprender el sustrato persistente, aunque el curso del tiempo y la diversidad espacial o geográfica no cambien. (p. 20)

Supuestos antropológicos: Componentes constitutivos de la persona

De acuerdo con Bofarull & Jaume (2019) Como todas las demás ciencias, la antropología incorpora y colabora con los últimos conocimientos y descubrimientos científicos en psicología, neurociencia, sociología etc. en un intento de combinar y equilibrar el progreso con el conocimiento "permanente" de la naturaleza humana. Sus contribuciones están destinadas a avanzar en la visión de una comprensión más completa de la humanidad. Las ciencias que estudian al ser humano, por su especificidad, brindan diferentes posiciones de la persona: la antropología filosófica busca brindar un conocimiento unificado: su esencia más profunda. Un individuo escribe su propia biografía y desarrolla su identidad en un espacio y tiempo determinados y limitados; esta construcción ocurre a través de una combinación de acciones, omisiones y reacciones, y todo relato biográfico es el resultado de una estructura de mente y cuerpo. La razón, la voluntad, las emociones y la libertad, que se basan en una determinada herencia genética, se expresan en el ambiente y a través de la educación. Estos son los elementos básicos que participan en la narrativa vital: factores intrínsecos y extrínsecos. En estas experiencias, la razón, la voluntad y la libertad permiten elegir un rumbo a seguir a pesar de los posibles determinantes que puedan existir en el plano físico interno o externo. Es visible que existe tantas biografías en el mundo como personas y que no existe 2 historias de vida iguales: cada persona es única. Las diferencias son externas y físicas: nos destacamos por los rasgos faciales, la estructura corporal, el color de la piel; pero la psicología también nos hace diferentes: protestamos y nos comportamos de diferente manera ante los mismos estímulos; aprendemos de diferentes maneras, y las formas de ser caracterizan cada camino: la diversidad es riqueza. (p. 21)

Voluntad y afectividad: Sentimientos y emociones

Según Yepes (1999) (como se citó en Bofarull & Jaume, 2019), Toda acción voluntaria se enfrenta a dilemas: qué hacer, cómo, cuándo y en con que medos se llevara a cabo. Una elección y su consecuencia posibilita al ser humano crecer a corde de sus posibilidades, desarrollar su fuerza mental y de voluntad para su propio progreso y la

perfección de nuestra naturaleza. Cada elección debe ser pensada de antemano y uno debe pensar en qué métodos se pueden usar para lograr el objetivo deseado y correcto. (p. 24)

Según Gómez (como se citó en Bofarull & Jaume, 2019), las emociones son el mundo personal a través del cual experimentamos internamente las cosas que nos rodean. Las cosas que nos rodean pueden ser cualquier cosa (objetos, personas, ideas...) pero no todas las cosas tienen el potencial de afectarnos. Por lo general, estamos más influenciados por personas o ideas y cosas basadas en esas personas. De esta forma, el mundo emocional tiene mucho que ver, y casi siempre remite a otro mundo. Ya sea porque nuestras relaciones con los demás nos afectan, o porque nuestras relaciones con nosotros mismos o con las cosas que nos rodean no afectan a los demás. (p. 25)

CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1. Formulación de las hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Las habilidades blandas influyen considerablemente en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Las Habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Las habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de la gestión de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Las habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de la optimización de procesos en los estudiantes de la asignatura gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Las Habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de la mejora continua en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable independiente

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
HABILIDADES “BLANDAS”	Son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria. (Julio, 2015, p. 2)	Ética	Nivel de Respeto y confianza	Cuestionario
			Nivel de cumplimiento de Normas, valores	
			Nivel de valores éticos	
		Responsabilidad	Nivel de reconocimiento y gratitud	
			Nivel de Cumpliendo las tareas	
			Nivel de Capacidad de logro	
			Porcentaje de asistencia a las sesiones	
		Comunicación	Nivel de Puntualidad	
			Comunicación verbal	
			Comunicación no verbal	
			Comunicación visual	
			Comunicación grupal	
			Nivel de Colaboración	
			Nivel de Coordinación	
Trabajo en equipo	Nivel de compromiso			
	Nivel de confianza			

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente

Tabla 2

Operacionalización de Variable dependiente

Variable Dependiente

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
“APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM)”	Aprendizaje significativo: El creador de la teoría del aprendizaje significativo es David Paul Ausubel. Proceso mediante el cual se construyen las representaciones personales significativas y que poseen sentido de un objeto, situación o representación de la realidad, se le conoce como aprendizaje. (Rivera, 2004, p. 47). Gestión de procesos de negocios (BPM): Se entiende como tal a la metodología que orienta los esfuerzos para la optimización de los procesos de la empresa, en busca de mejorar la eficiencia y la eficacia por medio de la gestión sistemática de los mismos. (Díaz, 2008, pp. 153-154)	Aprendizaje significativo de procesos de negocios.	Gestión de procesos Alineación a la gestión de procesos Incorporación de la gestión de procesos en el negocio. Representación visual y mapa de procesos Simbología, diagrama de flujo de procesos	Cuestionario
		Aprendizaje significativo de gestión de procesos	Procesos, Procedimientos, actividades y tareas Evaluación de procesos Diseño de indicadores y gestión de riesgos Mejoramiento de procesos Rediseño de procesos	
		Aprendizaje significativo de la optimización de procesos	Elaboración del procedimiento Implantación del procedimiento y certificaciones El factor humano y el valor agregado a los procesos Liderazgo y trabajo en equipo, Ciclo PHVA.	
		Aprendizaje significativo de la mejora continua	Gestión del cambio, Filosofía Kaizen, Six sigma El control de procesos y herramientas	

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente.

3.3. Definición operacional de las variables

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variable independiente	Definición operativa
“HABILIDADES BLANDAS”	“Son aquellos atributos o características de un individuo que le admiten interactuar con otras de manera segura, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria”. (Julio, 2015, p. 2)
Variable dependiente	Definición operativa
APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS	<p>Aprendizaje significativo: El creador de la teoría del aprendizaje significativo es David Paul Ausubel. Es proceso mediante el cual se construyen las representaciones personales significativas y que poseen sentido de un objeto, situación o representación de la realidad, se le conoce como aprendizaje. (Rivera, 2004, p. 47).</p> <p>Gestión de procesos de negocios (BPM): Se entiende como tal a la metodología que orienta los esfuerzos para la optimación de los procesos de la empresa, en busca de mejorar la eficiencia y la eficacia por medio de la gestión sistemática de los mismos. (Díaz, 2008, pp. 153-154)</p>

Nota: La tabla muestra la definición operacional de las variables.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito

Por ámbito de un estudio de investigación nos referimos a la población en la cual se va a realizar el mismo, sabiendo distinguir: Población diana: población a la cual quisiéramos generalizar los resultados, generalmente inaccesible para el investigador.

Población experimental o de referencia: subconjunto de la población diana que se tiene interés en estudiar y queda definida por los criterios de selección. Muestra: Subconjunto de la población experimental realmente estudiada.

El espacio de investigación fue el sector de la educación superior y fue realizado por la Universidad Nacional Agraria de la Selva (siglas: UNAS), institución pública situada en la ciudad de Tingo María, capital del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco: Ubicada geográficamente en los 9° 17'08 S y 75° 59'52 de longitud oeste, a 660 m.s.n.m. con una temperatura media anual de 24 °C. Actualmente denominado como el “local central”, donde se realizan las actividades administrativas y de gestión. Asimismo, la UNAS se ubica a 1.5 kilómetros de la carretera central Tingo María-Huánuco. (Wikipedia, 2022)

El ámbito de estudio fue ejecutado en las aulas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, específicamente con los estudiantes de Escuela Profesional de Administración, adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, ubicada en la ciudad de Tingo María.

4.2. Tipo y nivel de investigación

Tipo de Investigación

Para Murillo (como se cito en Vargas, 2009) la investigación aplicada recibe el nombre de estudio práctico o empírico, que es caracterizada porque busca la aplicación o el uso de los conocimientos obtenidos, a la vez que se consiguen otros, posterior de

implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. La utilización de conocimiento y los resultados de investigación que permitan comprender la realidad de forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (p. 159)

En este sentido se utiliza el tipo de investigación aplicada, porque el objetivo fue resolver teóricamente dificultades empleando una teoría, este tipo de investigación busca conocer, actuar, crear, transformar o provocar cambios en el campo de la realidad; el estudio de la realidad condicional, más que avances en la comprensión de valores universales, para demostrar ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios (BPM) en la escuela profesional de administración de la UNAS?

Nivel de Investigación

Para Hernández et al. (2014) el nivel de estudio fue explicativo, por lo que sugieren que la investigación interpretativa va más allá de la descripción de fenómenos de conceptos o relaciones; es decir, pretenden mostrar las causas de los hechos y fenómenos físicos y sociales. Como su nombre lo indica, su utilidad es explicar por qué ocurre un fenómeno, en qué condiciones ocurre o por qué dos o más variables están relacionadas. (p. 95)

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

En cuanto a Hernández et al. (2014) La población es el conjunto de todas los casos que cumplen con un conjunto de descripciones. En este sentido, la población está formada por todo el fenómeno objeto de estudio, cuyas entidades tienen una particularidad común, que se estudia y que da origen a los datos de la investigación. (p. 174)

En ese sentido, la población para el presente estudio, fueron todos los estudiantes del cuarto año matriculados en la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios (BPM) que correspondieron al VII ciclo académico del 2020-I de administración en la “Universidad Nacional Agraria de la Selva”, que ascendieron a 42 estudiantes.

Figura 6

Alumnos matriculados en la asignatura de gestión de procesos de negocios 2020-1

Código	Curso	Alumnos Matriculados	Método de Evaluación	Sesiones y Asistencia	Registro de Notas	Acta Digital
DA080702A	GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM) Créditos: 4 H. Teoría: 3 H. Práctica: 2 Doc. TITULAR	21	5			
DA080702B	GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM) Créditos: 4 H. Teoría: 3 H. Práctica: 2 Doc. TITULAR	20	5			
DADM303	GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM) Créditos: 3 H. Teoría: 3 H. Práctica: 2 Doc. TITULAR	1	5			
DADM24	INFORMATICA APLICADA A LOS NEGOCIOS Créditos: 3 H. Teoría: 0 H. Práctica: 2 Doc. TITULAR	1	5			

Nota. La figura muestra los alumnos matriculados en el sistema de gestión académica UNAS, 2020.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

Según Hernández et al. (2010) menciona: Para este tipo de proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés, sobre el cual se recogerán datos, y que serán definidos o delimitados con anterioridad con exactitud, éste deberá ser un conjunto representativo de la población. (p. 173)

En ese sentido, para establecer la muestra de la investigación, se ha considerado el muestreo no probabilístico sin tomar en cuenta normas o circunstancias, dado que investigador fue quien eligió de manera voluntaria o intencional a los 42 alumnos del segundo año matriculados en la asignatura de Administración de la Cadena de Suministro (grupo 1), de la Escuela Profesional de Administración-UNAS. En tal sentido, los criterios que se manejaron para elegir la muestra fueron:

- a) Se tuvo en cuenta como elementos de la muestra, a los estudiantes matriculados en el semestre 2020-I que corresponden al cuarto año (VII ciclo) de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios (BPM) pertenecientes a la Escuela

Profesional de Administración-UNAS. Dicha asignatura corresponde a la carga académica del investigador y estos elementos serán considerados por conveniencia dado el caso de estudio.

- b)** Por comodidad de la investigación, se realizaron la repartición de los grupos al azar mediante sorteo, considerando a los 21 alumnos del cuarto año matriculados en la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios (BPM) de la Escuela Profesional de Administración-UNAS, como grupo A “grupo experimental” (GE) y a los otros 21 estudiantes, como grupo B como grupo de control (GC), el mismo, que durante el proceso de aprendizaje estuvo dirigido por el investigador mediante la aplicación de las habilidades cotidianas empleando el procedimiento conductista.
- c)** La totalidad de la muestra estuvo conformado por 42 alumnos; 21 alumnos para el grupo experimental y 21 alumnos para el grupo control, ambos grupos tuvieron similares particularidades y se desarrollaron en las mismas condiciones. En ese sentido, la muestra del estudio quedo establecido como sigue:

Tabla 4

Alumnos matriculados en la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios (BPM). EPA-UNAS-2020-I

Estudiantes	Sexo		Total
	Varones	Mujeres	
Grupo Experimental	10	11	21
Grupo de Control	11	10	21

Nota. Datos tomados de la oficina General de Coordinación Académica UNAS-2020-1.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

A. Criterios de inclusión

Se incluyeron a todos los estudiantes que voluntariamente aceptaron participar en el estudio y que firmaron el consentimiento informado.

B. Criterios de exclusión

Estudiantes que no desearon participar, estudiantes de otro año, estudiantes de otra asignatura. Para la investigación planteada, no fueron excluidos ningún estudiante, dado que no era necesario por que aceptaron de manera voluntaria participar en el trabajo de investigación.

4.4. Diseño de investigación

Según Hernández et al. (2014), indican que es un significado especial de experimento, más alineado con el significado científico, que se relaciona con un análisis en el que se manipula deliberadamente una o más variables independientes (supuestas razones antecedentes), para analizar las consecuencias de la manipulación de una o más variables dependientes (efectos de resultados esperados). Por otro lado, Creswell y Reichardt llamaron al experimento un estudio de mediación porque los investigadores crearon una situación en la que intentaron describir cómo perjudicó a quienes participaron en comparación con quienes no lo hicieron. Los experimentos manipulan tratamientos, estímulos, efectos o intervenciones (llamadas variables independientes) para ver sus efectos sobre otras variables (variables dependientes) en una situación controlada. (p. 129)

De acuerdo con Hernández et al. (2014) el estudio corresponde a un diseño cuasi-experimental en el cual los sujetos que no son asignados aleatoriamente para pertenecer a los grupos control y experimental no son apareados por el diseño del grupo de trabajo, es decir, existieron antes del experimento. Este diseño incluye dos grupos: experimental y de control; pre-test y post-test y su esquema es el siguiente. (p. 151)

G.E. : O1----- X ----- O2

G.C. : O3 ----- O4

Dónde :

G.E. : Grupo experimental

G.C. : Grupo control

X : Representa la variable independiente a aplicar después de la preprueba en el grupo experimental

O1 y O2 : Preprueba y post prueba para el grupo experimental.

O3 y O4 : Preprueba y post prueba para el grupo control.

----- : Ausencia del tratamiento experimental, indica que se trata de un grupo control.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

Según Pulido (2015), afirma: “En el campo de la investigación científica, el concepto de técnica se refiere a los procedimientos y medios que hacen funcionar el método ” (p. 1143). Las técnicas de investigación se demuestran por su beneficio, que se convierte en la optimización de los esfuerzos, la principal administración de los recursos y la difusión de los resultados. En este sentido, la técnica que se utilizaron en la presente investigación fue: Encuesta y Análisis de desempeño.

A. Técnica de encuesta.

Según Morán & Alvarado (2010) Manifiestan que: “Radica en la pregunta metódica de sujetos a fin de generalizar. Se utiliza para conocer la opinión de un determinado grupo de sujetos respecto de un tema que precisa el investigador”. (p. 47)

B. Técnica de análisis del desempeño.

De acuerdo con Mauri (2018) afirman que:

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico que evalúa

cuantitativa y cualitativamente del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. Su finalidad es juzgar o estimar el valor, el conocimiento y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. (párr. 1-2)

Variable 1: Habilidades Blandas

Técnica: Encuesta, análisis de desempeño

Autor: Docente de la Asignatura

Procedencia: Tingo María – Perú

Objetivo: Demostrar el desarrollo de las habilidades Blandas de los estudiantes de la Gestión de Procesos de Negocios (BPM).

Administración: Individual.

Tiempo de duración: Aproximadamente de 60 minutos.

Aplicación: Alumnos de la asignatura de Gestión de Procesos de Negocios (BPM)

Puntuación: Calificación computarizada por plataforma Microsoft Teams

Significación: Evaluación de las habilidades blandas

4.5.2. Instrumentos

De acuerdo a Grinnell et al. (como se cito en Hernández, et al., 2014) “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (p. 199). En ese sentido, los instrumentos que se utilizaron para la investigación fueron: Rubrica y cuestionario (exámenes).

Para la recopilación de datos de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: cuestionarios y rúbricas, los cuales se aplicaron al grupo experimental y control respectivamente antes, durante y después del uso diario de las estrategias de aprendizaje para recopilar datos de impacto relevantes sobre la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo del curso de gestión de procesos de negocios, consistente en la recopilación de información de los indicadores correspondiente a la variable dependiente.

Cuestionario:

De acuerdo con (Hernández et al., 2014) (como se cito en Rodríguez, 2017) manifiesta que en fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir y se utilizan en encuestas de todo tipo y en los cuestionarios existen dos tipos de preguntas las preguntas cerradas que contienen opciones de respuesta y las preguntas abiertas no delimitan las alternativas puede haber una infinidad de respuestas y pueden variar de acuerdo a la población. (p.66)

Rubrica:

De acuerdo a Barrios (2018) afirma que:

La rúbrica es un instrumento o dispositivo de medición que consiste en un conjunto de tareas o características de desempeño que ayudan a evaluar la calidad de un producto de aprendizaje o campo de estudio. También se puede definir como una escala de calificación utilizada para evaluar el desempeño de los estudiantes durante el desarrollo de una tarea o proyecto; utilizando un conjunto de criterios de evaluación, niveles de desempeño y descriptores de tarea; le permite evaluar y comunicar sobre una tarea, producto del rendimiento o del proceso. (p. 6)

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos**a) Selección del instrumento:**

El instrumento de investigación denominado cuestionario se preparó sobre la base de preguntas de asignaturas de gestión de procesos negocios del nivel universitario sobre procesos de negocios, gestión de procesos, optimización de procesos, excelencia operativa y mejora continua. Asimismo, se desarrolló una matriz de evaluación denominado rubrica de doble entrada donde se describe el desempeño de cada estudiante con sus indicadores individuales relacionados con los objetivos de aprendizaje, con el fin de evaluar el dominio del desempeño de tareas con evaluaciones

medidas cualitativamente. Por ejemplo: sobresaliente, notable, aprobado e insuficiente.

b) Descripción del instrumento: El instrumento denominada prueba DE CONOCIMIENTO consto de 19 items, dividido en cuatro partes.

La primera parte se evalúa los conocimientos de los procesos de negocios que está dividido en 4 items cuyo indicador es describir y modelar métodos con las técnicas de mapa de procesos y flujograma de información en el modelo BPM

La segunda parte se evaluó los conocimientos referidos a la gestión de procesos, que consta de 4 items, cuyo indicador de evaluación es la demostración de conocimiento de la gestión de procesos, en la que los estudiantes fueron capaces de identificar las principales variables críticas de los procesos y definir los indicadores para una excelente gestión de procesos.

La tercera parte se evaluó los conocimientos conceptuales y procedimentales referidos a la optimización de procesos que consta de 4 items, cuyo indicador de evaluación es aplicación de técnicas para medir los procesos y procedimientos, en la que el estudiante tiene la capacidad de aplicar métodos que permitan medir, optimizar, documentar y controlar los procesos.

En la cuarta parte se evaluó los conocimientos referidos a la excelencia operacional y la mejora continua que está dividido en 4 items, cuyo indicador de evaluación es la comprensión y demostración de los conocimientos sobre la unidad referida, en la que el estudiante tiene la capacidad de integración de métodos, enfoques y equipos en la realización de la gestión de procesos, como BPM, benchmarking, gestión del conocimiento, sistemas de gestión de la calidad y certificación ISO, liderazgo y trabajo en equipo, gestión del cambio.

La prueba de conocimiento fue aplicado a ambos grupos tanto de control como experimental antes de la ejecución del programa de fortalecimiento, la cual se denominó Prueba de Pre-Test, asimismo se aplicó luego de finalizar el programa, para

conocer los resultados de la influencia del programa fortalecimiento en la que se denominó prueba de Post- Test.

El propósito de la aplicación de la prueba, fue evaluar el efecto de la variable (X) sobre la variable (Y) que fueron aplicados antes y después de la experimentación, es decir radicó en establecer la influencia del programa de fortalecimiento de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de la asignatura de “Gestión de procesos de Negocios”, específicamente en los procesos de negocios, conceptos metodológicos, gestión de procesos, optimización de procesos y excelencia operacional y la mejora continua, cuya medición fue para los estudiantes del 4° Año de la carrera profesional de administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva-Tingo María. La prueba se encuentra en el Anexo 4.

c) Validez del instrumento

Validación externa: Esta es una prueba externa, concediendo el cuestionario a los expertos en el tema y que son catedráticos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco. El cuestionario mide la validez de contenido, y tiene como objetivo recopilar calificaciones y recomendaciones de los expertos que hacen cátedra en las diferentes universidades que ostentan el grado de Doctor en Administración o afines. En dicho procedimiento, cada profesional considerado como experto, expresó un juicio de valor de un conjunto de aspectos referentes al instrumento de las habilidades blandas y del cuestionario sobre el aprendizaje significativo del curso de gestión de procesos de negocios en los estudiantes de la carrera profesional de administración de la “Universidad Nacional Agraria de la Selva”. La categoría de los valores vario de 1 a 4. Dichos resultados emitidos por juicios de experto fueron de 93.44 para el cuestionario y 95.00 para la rúbrica tal como se muestra en la tabla 5.

En toda averiguación es sustancial el testeado de instrumentos, esto orienta a hacer una preprueba de ello, para ser aprobados como instrumentos que sean útiles para la averiguación y el proyecto de mediación que se encuentre llevando a cabo.

Tabla 5*Resultados de validación del instrumento mediante juicio de expertos*

N°	Expertos	Puntaje	
		Cuestionario	Rubrica
1	Dr. Jaime Juan Peña Camarena	92.58	96.88
2	Dr. Víctor Chacón López	95.31	93.75
3	Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas	89.45	92.19
4	Dr. Aurelio Simón Rosas	96.09	96.09
5	Dr. Edward Luis Zevallos Choy	93.75	96.09
	Total	93.44	95.00

Nota. La tabla muestra la valoración por los juicios de expertos (2020)

El promedio de calificación de los expertos es de 93.44 para el instrumento cuestionario y 95.00 para el instrumento rubrica, considerado como alta, la prueba de conocimientos referidos a las dimensiones de la variable independiente que son: Procesos de negocios, gestión de procesos, optimización de procesos y mejora continua, aplica a la investigación tal como se puede apreciar en la tabla 5.

Por lo tanto, el instrumento utilizado fue confiable en todos sus ítems, por lo que se aplicó a la muestra de estudio. Asimismo, se aplicó la validez interna mediante un trabajo piloto que se realizó antes de desarrollar el experimento.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos

Esta es la consistencia de los resultados. El análisis de la confianza busca que los resultados de un cuestionario coincidan con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión. Si esto sucede se puede decir que tiene una alta fiabilidad. También hay discusiones sobre la confiabilidad cuando dos o más evaluadores evalúan al mismo estudiante utilizando el mismo material y reciben puntajes similares De acuerdo con Abanto (como se citó en Méndez s.f.)

En este sentido, se llevó a cabo un proceso estadístico para determinar el coeficiente de fiabilidad. Los cuestionarios se utilizaron antes, durante y después del programa de intervención en un ambiente confortable, sin molestias ni distracciones.

Para demostrar la influencia entre las dos variables de estudio, Habilidades Blandas y su influencia en el Aprendizaje Significativo de la Asignatura de Gestión de Proceso de Negocios (BPM) por los alumnos de Administración-UNAS, se construyó un cuestionario y una rúbrica por cada dimensión con la cual se recogió información valiosa y confiable mediante la aplicación de la encuesta, que fueron con notas vigesimales de 0 a 20 y el análisis del desempeño con indicadores de: (4 Sobresaliente, 3 Notable, 2 Aprobado, 1 Insuficiente), las cuales luego de procesaron mediante el uso del Excel haciendo uso de los histogramas para el análisis de los datos descriptivos y luego hacer uso de del estadístico SPSS 25, a través del cual se realizó el análisis estadístico para hallar el coeficiente del Alfa de Cronbach y con ello demostró la confiabilidad del instrumento.

Validez interna del instrumento

La fiabilidad del instrumento ha sido probada a través del estadístico o coeficiente del Alfa de Cronbach, aplicando una prueba piloto de 10 encuestas, obteniendo un resultado de 0.81, con lo cual se estableció que el instrumento tiene buena consistencia interna, lo cual se muestra en la tabla 5.

Fuentes de validez

a) Validez interna

Maduración:

La investigación experimental tuvo una duración de 4 meses, que se inició el 03 de agosto al 03 de noviembre de 2020 según el cronograma establecido por la oficina de coordinación académica de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, donde no se ocasionó ni se provocó ningún cambio físico ni psicológico traumático que afectarían la validez interna del experimento. Po lo tanto la variable maduración, no afecto la validez interna del experimento.

Comprobación:

La evaluación del Pretest se realizó una sola vez que fue al inicio del

experimento, por lo cual no hubo necesidad de repetir la prueba, dado que los estudiantes tuvieron reuniones antes y que lo hicieron sin conocer del experimento. En consecuencia, la aplicación del Post-test, no era obligatoria. En ese sentido, es una variable que no afecta la validez interna del experimento, y es confiable para los resultados del Pre-test.

Instrumentación

Las herramientas utilizadas en este estudio son Pre y Post-Test, sin redimensionamiento y calibración de los ítems, ya que previamente fueron validados por juicio de expertos. En ese sentido, la instrumentación también fue una variable que no afecto de modo alguno el experimento.

Selección

La muestra seleccionada para el trabajo experimental fue obtenida mediante sorteo entre los dos grupos (A y B), recayendo en el grupo A como grupo experimental y por consiguiente el grupo B como grupo de control.

Deserción experimental

Los estudiantes que integran la muestra de ambos grupos no abandonaron el experimento en ningún momento y por ningún motivo. Por lo que no había ninguna variación que afectara la validez interna del experimento.

Alfa de Cronbach

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual se encargó de determinar el valor promedio ponderado de las correlaciones de las variables que fueron incluidos en el estudio.

fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

donde:

S_i^2 = Varianza del ítem i

S_t^2 = Varianza de la suma de todos los ítems

K = Número de preguntas e indicadores.

El cuestionario estuvo estructurado por 19 preguntas, que fueron dirigidos a 21 estudiantes como tamaño muestral. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS Versión 25, con el nivel de confianza del 95%. De los resultados obtenidos tenemos:

Tabla 6

Confiabilidad del alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Elementos Items	n
Habilidades blandas	0.893	10	21
Aprendizaje significativo de los estudiantes de gestión de procesos de negocios	0.844	10	

Nota. Encuesta Piloto 2020

Tabla 7

Escalas del Coeficiente de confiabilidad de un instrumento

Rangos	Magnitud de Validez
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tomado de: Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) / (Corral, 2009)

Elaboracion: Propia

En la tabla 7 se puede observar el valor del coeficiente de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, cuanto más cercano es su valor mayor 1, mayor es la

confiabilidad del rango. Además, en algunos entornos y por defecto se estima que los valores del alfa mayores a 0,7 (esto depende de la fuente en consulta) son suficientes para afirmar la fiabilidad de la escala. Por lo tanto, el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento fue de 0.893 para la variable habilidades blandas y 0,844 para la variable aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios. En ese sentido, concluimos que nuestro instrumento tiene una intensidad de validez bastante elevado, y por consiguiente es bastante confiable para una investigación en ciencias sociales.

4.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Los métodos considerados para procesar y analizar los datos fueron:

- A. Técnica de recojo:** Los datos se recopilaron utilizando la plataforma Microsoft Teams en horario de la asignatura, para lo cual se utilizaron los métodos de encuesta y el análisis del desempeño.
- B. Técnica de procesamiento:** Se utilizaron métodos y técnicas estadística descriptiva, medidas de dispersión, medidas de comparación de medias y frecuencias utilizando la hoja de cálculos denominado Excel y las herramientas informáticas del SPSS v.25.
- C. Técnica de presentación:** Se utilizaron cuadros estadísticos (gráficos de barras, tablas) y presentación de análisis e interpretación.

A. Plan de tabulación y análisis de datos

A partir de la información obtenido del trabajo de campo y en respuesta a las interrogantes planteadas para darle solución al problema y los objetivos de la investigación, se presentan cuadros de distribución de frecuencias, el cual nos permitió hacer un análisis descriptivo, lo cual, no facilitó la observación de las tendencias de las variables.

Asimismo, se hizo un análisis de los resultados del pre y post test, aplicando el estadístico de la prueba que corresponde según la prueba de la normalidad tanto para

las muestras relacionadas e independientes, en la que se comparó las notas de cada estudiante para elaborar los cuadros de frecuencias y los estadígrafos que nos permitieron comprender el significado de los niveles de variación en las medias de las muestras para demostrar las hipótesis del estudio.

El procesamiento y análisis de los datos, se realizó a través del estadístico SPSS versión 25, el cual permitió el procesamiento de los datos y presentación en tablas para la demostración de las hipótesis.

Etapa 1: En la primera etapa, se ejecutó una evaluación de entrada denominada también prueba diagnóstica o pretest con dimensiones de las habilidades blandas: Ética, responsabilidad, comunicación y trabajo en equipo e incluido los temas de aprendizaje del programa.

Etapa 2: Se desarrollaron las 16 sesiones del programa y en cada unidad de aprendizaje se realizó una capacitación concerniente a la dimensión de las habilidades blandas, descrita en la matriz de consistencia.

Etapa 3: Al finalizar el programa, se realizó una evaluación con el mismo cuestionario de 19 preguntas, para ver los efectos de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la asignatura (post test).

B. Prueba de normalidad de datos

Para la aplicación de la inferencia estadística, en primer lugar, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, ya que se ajusta por ser muestras menores que 50 elementos (muestras pequeñas), en este sentido, para nuestro estudio, la muestra fue de 21 elementos, motivo por el cual se ajusta a la prueba de Shapiro-Wilk. Estos resultados permitieron definir el estadístico para la contratación de la prueba de hipótesis general y específicas. Luego de la prueba de normalidad se muestran los resultados en la siguiente tabla.

Tabla 8

Resumen de probabilidad de prueba de normalidad del Pretest y Postest de la variable dependiente del grupo experimental

Planteamiento de aplicación	Shapiro-Wilk				
		Estadístico	gl	Significancia	Decisión
Diferencia de PreTest y Post Test de la variable dependiente: Gestión de Proceso de Negocios. Grupo experimental (GA)		0.895	21	0.029	0.029<0.05 No existe distribución normal
Variable Dependiente: Gestión de Procesos de Negocios	Grupo Control	0.823	21	0.001	0.001<0.05 No existe distribución normal
	Grupo Experimental	0.881	21	0.015	0.015<0.05 No existe distribución normal
Diferencia Pretest y Postest de la dimensión Proceso de Negocio . Grupo Experimental (GA)		0.928	21	0.123	0.123>0.05 Existe distribución normal
Diferencia Pretest y postest de la dimensión Gestión de Procesos . Grupo Experimental (GA)		0.93	21	0.135	0.135>0.05 Existe distribución normal
Diferencia Pretest y postest de la dimensión Optimización de Procesos . Grupo Experimental (GA)		0.855	21	0.005	0.005<0.05 No existe distribución normal
Diferencia Pretest y postest de la dimensión Mejora Continua . Grupo Experimental (GA)		0.858	21	0.006	0.006<0.05 No existe distribución normal

Nota. Esta tabla muestra un resumen de la prueba de normalidad para la aplicación de contrastación de las Hipótesis.

4.7. Aspectos éticos

De acuerdo con Hall (2017) el Código de Núremberg señala en primera instancia que es éticamente inaceptable realizar experimentos con seres humanos sin su consentimiento voluntario y que dicha investigación debe tener como propósito buscar el beneficio de la sociedad, y evitar todo sufrimiento físico y mental innecesario. (p. 8)

Según la UNESCO (como se cito en Hall, 2017) en relacion al marco internacional el acuerdo mas importante es la declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas, la cual establece: “La investigación científica sólo puede realizarse con el consentimiento libre, claro e informado de la persona interesada. La información debería ser proporcionada y facilitada de forma comprensible e incluir las modalidades para la revocación del consentimiento”. (p. 9)

Principios básicos de la ética de la investigación

De los estándares internacionales previamente mencionados, se pueden extraer algunos principios y lineamientos éticos generales para la investigación social.

Validez científica

Según este principio, se considera que el estudio realizado, está enmarcado dentro de los lineamientos científicos, construido sobre la base de conocimientos previos, para generar en información sumamente valiosa que representen un antecedente en futuras investigaciones.

Respeto para la dignidad de los participantes

Previo a la investigación, se recogieron información de consentimiento voluntario de cada uno de los estudiantes, por lo que se anexa la relación firmada de los mismos. En consecuencia, los estudiantes que formaron parte de la investigación tuvieron plena capacidad legal para dar su consentimiento y así ejercer libremente sin influencia de otro actor teniendo pleno conocimiento y comprensión del trabajo.

Evitar daño a individuos

De acuerdo con este principio ético, durante el proceso de investigación, los estudiantes No tuvieron ningún problema alguno, ya que se comportaron de acuerdo con las pautas establecidas al inicio del experimento, por lo que se trató en todo momento causar el mínimo daño a los sujetos del estudio.

Justicia

Bajo este principio ético, todos los estudiantes involucrados en la investigación tuvieron las mismas oportunidades de participar y a las cuales se les brindó en igual condiciones los mismos respetos, consideraciones y siempre protegiendo su identificación y la información destinada durante el proceso de la recopilación de los datos.

En ese sentido, siguiendo esas ideas, la investigación se basó en los principios éticos considerados en las normas que regulan estos procesos que son reconocidos internacionalmente como la Asociación Americana de Psicología (APA) en su séptima edición publicado en el año 2019.

Asimismo, se ha considerado el reglamento de grados de la Escuela de Post Grado del nivel doctorado de la UNHVAL, teniendo en cuenta las pautas descritas y aprobadas por el consejo universitario. En cuanto al investigador, nos comprometemos a usar información de libros, artículos científicos, tesis y otras publicaciones para uso exclusivo de la investigación en curso y que serán citados de acuerdo con su uso y aplicación de manera formal.

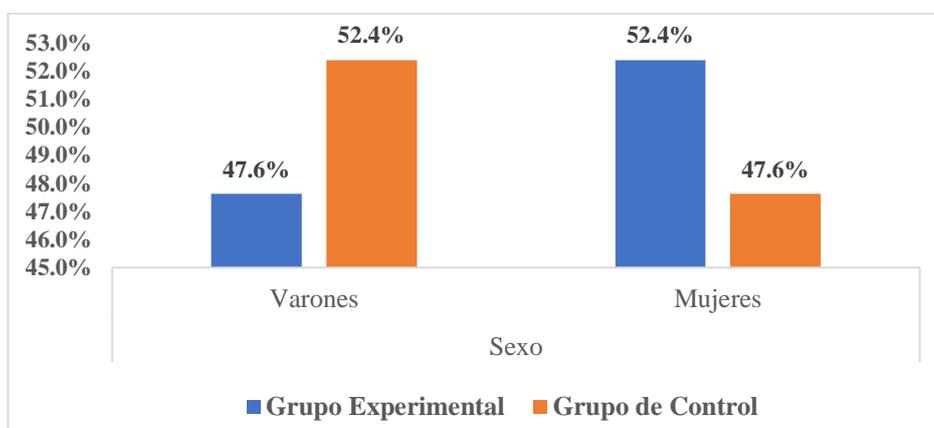
CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo

El tamaño muestral estuvo constituido por 42 estudiantes matriculados en el curso de gestión de procesos de negocios de la carrera profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva-Tingo María, lo cual estuvo distribuidos en dos grupos, grupo A denominado grupo experimental con 21 estudiantes en la que participaron 10 varones y 11 mujeres y grupo B denominado grupo de control también con 21 estudiantes donde la participación de género fue con 11 varones y 10 mujeres.

Figura 7

Porcentaje de género de los estudiantes en la investigación



Nota. La figura muestra el porcentaje del género que participaron el estudio de investigación 2020.

A. Análisis de la variable Habilidades Blandas (V.I)

Según Barrios (2018), esta variable se evalúa mediante un criterio que reconoce que: La rúbrica es una herramienta, dispositivo o una herramienta de evaluación que consiste en un conjunto de tareas o características de desempeño que facilita la evaluación de la calidad del producto de aprendizaje o el dominio e ellos. También se puede definir como una escala de calificación que evalúa el desempeño de los estudiantes durante el desarrollo de una tarea o proyecto; utiliza un conjunto de

criterios de evaluación, niveles de desempeño y descripciones de tareas; te permite medir y comunicar sobre tareas, productos, logros o procesos. (p. 6)

En ese sentido el instrumento fue medido en 4 categorías el cual se muestra en siguiente tabla.

Tabla 9

Escalas para la calificación de la Rubrica

Dimensiones	Insuficiente	Aprobado	Notable	Sobresaliente
Ética	0 - 11	12 - 15	16 - 18	19 - 20
Responsabilidad	0 - 11	12 - 15	16 - 18	19 - 20
Comunicación	0 - 11	12 - 15	16 - 18	19 - 20
Trabajo en equipo	0 - 11	12 - 15	16 - 18	19 - 20

Nota. La tabla muestra los rangos de evaluación de cada dimensión

Proceso de la variable independiente: Habilidades blandas

En el presente trabajo, la variable independiente se ha presentado en diferentes estadios.

a) Trabajo docente

Todo el desarrollo de las clases que correspondieron al grupo experimental fue ejecutado por el investigador, en este sentido, se desarrollaron 32 reuniones de aprendizaje constituido en cuatro módulos didácticas tal como está representado en el silabo de la asignatura.

b) Participación del estudiante

En el proceso experimental participaron todos los alumnos del cuarto año matriculados en el curso de Gestión de Procesos de Negocios matriculados en la Escuela Profesional de “Administración de la UNAS, en este caso, dicho estudio fue con los estudiantes del grupo “A”. Anexo 7

c) Capacidades

En este sentido las capacidades se han elaborado para ambos grupos, tomando

como referencia las capacidades generales de la asignatura, que están planteados en el silabo y que corresponde a la carrera profesional de Administración.

Referente al programa de fortalecimiento de capacidades se ha realizado en dos momentos:

- Fortalecimiento propiamente de la asignatura, en los temas que correspondieron a las unidades de aprendizaje tales como: Los procesos de negocio y conceptos metodológicos, gestión de procesos, optimización de procesos y excelencia operativa, así como mejora continua.
- Con la finalidad mejorar las habilidades de aprendizaje de los estudiantes del grupo experimental en el curso de gestión de procesos de negocios, se desarrolló un programa intensivo en la variable habilidades blandas, que incidan en el aprendizaje de los estudiantes, orientado a las siguientes dimensiones: ética, responsabilidad, comunicación y trabajo en equipo (Anexo 9)

d) Contenido

Los temas que forman parte del silabo de la asignatura, corresponde al área de gestión empresarial según la estructura de la curricular para los estudiantes del cuarto año de educación superior, que pertenece al ciclo académico 2020-1 y que están comprendidos en los indicadores.

Asimismo, se ha incluido para el grupo experimental, temas adicionales como: Orientación al cliente, Liderazgo y comunicación, Innovación y mejora continua, responsabilidad social, trabajo en equipo, ética en el trabajo y el control de procesos en Excel, que han sido desarrollados en horarios extracurricular.

e) Programa de fortalecimiento de habilidades blandas

Se ha desarrollado un programa de fortalecimiento para el grupo experimental, el cual estuvo orientado a fortalecer las habilidades blandas de los estudiantes para determinar la influencia en sus aprendizajes, con temas descritos en la matriz de consistencia como: Ética, comunicación, responsabilidad y trabajo en equipo, en dicho

proceso de capacitación, se contó con la participación de cuatro (04) docentes de la carrera Profesional de Administración de la UNAS, Universidad Nacional Hermilio Validizan de Huánuco y la Jefa de la Oficina Zonal de Quillabamba - Cusco (Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Dragas- DEVIDA) los cuales disertaron cada una de las dimensiones que forman parte del trabajo de investigación y que fueron planteados en las unidades de aprendizaje, tal como estuvo programado en el plan de trabajo (Anexo 9). Cabe señalar que el fortalecimiento de capacidades, fueron desarrollados bajo la modalidad virtual, utilizando la plataforma Microsoft Teams, debido a la pandemia del Covid-19.

Asimismo, para el grupo de control, se desarrolló sus sesiones de aprendizaje de manera normal, en el horario establecido por la Dirección de coordinación académica de la Universidad. En ambos grupos, se emplearon la misma metodología de enseñanza de acuerdo con lo programado en el silabo 2020-1.

f) Evaluación:

Previo al experimento, se realizó una evaluación diagnóstica (ingreso) o pre-test a todos los alumnos matriculados en el curso de gestión de procesos de negocios en ambos grupos, al final del experimento, se realizó una evaluación post- test a ambos grupos (control y grupo experimental). Asimismo, las pruebas se realizaron en las mismas fechas a ambos grupos, y los resultados se entregaron de manera instantánea a través de sus respectivos registros personales de manera virtual.

g) Entorno:

La experiencia académica se generó principalmente dentro de las aulas virtuales, utilizando la plataforma proporcionada por la Universidad Nacional Agraria de la Selva- Tingo María. Todos los estudiantes tanto el grupo de control como experimental recibieron formación específica universitaria (capacitaciones) de manera virtual y en los horarios establecidos por la universidad, excepto los temas adicionales que se les brindó al grupo experimental, que fueron en horarios establecidos en coordinación con los estudiantes que participaban en dicho experimento.

Analisis de la variable habilidades blandas: Grupo experimental (Pre-test)

Evaluado la variable independiente, podemos apreciar según resultado en el spss, que los 21 (100%) estudiantes del grupo experimental pre-test, alcanzaron una calificación de aprobado, lo que quiere decir que sus notas se encuentran entre la escala de 12 a 15 puntos y que su promedio es 12.6. Variable que fueron valorados en función a las dimensiones: Ética, responsabilidad, comunicación y trabajo en equipo.

Tabla 10

Resultados de las habilidades blandas pretest del grupo experimental

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Aprobado	21	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados de las habilidades blandas del grupo experimental Pre-Test (2020)

Variable independiente: Análisis por dimensiones (Grupo experimental - Pre-Test)

a) Dimensión ética

De acuerdo con los resultados evaluado por dimensiones, en la tabla 12 podemos observar que 21 (100%) estudiantes de este grupo fueron valorados como aprobados en la dimensión ética, lo que quiere decir, que el respeto y confianza, normas, valores éticos, y el reconocimiento y gratitud son valorados en un promedio de 12.6 y que se encuentra ubicado en un rango de 12 a 15 puntos.

Tabla 11

Habilidades blandas: Dimensión ética pretest del grupo experimental

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Aprobado	21	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados éticos del grupo experimental Pre-Test (2020)

b) Dimensión responsabilidad

En esta dimensión, 01(4.8%) estudiante alcanzo una calificación de insuficiente (0-11) y 20 estudiantes lograron una calificación de bueno, lo que representa el 95.2%. Cabe señalar que para esta dimensión se tomaron en cuenta como criterio a: Cumplimiento de tareas, capacidad de logro, asistencia a las sesiones de aprendizaje y puntualidad.

Tabla 12

Habilidades blandas: Dimensión responsabilidad Pre-Test del grupo experimental

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	1	4.8
Aprobado	20	95.2
Total	21	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados de la dimension responsabilidad del grupo experiemntal Pre-Test (2020)

c) Dimensión comunicación

De la misma manera podemos observar que en esta dimensión, 01(4.8%) estudiante alcanzo una calificación de insuficiente (0-11) y 20 estudiantes lograron una calificación de bueno (12 a15), lo que representa el 95.2%. Cabe señalar que para esta dimensión se tomaron en cuenta como criterio a: Comunicación verbal, comunicación no verbal, comunicación visual y comunicación grupal. (Promedio 12.4 puntos)

Tabla 13

Habilidades blandas: Dimensión comunicación Pre-Test del grupo experimental

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	1	4.8
Aprobado	20	95.2
Total	21	100.0

Nota. En la tabla se muestra los resultados de la comunicacion del grupo experiemntal Pre-Test (2020)

C. Trabajo en equipo

En esta dimensión, 01(4.8%) estudiante alcanzo una calificación de insuficiente (0-11) y 20 estudiantes lograron una calificación de aprobado (12 a15), lo que representa el 95.2%. Cabe señalar que para esta dimensión se tomaron en cuenta como criterio: Colaboración, coordinación, compromiso y confianza. (Promedio 12.4 puntos)

Tabla 14

Habilidades blandas: Dimensión trabajo en equipo, pretest del grupo experimental

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Insuficiente	1	4.8
	Aprobado	20	95.2
	Total	21	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados del trabajo en quipo del grupo experiemntal pre test (2020)

Tabla 15

Resumen de las calificaciones de las dimensiones de habilidades blandas: Grupo experimental (Pre-Test)

Dimensiones	Insuficiente	Aprobado	Notable	Sobresaliente
Ética		21		
Responsabilidad	1	20		
Comunicación	1	20		
Trabajo en equipo	1	20		

Nota. La tabla muestra el resumen de las calificaciones de las dimensiones de habilidades blandas del grupo experimental Pre-Test (2020)

Análisis de la variable habilidades blandas: Grupo control (Pre-test)

Analizado esta variable, podemos afirmar que, de este grupo, el 100% (21) de estudiantes alcanzaron una calificación de aprobado (12 a 15), que en promedio alcanzo una nota de 12.5, lo que quiere decir que las dimensiones de la variable en estudio fueron valorados en función a las dimensiones: Ética, responsabilidad, Comunicación y trabajo en equipo.

a) Dimensiones de la variable independiente: Grupo control - (Pre-Test)

Ética:

El 100% (21) de estudiantes lograron una calificación de aprobado con una calificación que oscila entre 12 a 15, que en promedio fue valorado en 12.6 puntos, dimensión que fue calificado en función a los indicadores de respeto y confianza, normas, valores éticos, y el reconocimiento y gratitud.

Tabla 16

Habilidades blandas: Dimensión ética Pre-Test del grupo de control

Condición	Repetición	%
Aprobado	21	100.0

Nota. En la tabla se muestra los resultados de ética del grupo de control Pre-Test (2020)

Responsabilidad:

En esta dimensión 03 (14.3%) estudiantes obtuvieron una calificación de insuficiente, mientras que 18 (85.7%) estudiantes lograron calificaciones de aprobado, dimensión que fueron evaluado en función a indicadores como: Cumplimiento de tareas, capacidad de logro, asistencia a las sesiones de aprendizaje y puntualidad. (Promedio 12.2 puntos)

Tabla 17

Habilidades blandas: Dimensión responsabilidad Pre-Test del grupo de control

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Insuficiente	3	14.3
	Aprobado	18	85.7
	Total	21	100.0

Nota. Datos tomados del trabajo de campo con la rubrica el cual muestra los la calificación de la responsabilidad del grupo de cotrol Pre-Test (2020)

Comunicación:

De la misma manera podemos observar que en esta dimensión, 01(4.8%) estudiante alcanzo una calificación de insuficiente (0-11) y 20 estudiantes lograron una calificación de bueno (12 a15), lo que representa el 95.2%. Cabe señalar que para esta dimensión se tomaron en cuenta como criterio a: Comunicación verbal, comunicación no verbal, comunicación visual y comunicación grupal. (Promedio 12.2 puntos)

Tabla 18

Habilidades blandas: Dimensión comunicación Pre-Test del grupo de control

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Insuficiente	1	4.8
	Aprobado	20	95.2
	Total	21	100.0

Nota. Datos tomados del trabajo de campo con la rubrica el cual muestra la calificación de la comunicación del grupo de cotrol Pre-Test (2020)

Trabajo en equipo:

En esta dimensión, 21(100%) estudiante alcanzo una calificación de aprobado (12-15). Cabe señalar que para esta dimensión se tomaron en cuenta como criterio: Colaboración, coordinación, compromiso y confianza. (Promedio 12.4 puntos)

Tabla 19

Habilidades blandas: Dimensión trabajo en equipo Pre-Test del grupo de control

Condición	Periodicidad	Porcentaje
Aprobado	21	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados del trabajo en equipo del grupo de control pre test (2020)

Analisis de la variable habilidades blandas: Grupo control (Post-test)

En este grupo 20 (95.2%) estudiantes alcanzaron una calificación de **aprobado** (12-15) con promedio de 14, mientras que 01 estudiante alcanzo una calificación de notable lo que representa el 4.8%. Con respecto al pre test la variación fue de (12.5 a 14) 1.5 puntos.

Tabla 20

Habilidades blandas Post-Test del grupo de control

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	20	95.2
	Notable	1	4.8
	Total	21	100.0

Nota. La tabla muestra los porcentajes de las habilidades blandas del grupo de control Post- Test (2020)

a) Dimensiones de la variable independiente: Grupo control - (Post-Test)

Ética: El 90.5% (19) de estudiantes lograron una calificación de aprobado con una calificación que oscila entre 12 a 15, que en promedio fue valorado en 14.7 puntos, dimensión que fue calificado en función a los indicadores de respeto y confianza, normas, valores éticos, y el reconocimiento y gratitud. Con respecto al Pre- Test, dicho grupo mejoro su calificación en (12.6 a 14.7) 2.1 puntos.

Tabla 21

Habilidades blandas: Dimensioe ética Post- Test del grupo de control

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	19	90.5
	Notable	2	9.5
	Total	21	100.0

Nota. La tabla muestra los porcentajes de la etica del grupo de cotrol post test (2020)

Responsabilidad: En esta dimensión 20 (95.2%) estudiantes obtuvieron una calificación de aprobado (12 a 15), mientras que 01 (4.8%) estudiantes lograron calificaciones de notable (16 a 18), dimensión que fueron evaluado en función a indicadores como: Cumplimiento de tareas, capacidad de logro, asistencia a las sesiones de aprendizaje y puntualidad. (promedio 14 puntos) respecto al Pre-Test, aumento en (12.2 a 14.0) 1.8 puntos.

Tabla 22

Habilidades blandas: Dimensión responsabilidad Post-Test del grupo de control

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	20	95.2
	Notable	1	4.8
	Total	21	100.0

Nota. La tabla muestra los porcentajes de la dimension del grupo de cotrol Post- Test (2020)

Dimensión comunicación:

De la misma manera podemos observar que en esta dimensión, 01(4.8%) estudiante alcanzo una calificación de **notable** (16-18) y 20 estudiantes lograron una calificación de **aprobado** (12 a15), lo que representa el 95.2%. Cabe señalar que para esta dimensión se tomaron en cuenta como criterio a: Comunicación verbal, comunicación no verbal, comunicación visual y comunicación grupal. (Promedio 13.8 puntos), dimensión que tuvo una variación de (12.2 a 13.8) 1.6 puntos.

Tabla 23

Habilidades blandas: Dimensión comunicación Post- Test del grupo de control

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	20	95.2
	Notable	1	4.8
Total		21	100.0

Nota. La tabla muestra los efectos de la comunicacion del grupo de cotrol post test (2020)

Trabajo en equipo:

En esta dimensión, 19 (95.5%) estudiante alcanzaron una calificación de aprobado (12-15) y 2 (9.5%) estudiantes fueron valorados como notable (16-18) Cabe señalar que para esta dimensión se tomaron en cuenta como criterio: Colaboración, coordinación, compromiso y confianza. (Promedio 13.7 puntos)

Tabla 24

Habilidades blandas: Dimensión trabajo en equipo Post-Test del grupo de control

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	19	90.5
	Notable	2	9.5
Total		21	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados del trabajo en equipo del grupo de cotrol Post-Test (2020)

Analisis de la variable habilidades blandas: Grupo experimental (Post-test)

Evaluated esta variable, podemos afirmar que, de este grupo, el 57.1% (12) de estudiantes alcanzaron una calificación de aprobado (12 a 15), mientras que el 42.9% (9) alcanzo una calificación de notable (16 a 18) que en promedio alcanzo una nota de

15.5, lo que quiere decir que las magnitudes de la variable fueron valorados en función a las dimensiones: Ética, responsabilidad, comunicación y trabajo en equipo. En comparación al grupo de control del pre test, podemos decir que el grupo experimental Post-Test aumento en (12.5 a 15.5) 03 puntos

Tabla 25

Habilidades blandas Post-Test del grupo experimental

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	12	57.1
	Notable	9	42.9
	Total	21	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados del trabajo en equipo del grupo experimental Post-Test (2020).

a) Dimensiones de la variable independiente: Grupo experimental (Post-Test)

Ética: Analizado esta dimensión, 03 estudiantes (14.3%) lograron una calificación de aprobado con una calificación que oscila entre 12 a 15, mientras que el 85.7% (18) de estudiantes alcanzaron una calificación como notables, que en promedio fue valorado en 16.4 puntos, dimensión que fue calificado en función a los indicadores de respeto y confianza, normas, valores éticos, y el reconocimiento y gratitud.

Tabla 26

Habilidades blandas: Dimensión ética Post-Test del grupo experimental

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	3	14.3
	Notable	18	85.7
	Total	21	100.0

Nota. La tabla detalla los resultados de la ética del grupo experimental Post-Test (2020)

Responsabilidad: En esta dimensión 11 (52.4%) estudiantes obtuvieron una calificación de aprobado, mientras que 10 (47.6%) estudiantes lograron calificaciones de notable, dimensión que fueron evaluado en función a indicadores como: Cumplimiento de tareas, capacidad de logro, asistencia a las sesiones de aprendizaje y puntualidad. (Promedio de esta dimensión 15.3 puntos)

Tabla 27

Habilidades blandas: Dimensión responsabilidad Post-Test del grupo experimental

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	11	52.4
	Notable	10	47.6
	Total	21	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados de la responsabilidad del grupo experimental Post-Test (2020)

Dimensión comunicación: De la misma manera, en esta dimensión, 12 (57.1%) estudiante alcanzaron una calificación de aprobado (12-15), 7 estudiantes lograron una calificación de notable (16 a18), lo que representa el 33.3% y 2 (9.5%) estudiantes lograron una calificación de sobresaliente. Cabe señalar que para esta dimensión se tomaron en cuenta como criterio a: Comunicación verbal, comunicación no verbal, comunicación visual y comunicación grupal con un promedio de 14.9 puntos, que respecto al grupo de control Post-Test se incrementó en (12.2 a 14.9) 2.7 puntos.

Tabla 28

Habilidades blandas: Dimensión comunicación Post-Test del grupo experimental

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	12	57.1
	Notable	7	33.3
	Sobresaliente	2	9.5
Total		21	100.0

Nota. Resultados de la comunicacion del grupo experimental Post-Test (2020)

Trabajo en equipo: En esta dimensión, 12 (57.1%) estudiante alcanzaron una calificación de aprobado (12-15), 7 (33.33%) estudiantes fueron calificados como notable y 2 (9.5%) de estudiantes alcanzaron una calificación de sobresaliente, cabe destacar que, para esta dimensión, se consideraron como criterio de evaluación: Colaboración, coordinación, compromiso y confianza. (Promedio 12.8 puntos)

Tabla 29

Habilidades blandas: Dimensión trabajo en equipo Post-Test del grupo experimental

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Aprobado	12	57.1
	Notable	7	33.3
	Sobresaliente	2	9.5
	Total	21	100.0

Nota. En la tabla se muestra los resultados del trabajo en equipo del grupo experimental Post-Test (2020)

Análisis de la variable: Aprendizaje significativo de la asignatura de gestión de procesos de negocios (V.D)

A. Análisis descriptivo.

Después de la recolección de datos, todas las preguntas fueron codificadas, seguido de un proceso de tabulación, donde los resultados se presentaron en cuadros y gráficos, consolidando según la tabla de frecuencias absolutas y porcentuales para la variable dependiente.

B. Tratamiento de resultados.

Según el tipo de investigación y tamaño de la muestra, la información recolectada se estructuraron las tablas de distribución de frecuencias y se calcularon la media aritmética, varianza, desviación estándar y coeficiente de variación.

Tabla 30*Distribución de frecuencia del Pre-Test del grupo de control*

NOTAS	Xi	fi	Fi	hi	Hi	hi%	Hi%	Xi*fi	/Xi-X/*fi
[0.0-1.0[0.5	1	1	0.048	0.048	4.762	4.7619	0.5	2.31
[1.0-2.0[1.5	3	4	0.143	0.19	14.29	19.048	4.5	3.93
[2.0-3.0[2.5	6	10	0.286	0.476	28.57	47.619	15	1.86
[3.0-4.0[3.5	5	15	0.238	0.714	23.81	71.429	17.5	3.45
[4.0-5.0[4.5	2	17	0.095	0.81	9.524	80.952	9	3.38
[5.0-6.0)	5.5	4	21	0.19	1	19.05	100	22	10.76
		21		1		100		68.5	25.69

Nota: La tabla muestra la proporción de notas entre 2.0 y 3.0 que se encuentra en el tercer nivel

Interpretación:

En la tabla 30 se puede percibir que la mayor proporción de calificaciones son equivalentes o mayores que 2.0 e inferiores que 3.0 y se hallan localizados en el 3° intervalo con 6 alumnos. La menor proporción de calificaciones está ubicada en el primer intervalo, siendo equivalentes o mayor que 0, sin embargo, menores que 1.0 y que corresponde a un solo alumno.

Tabla 31*Distribución de frecuencias del Pre-Test del grupo experimental*

NOTAS	Xi	fi	Fi	hi	Hi	hi%	Hi%	Xi*fi	/Xi-X/*fi
[1.0-2.0[1.5	1	1	0.048	0.048	4.8	4.7619	1.5	1.976
[2.0-3.0[2.5	4	5	0.190	0.238	19.0	23.81	10	3.905
[3.0-4.0[3.5	6	11	0.286	0.524	28.6	52.381	21	0.143
[4.0-5.0[4.5	6	17	0.286	0.810	28.6	80.952	27	6.143
[5.0-6.0[5.5	3	20	0.143	0.952	14.3	95.238	16.5	6.071
[6.0-7.0)	6.5	1	21	0.048	1.000	4.8	100	6.5	3.024
		21		1		100.0		82.5	21.262

Nota: La tabla muestra la mayor cantidad de notas ubicados en el nivel 3 y 4

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 31 de distribución de frecuencias, se puede observar que la mayor cantidad de calificaciones son iguales o mayores que 3.0 pero inferiores que 5.0, están ubicados en el nivel 3 y 4 respectivamente con 6 estudiantes. Por otro lado, la cantidad con menor de calificaciones se encuentra ubicadas en el primero y sexto nivel respectivamente, siendo iguales o mayores que 1.0 pero menores que 2.0 (en el primer intervalo) e iguales o mayores que 6.0 pero que son menores o iguales que 7.0 (sexto intervalo) que corresponden a un solo estudiante en ambos intervalos.

Tabla 32

Distribución de frecuencias del Post-test del grupo de control

NOTAS	X_i	f_i	F_i	h_i	H_i	$h_i\%$	$H_i\%$	$X_i \cdot f_i$	$(X_i - X) \cdot f_i$
[12.0-12.5[12.3	5	5	0.238	0.238	23.81	23.81	61.25	4.23
[12.5-13.0[12.8	0	5	0.000	0.238	0.00	23.81	0.00	0.00
[13.0-13.5[13.3	11	16	0.524	0.762	52.38	76.19	145.75	1.70
[13.5-14.0[13.8	0	16	0.000	0.762	0.00	76.19	0.00	0.00
[14.0-14.5[14.3	3	19	0.143	0.905	14.29	90.476	42.75	3.46
[14.5-15.0)	14.8	2	21	0.095	1	9.524	100	29.50	3.31
		21		1		100		279.25	12.70

Nota: La tabla muestra que las mayores calificaciones son igual o mayores que 13

Interpretación:

En la tabla 32, podemos observar que la mayor cantidad de calificaciones son iguales o mayores que 13.0 e inferiores que 13.5, ubicándose en el intervalo 3 con 11 estudiantes. Asimismo, las menores calificaciones se encuentran en el intervalo 6, siendo las notas iguales o mayores que 14.5, pero inferiores que 15.0, que corresponden a dos estudiantes.

Tabla 33*Análisis de distribución de frecuencias del post test del grupo experimental*

NOTAS	X_i	f_i	F_i	h_i	H_i	$h_i\%$	$H_i\%$	$X_i * f_i$	$/X_i - X / * f_i$
[14.0-14.5[14.3	8	8	0.38	0.38	38.10	38.10	114.00	4.48
[14.5-15.0[14.8	0	8	0.00	0.38	0.00	38.10	0.00	0.00
[15.0-15.5[15.3	9	17	0.43	0.81	42.86	80.95	137.25	3.96
[15.5-16.0[15.8	0	17	0.00	0.81	0.00	80.95	0.00	0.00
[16.0-16.5[16.3	2	19	0.10	0.90	9.52	90.48	32.50	2.88
[16.5-17.0)	16.8	2	21	0.10	1.00	9.52	100.00	33.50	3.88
		21		1.00		100.00		317.25	15.20

Nota. Tabla que muestra que la mayor cantidad de notas son iguales o mayores que 15.0 y menores que 15.5, y que están ubicándose en el intervalo 3

Interpretación:

En la tabla 33 muestra que la mayor cantidad de calificaciones son iguales o mayores que 15.0 y menores que 15.5, que se encuentra en el intervalo 3 con 9 alumnos. Y la menor cantidad de calificaciones se encuentra ubicadas en el quinto y sexto intervalo, y son iguales o mayores que 16.0, pero que son menores que 17.0 el cual corresponden a dos estudiantes.

Tabla 34*Estadísticos*

Estadísticos	Pre-Test		Post Test	
	Grupo Control	Grupo Experimental	Grupo Control	Grupo Experimental
Promedio	2.81	3.48	13.10	14.81
Varianza	2.4619	1.8619	0.7905	1.0619
Desviación	1.5690	1.3645	0.8891	1.0305
Coef. de variación	55.85%	39.25%	6.79%	6.96%

Nota. La tabla muestra una diferencia de -0.67 a favor del grupo experimental

Prueba de índice de significancia de la diferencia de medias

Luego de la aplicación de los estadígrafos mostrados en la tabla 34, damos lectura a los resultados obtenidos en el experimento. En ese sentido podemos observar que antes del experimento las notas del Pre-Test, refleja una diferencia entre media aritméticas de ambos grupos es de $2.81-3.48 = -0.67$, que es la diferencia más pequeña y que están a favor del grupo experimental, por lo que no es significativa.

Después de aplicar el diseño al estudio, el grupo experimental logro mejores resultados con promedio de **14.81** en comparación al promedio del grupo de control que obtuvo **13.10**, por lo que el grupo experimental logró una diferencia favorable de **1.71**; lo que significa que la aplicación del experimento influyó de manera significativa en el aprendizaje significativo de la asignatura de gestión de procesos de negocios.

En cuanto a la dispersión de las calificaciones con referencia al valor central que es su promedio, los resultados son normales en entre ambos conjuntos, ya que luego del experimento, la diferencia de la varianza es mínimo en ambos grupos, lo mismo sucede con la desviación estándar como se puede observar en la tabla 34.

5.2. Análisis inferencial y/o prueba de hipótesis

A. Estadístico para la hipótesis general 01

Para comprobar la hipótesis general 1, se utilizó la prueba no paramétrica, dado que la muestra no sigue una distribución normal, en ese sentido, el estadístico utilizado fue la prueba de rangos de Wilcoxon que es su equivalente a una prueba *t*.

a) Hipótesis General 1 (Muestras relacionadas)

“Las habilidades blandas influyen considerablemente en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva”.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula (Ho):

El valor medio del Pre-Test es igual a la media de Post-Test de la variable dependiente aprendizaje significativo de la asignatura de procesos de negocios en el grupo experimental (A)

$$H_0 = \mu \text{ del Pre-Test} = \mu \text{ del Post-Test}$$

Hipótesis alternativa (Ha):

La media del Pre-Test es diferente a la media de Post-Test de la variable dependiente Aprendizaje significativo de la asignatura de procesos de negocios en el grupo experimental (A)

$$H_a \neq \mu \text{ del Pre-Test} = \mu \text{ del Post-Test}$$

Prueba de rangos de Wilcoxon para muestras relacionadas para comparar los resultados de la prueba del pretest y posttest de la variable dependiente Gestión de Proceso de Negocios del grupo experimental (A), con un nivel de significancia del 5%

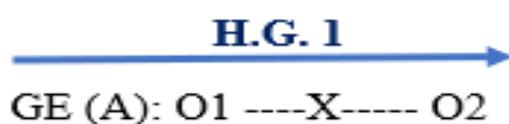


Tabla 35

Prueba de signos de Wilcoxon para muestras relacionadas del Pre y Post- test de la variable dependiente aprendizaje significativo del grupo experimental

Ap. Sig. de la asignatura de gestión de procesos de negocios	N	Rango Promedio	Suma de rangos	Prueba de Wilcoxon	
				Z	Sig. Asintótica (bilateral)
Rangos negativos	0 ^a	0.00	0.00	-4,041 ^b	0.000
Rangos Positivos	21 ^b	11.00	231.00		
Empates	0 ^c				
Total	21				

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación:

El resultado de la prueba de rangos con signos de Wilcoxon muestra que el error Z es -4,041452 y un P-valor de (0,000053) $0.000 < 0,05$ (5%), de manera que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a), lo que quiere decir que la media del Pre-Test es significativamente diferente a la media de Post-Test de la variable dependiente aprendizaje significativo del curso de procesos de negocios en el grupo experimental (A).

Conclusión: Dado que el P-valor de (0,000053) $0.000 < 0,05$ (5%), concluimos que la aplicación del tratamiento de las habilidades blandas influye considerablemente en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la carrera Profesional de Administración de la UNAS.

Estadístico para la hipótesis general 02

Los datos para la contratación de la hipótesis general 02, no siguen una distribución normal (libre distribución), y según la homogeneidad de varianzas de los grupos de control y experimental post test, son homogéneos en ambos grupos, lo que significa que las varianzas similares, por lo tanto, el estadístico de prueba para esta hipótesis es la U de Mann-Whitney.

b) Hipótesis General 2 (Muestras independientes)

“Las habilidades blandas influyen considerablemente en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva”.

Hipótesis estadística**Hipótesis nula (H_0):**

“La media del Post-Test del grupo de control (B) es igual a la media de Post-Test del grupo experimental (A) de la variable dependiente Aprendizaje significativo de la asignatura de procesos de negocios”

Ho: μ del Post-Test GC(B) = μ del Post-Test GE (A)

Hipótesis alterna (Ha):

“La media del Post-Test del grupo de control (B) es diferente igual a la media de Post-Test del grupo experimental (A) de la variable dependiente Aprendizaje significativo de la asignatura de procesos de negocios”

Ha: μ del Post-Test GC(B) \neq μ del Post-Test GE(A)

Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes comparando los puntajes del “Post-Test del grupo de control (B) y Post-Test del grupo experimental (A) de la variable dependiente Gestión de Proceso de Negocios” del grupo experimental.

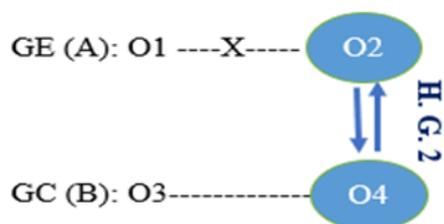


Tabla 36

Estadísticos de prueba

	Post-Test GC (B) y Post-Test (GE) A
U de Mann-Whitney	44.500
W de Wilcoxon	275.500
Z	-4.571
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

a. Variable de agrupación: Grupos

Interpretación:

La prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, muestran resultados de error Z de -4,571 y un P-valué de (0,000005) $0,000 < 0,05$ (5%), de manera que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), lo que significa que la media del Post-Test del grupo de control (B) es significativamente diferentes a la media de Post-Test del grupo experimental (A) de la variable dependiente denominado Aprendizaje Significativo de la Asignatura de Procesos de Negocios.

Conclusión:

Dado que el P-valor de (0,00005) $0.000 < 0.05$ (5%), se concluye que la aplicación del programa de las habilidades blandas en el grupo experimental (A), influye considerablemente en el aprendizaje significativo de los alumnos de la asignatura de “Gestión de Procesos de Negocios”.

Hipótesis Especifica 1 (Muestras relacionadas)

Las habilidades blandas influyen en gran medida en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Agraria de la Selva”.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula (H₀):

La media del Pre-Test es igual a la media de Post-Test de la dimensión proceso de negocios de la variable dependiente Aprendizaje significativo de la asignatura de gestión de procesos de negocios en el grupo experimental (A), por lo que no existe diferencia significativa entre la media del pre y post test.

$$\mathbf{H_0: La \mu \text{ del Pre-Test GE (A) D1} = \mu \text{ del Post-Test GE (A) D1}$$

Hipótesis alterna (H_a):

La media del Pre-Test es diferente a la media de Post-Test de la dimensión proceso de negocios correspondiente a la variable dependiente en el grupo experimental (A), por lo que se afirma que existe diferencia significativa entre la media del Pre-Test y Post Test.

$$\mathbf{H_a: La \mu \text{ del Pre-Test GE (A) D1} \neq \mu \text{ del Post-Test GE (A) D1}$$

Prueba t de Student para muestras emparejadas contrastando los resultados del Pre-Test y Post-Test de la dimensión Proceso de Negocios del grupo experimental (A), con un nivel de significancia del 5%.

Tabla 37

Prueba de t de Student en muestras relacionadas de la dimensión 01: Procesos de negocios (grupo experimental)

		Diferencias emparejadas					
Pre-Test y Post Test de la dimensión 1: Procesos de Negocios		95% de intervalo de confianza de la diferencia			t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Inferior	Superior				
	-14.80952	-15.50909	-14.10996	-14.159	20	0.000	

Nota: La tabla muestra los resultados de la prueba t para muestras relacionadas

Tabla 38

Estadísticas de muestras relacionadas

Grupo experimental	Media	n	Desviación	Desviación Error promedio
Pre-Test	0,8095	21	0,60159	0,13128
Post-Test	15,6190	21	1,28360	0,28010

Nota: La tabla muestra la estadística de muestras relacionadas del grupo experimental del pre y post test

Interpretación:

La prueba t de Student muestran los resultados que el estadístico t es de -14,159 y un P-valor de $0,000 < 0,05$ (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a): La μ del Pre-Test GE (A) D1 \neq μ del Post-Test GE (A) D1, lo que indica que las medias del pre y post test son diferentes en la dimensión proceso de negocios del grupo experimental.

Conclusión:

Antes y después de usar el programa, hubo diferencias significativas en las calificaciones de los estudiantes en la dimensión de procesos de negocios de la variable habilidades blandas.

Decisión:

De acuerdo con los resultados de la prueba t de Student para muestras relacionadas, la hipótesis de investigación planteada ha sido aceptada y se demuestra, que las habilidades blandas, influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la UNAS.

Hipótesis Específica 2 (Muestras relacionadas)

Las Habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de la gestión de procesos de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la UNAS.

Hipótesis estadística**Hipótesis nula (Ho):**

La media del Pre-Test es igual a la media de Post-Test de la dimensión gestión de procesos de la variable dependiente Aprendizaje significativo de la asignatura de procesos de negocios en el grupo experimental (A), por lo que no existe diferencia significativa entre la media del Pre y Post Test.

$$\text{Ho: La } \mu \text{ del Pre-Test GE (A) D2} = \mu \text{ del Post-Test GE (A) D2}$$

Hipótesis alterna (Ha):

La media del Pre-Test es diferente a la media de Post-Test de la extensión gestión proceso de la variable dependiente Aprendizaje significativo de la asignatura de gestión de procesos de negocios en el grupo experimental (A), lo que significa que existe diferencia significativa entre la media del Pre-Test y Post Test.

$$\text{Ha: La } \mu \text{ del Pre-Test GE (A) D2} \neq \mu \text{ del Post-Test GE (A) D2}$$

Prueba t Student para muestras emparejadas el compara los valores del Pre-Test y Post-Test de la dimensión gestión de procesos que corresponden al grupo experimental (A) con un nivel de significación de 5%

Tabla 39

Prueba t para muestras relacionadas de la dimensión 02: Gestión de procesos del grupo experimental Pretest y Postest GE(A)

		Diferencias emparejadas				
		95% de intervalo de confianza de la diferencia				
Dimensión 2:	Media	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Gestión de Procesos						
Puntuación	14.90476	14.27889	15.53063	49.676	20	0.000

Nota: La tabla muestra los resultados de la prueba de hipótesis específica 2

Tabla 40

Estadísticas de muestras relacionadas

Grupo experimental	Media	N	Desviación estándar	Desv. Error Promedio
Pre-Test GE (A) Gestión de procesos	0,6667	21	0,73030	0,15936
Post-Test GE (A) Gestión de procesos	15,5714	21	1,12122	0,24467

Nota. La tabla muestra la estadística de muestras relacionadas

Interpretación:

La prueba t de Student muestra que el estadístico t es de -44,159 y un P-valor de 0,000 que es menor que 0,05 (5%), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a): μ del Pre-Test GE (A) D2 \neq μ del Post-Test GE (A) D2. Es decir que las medias del Pre y Post-Test son diferentes en la dimensión gestión de procesos del grupo experimental.

Conclusión:

Existen diferencias significativas en los puntajes de los alumnos de la dimensión gestión de proceso antes y después de la aplicación del programa

desarrollado denominado habilidades blandas, el cual se puede corroborar con la tabla 40 donde se muestra la diferencia de las medias del Pre y Post-Test

Decisión:

Aceptación de la hipótesis de investigación propuesta con base en los resultados de las pruebas t de Student para muestras pareadas: Lo cual afirma que las habilidades blandas tienen un impacto significativo en el aprendizaje significativo en la gestión de procesos entre los estudiantes de gestión de procesos de negocios de Administración.

Hipótesis Especifica 3 (Muestras relacionadas).

Las habilidades blandas influyen en gran medida en el aprendizaje significativo de la optimización de procesos de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la UNAS.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula (H₀):

La media antes de la prueba es igual a la media de Post-prueba de la dimensión optimización de procesos de la variable dependiente en el grupo experimental (A), por lo tanto, se dice que no existe una diferencia significativa entre la media del Pre-Test y Post Test.

H₀: La μ del Pre-Test GE (A) D3 = μ del Post-Test GE (A) D3

Hipótesis alterna (H_a):

La media del Pre-Test es diferente a la media de Post-Test de la dimensión optimización de procesos de la variable dependiente en el grupo experimental (A), por lo que si existe diferencia significativa entre la media del Pre-Test y Post Test.

H_a: La μ del Pre-Test GE (A) D3 \neq μ del Post-Test GE (A) D3

La prueba de rangos de Wilcoxon para muestras relacionadas compara los resultados del Pre-Test y Post-Test de la dimensión optimización de procesos del grupo experimental (A), considerando un nivel de significancia del 5%.

Tabla 41

Prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas del Pre-Test y Post Test de la dimensión de procesos del grupo experimental A

Dimensión 3: optimización de Procesos	N	Rango Promedio	Suma de rangos	Prueba de Wilcoxon	
				Z	Sig. Asintótica (bilateral)
Rangos negativos	0 ^a	0.00	0.00	-4,035 ^b	0.000
Rangos Positivos	21 ^b	11.00	231.00		
Empates	0 ^c				
Total	21				

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon^a
Se basa en rangos negativos.^b

Interpretación:

Los resultados de la prueba de rangos con signos de Wilcoxon mostraron un error Z de -4,035 y un P-valor de 0,000 que fue menor que 0,05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), lo que significa que la media del pre-test es significativamente diferente a la media de Post-Test de la dimensión optimización de procesos en el grupo experimental (A).

Conclusión:

Considerando que el P-valor de (0,000) es menor que 0,05 (5%), se concluye que la aplicación del tratamiento de las habilidades blandas tiene un efecto considerablemente en el logro del aprendizaje significativo en la dimensión optimización de procesos de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios en la carrera de Administración.

Decisión:

En base a los resultados de la prueba de rangos de Wilcoxon para muestras emparejadas, se acepta la hipótesis de investigación: Lo que significa que las habilidades blandas tienen una influencia considerablemente en el aprendizaje significativo de la dimensión optimización de procesos de los estudiantes del curso de

gestión de procesos de negocios de la Carrera Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Agraria de la Selva”.

Hipótesis Especifica 4 (Muestras relacionadas)

Las Habilidades blandas tienen un impacto considerablemente en el aprendizaje significativo de la mejora continua de los alumnos de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula (H₀):

La media del Pre-Test es igual a la media de Post-Test de la dimensión mejora continua de la variable dependiente aprendizaje significativo de la asignatura de procesos de negocios en el grupo experimental (A), por lo que no existe diferencia significativa entre los promedios del Pre y Post Test.

$$\mathbf{H_0: \text{La } \mu \text{ del Pre-Test GE (A) D4} = \mu \text{ del Post-Test GE (A) D4}}$$

Hipótesis alterna (H_a):

La media del Pre-Test es diferente a la media de Post-Test de la dimensión mejora continua de la variable dependiente aprendizaje significativo de la asignatura de gestión de procesos de negocios en el grupo experimental (A), por lo que se afirma que si existe diferencia significativa entre la media del Pre-Test y Post Test.

$$\mathbf{H_a: \text{La } \mu \text{ del Pre-Test GE (A) D4} \neq \mu \text{ del Post-Test GE (A) D4}}$$

Comparando los puntajes del Pre y Post-Test de la dimensión mejora continua del grupo experimental (A), con un nivel de significancia del 5% en base a la prueba de rangos de Wilcoxon para muestras relacionadas.

Tabla 42

Prueba de Wilconxon para muestras relacionadas del Pre-Test y Post Test de la dimensión mejora continua del grupo experimental A

Dimensión 4: Mejora continua	N	Rango Promedio	Suma de rangos	Prueba de Wilcoxon	
				Z	Sig. Asintótica (bilateral)
Rangos negativos	0 ^a	0.00	0.00	-4,050 ^b	0.000
Rangos Positivos	21 ^b	11.00	231.00		
Empates	0 ^c				
Total	21				

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon_a
Se basa en rangos negativos._b

Interpretación:

Los resultados de la prueba de rangos con signos de Wilcoxon mostraron un error Z de -4,050 y un P-valor de 0,000 que es menor que 0,05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), lo que significa que la media del Pre-Test es significativamente diferente a la media de Post-Test de la dimensión mejora continua en el grupo experimental (A).

Conclusión:

Considerando que el P-valor de 0,000 es menor que 0.05 (5%), se concluye que la aplicación del tratamiento de las habilidades blandas tiene un efecto considerablemente en el logro del aprendizaje significativo en la dimensión mejora continua de los alumnos de la asignatura de gestión de procesos de negocios de Administración en la UNAS.

Decisión:

En base con la prueba de rangos de Wilcoxon de muestras relacionadas, se acepta la hipótesis de investigación: Las habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de la dimensión mejora continua de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la UNAS.

5.3. Discusión de resultados

El objetivo general de esta investigación fue demostrar el nivel de la influencia de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Asimismo, en los objetivos específicos se buscó demostrar el impacto de las dimensiones planteadas en la variable dependiente como el proceso de negocios, gestión de procesos, optimización de procesos y mejora continua. El nivel de estudio propuesto fue explicativo de tipo aplicada con un diseño cuasi experimental, en el cual se utilizó como instrumento, un cuestionario con 18 interrogaciones con escala vigesimal orientado a 21 alumnos de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la carrera profesional de administración en la UNAS.

Los resultados encontrados de la prueba general (1) reflejaron un P-valor de 0,000053 que es menor que 0.05 (5%) a través de la prueba no paramétrica de rangos con signos de Wilcoxon, lo que indica que la aplicación del tratamiento influye significativamente en las habilidades blandas para el logro del aprendizaje. Frente a lo indicado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que establece que las habilidades blandas influyen en gran medida en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios. De igual manera los resultados de las pruebas específicas (04) muestran lo siguiente: La prueba de la hipótesis específica 01 muestra que el resultados de la prueba t de Student muestra que un P-valor de 0.000 y que es menor que el 0.05 (5%),

por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), esto implica que las habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios, en la prueba de hipótesis específica dos (02), indica que los resultados de la prueba t de Student muestran que el P-valor de 0,000 es inferior a 0,05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación, confirmando que las habilidades blandas influyen significativamente en el aprendizaje significativo de la dimensión gestión de procesos de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios. En prueba de hipótesis específica tres (03), la prueba de rangos con signos de Wilcoxon muestra un P-valor de 0.000 por lo que percibe que es menor que 0.05 (5%), de manera que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo que significa que las habilidades blandas influyen en gran medida en el aprendizaje significativo de la dimensión optimización de procesos de los estudiantes. En la tercera prueba hipótesis específica, los resultados de la prueba de rangos con signos de Wilcoxon muestra un P-valor de 0.000 que es menor que 0,05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo que indica que las habilidades blandas afectan considerablemente en el aprendizaje significativo de la dimensión mejora continua de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Estos resultados concuerdan con lo citados por López & Lozano (2021) donde en su artículo “Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo”, plantearon como objetivo, determinar si el proceso de enseñanza-aprendizaje se realiza de forma idónea y si el docente está listo para poner en práctica el conocimiento transmitido a través de la demostración del progreso de las competencias al momento de analizar, sintetizar, comunicar y relacionarse en el grupo o con las demás personas, concluyendo que es importante que cada docente incluya en su labor diaria el desarrollo de las habilidades blandas para que los niños y adolescentes aprendan a gestionar sus emociones de forma coherente, porque el autocontrol de su inteligencia emocional les permitirá vivir en sociedad y lograr un desenvolvimiento profesional adecuado y acorde al momento. La aplicación de las

habilidades blandas a nivel escolar conduce a mejoras significativas en el manejo saludable de las emociones y en la inteligencia emocional, la misma que es de vital importancia para el desarrollo integral de los seres humanos. En ese sentido se afirma que la inteligencia emocional, nos faculta como seres funcionales y capaces de manejar diferentes contextos que se pueden presentarse a lo largo de la vida, no solo académica y laboral si no también personal.

De igual manera, en su trabajo titulado “Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior”, (Fuentes et al., 2021) se propusieron determinar la prevalencia de habilidades blandas en estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO (Colombia), de los programas académicos de psicología y administración en salud ocupacional de las sedes Bogotá sur y Zipaquirá, que utilizaron un método cuantitativo con una muestra de 50 alumnos del último semestre. En el estudio encontraron que las habilidades blandas con mayor prevalencia en los jóvenes estudiantes de los programas académicos son: escucha, trabajo en equipo, mientras que las habilidades a fortalecer son responsabilidad y apoyo. Y finalmente concluyeron que el mercado laboral toma mayor atención y exige la presencia de habilidades blandas en sus profesionales, siendo este, un cambio y una oportunidad frente al medio ambiente para que la academia a través de la articulación del currículo fortalezca las conductas asociadas a cada una de las habilidades. (p. 49)

Por otro lado Musicco (como se citó en Vargas, 2019) en España, como en toda Europa, las universidades más grandes ya cuentan con un centro de competencias para desarrollar las habilidades blandas clave que los futuro estudiantes y profesionales necesitan para tener éxito en el futuro. Los autores concluyen que el Coaching se está convirtiendo en un método totalmente acorde con los objetivos de la universidad, ya que actúa perfeccionando el perfil de las personas, favoreciendo el desarrollo de sus habilidades y de sus competencias relacionales, Soft Skills, directamente ligadas a la forma de ser con nosotros mismos y con los demás y favorecen la puesta en valor de las capacidades técnicas y personales, tanto en contextos sociales y profesionales.

Otro antecedente es el de Barzola & Franco (2020), donde en su tesis plantean como objetivo principal: determinar el nivel de influencia del taller en habilidades

blandas en el rendimiento académico de la asignatura de estadística general en los estudiantes de la Universidad Continental, utilizando un diseño cuasi experimental con una muestra de 86 estudiantes a la que se aplicaron talleres de habilidades blandas con temas como trabajo en equipo, comunicación, proactividad y liderazgo durante cuatro sesiones, en la cual se demostraron una mejora en sus rendimientos académicos.

Valeriano & Patiño (2019) en su trabajo de investigación. “Desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes pertenecientes a la generación Z. Universidad San Ignacio de Loyola”, formularon como objetivo general, explicar la importancia de desarrollar las habilidades blandas en los estudiantes de la generación Z, y en ese sentido, analizando desde el paradigma cualitativo del diseño documental, concluyeron que el desarrollo de las habilidades blandas son muy importantes y trascendentes en los estudiantes, porque tienen que estar preparados para brindar soluciones a los nuevos desafíos que demanda la nueva del siglo XXI en el ámbito académico, social y laboral.

Ventura (2019) en su estudio “Desarrollo de habilidades blandas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de sexto grado de nivel primaria de la institución educativa 43006-Tala del distrito de Torata, Moquegua 2019”, indica que hoy en día la sociedad se ha desarrollado progresivamente, más aun las personas que diariamente interactúan con otras de diferente forma de pensar, de sentir y de actuar, por lo que arriban a las siguientes conclusiones: 1. Las habilidades blandas tienen una relación e influyen significativamente en la mejora del aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa 43006 de Moquegua, 2019 de acuerdo con el valor de sig. bil = 0,000 ($< 0,05$). 2. Las habilidades blandas aportan mucho a los estudiantes de la I.E.43006. 3. El nivel de rendimiento esperado en los estudiantes es de logro esperado al desarrollar los talleres y sesiones.

De manera similar, Magro (2017) menciona que las habilidades blandas reciben mucha atención en relación con diferentes procedimientos de evaluación. Sin embargo, todavía hay poca investigación sobre procedimientos de entrenamientos estadísticamente significativos para ellos. La teoría propuesta por el autor del presente informe ha sido probada en un programa que se aplicó a 13 estudiantes universitarios

y los resultados, comparados con un grupo de control, fueron muy significativos, mostrando la efectividad del programa y la posibilidad de desarrollar esta teoría.

Gives (2021) en su tesis “Programa de habilidades blandas y aprendizaje virtual de estudiantes de sexto grado de la Institución Educativa N° 14037, Piura - 2020”, planteó como objetivo general, determinar la influencia de un programa de habilidades blandas en el aprendizaje virtual de los estudiantes de la Institución Educativa, fue un estudio cuantitativo aplicado, experimental y explicativo con diseño cuasi experimental transaccional con dos grupos pre y post test con 22 estudiantes en ambos grupos, donde los resultados permitieron confirmar que la aplicación de habilidades blandas permite mejorar el aprendizaje virtual en dichos estudiantes. En ese sentido, analizando estos resultados, podemos confirmar que cuantos más programas de habilidades blandas se desarrollan en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios, mejorarán de manera sustancial su aprendizaje y su conocimiento, y estarán más capacitados para enfrentar en su desarrollo profesional y laboral.

5.4. Aporte científico de la investigación

Ante la falta de trabajos sobre el tema en la Universidad Nacional Agraria de la Selva- Tingo María, el estudio pretendió contribuir en las investigaciones de la institución que se podría replicar en otras instituciones universitarias de nivel público y privado de la importancia de las habilidades blandas y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes de las asignaturas que forman parte de sus programas de estudio. La investigación tiene una utilidad metodológica en cuanto a la originalidad de los instrumentos de recolección de datos, de manera que fue diseñada teniendo en cuenta las particularidades de la población, así como del lugar de estudio. En merito a ellos, se podrán realizar futuras investigaciones que sean similares o compatibles, y ello posibilitara realizar análisis de manera integral en periodos específicos.

La asignatura estuvo distribuida en dos grupos, que de manera aleatoria se escogió a cada uno, recayendo en el grupo A, como grupo experimental con 22 estudiantes como muestra censal y al grupo B por defecto como grupo de control también con 22 estudiantes, a partir de ellos se desarrolló el programa de habilidades

blandas que correspondieron en talleres, conferencias y seminarios durante el ciclo académico 2020-1 que fueron desarrollados por el docente del curso y por profesionales en la materia. Las habilidades blandas fueron evaluadas utilizando el instrumento denominado rubrica en una escala vigesimal y el aprendizaje de los estudiantes se evaluaron con un cuestionario de 19 ítems con escala vigesimal (0-20) que tenía como referencia el contenido del silabo, ambas evaluaciones se realizaron en pretest y post test.

Ante el nuevo contexto mundial de la competitividad en lo académico, empresarial y laboral, cuantas veces nos hemos puesto a pensar que hacer para alcanzarlo, en ese sentido considero que la importancia de las habilidades blandas en todo su contexto, permitirá tener ese plus para tener las competencias que el mercado actual lo necesita, dado que los resultados que se encontraron en la investigación contribuirá a ampliar los datos sobre las habilidades blandas y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes y la información encontrada en los resultados, será de mucha utilidad para la universidad y en especial para la Escuela Profesional de Administración, dado que el problema planteado será solucionado en gran medida aplicando las habilidades blandas. Con el grupo que fue materia del experimento, aplicado el programa, se pudo apreciar los cambios en su aprendizaje antes y después, en ese sentido, podemos decir que el aprendizaje significativo de los estudiantes, tienen que estar relacionados con la ética, ya que les permitirá orientar armónicamente su vida diaria desde el punto de vista del respeto, confianza, reconocimiento y gratitud. Asimismo, se evaluaron indicadores de la dimensión responsabilidad considerando indicadores como el cumplimiento de sus tareas, capacidad de logro, asistencia a sus sesiones de aprendizaje y puntualidad. Otra dimensión evaluada fue la comunicación de los estudiantes, el cual, desde el punto de vista de la investigación, consideramos que la comunicación verbal, no verbal, visual y grupal, juegan un papel importante en su rendimiento. Por otro lado, se la dimensión trabajo en equipo que, desde su perspectiva de colaborativo, nivel de coordinación, compromiso y confianza, coadyuban al mejoramiento de sus capacidades.

En el transcurso de nuestras vidas, todos hemos ido adquiriendo conocimientos, habilidades, destrezas y fortaleciendo nuestras capacidades que nos permiten

desenvolvemos en diferentes áreas académicas, sociales culturales y laborales que repercuten en lograr vínculos óptimos, ante los cambios abismales que existen en nuestra sociedad es importante poder seleccionarlas y reforzarlas constantemente y eso ha sido nuestro objetivo de la investigación, de manera que seleccionando las habilidades blandas para el experimento arrojaron un efecto significativo.

Ante todo, lo mencionado, el aporte científico, se plasma en los resultados de la investigación el cual se confirma y queda demostrado científicamente y técnicamente la influencia de las habilidades blandas de manera significativa en el logro del aprendizaje de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Por cuanto el experimento que fue conducido de manera personal queda validado estadísticamente y declarado viable.

CONCLUSIONES

1. Se logro demostrar que la aplicación de un programa de fortalecimiento en habilidades blandas, influyeron en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva de acuerdo, dado que el P-valor 0.000 de la prueba de rango con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas, fueron menores que el alfa 0.05 (5%).
2. Los resultados de la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney para muestras independientes, demostraron que la aplicación de un programa de fortalecimiento en habilidades blandas, influyeron considerablemente en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, dado que el P-valor es menor que $0.000 < 0.05$ (5%)
3. Mediante Prueba T de Student para muestras emparejadas, se demostraron que la aplicación de un programa de habilidades blandas influyó considerablemente en el logro del aprendizaje significativo en la dimensión procesos de negocios de los estudiantes de asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, dado que el P-valor es menor que $0.000 < 0.05$ (5%)
4. Se ha demostrado que la aplicación de un programa de habilidades blandas influyó considerablemente en el logro del aprendizaje significativo en la dimensión gestión de procesos de los estudiantes de asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, dado que el P-valor es menor que $0.000 < 0.05$ (5%), resultados que se refleja mediante la prueba T de Student para muestras relacionadas.
5. La prueba de rangos con signos de Wilcoxon para muestras relacionadas, demostraron que la aplicación de un programa de habilidades blandas influyó

considerablemente en el logro del aprendizaje significativo en el factor optimización de procesos de los estudiantes de asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, dado que el P-valor es menor que $0.000 < 0.05$ (5%)

6. Se ha demostrado que la aplicación de un programa de habilidades blandas influyó considerablemente en el logro del aprendizaje significativo en la dimensión mejora continua de los estudiantes del curso de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, dado que el P-valor es menor que $0.000 < 0.05$ (5%), resultados que se reflejan mediante la prueba T de Student para muestras relacionadas.

SUGERENCIAS

1. Incorporar un programa de habilidades blandas como parte de la metodología de enseñanza de los docentes en todas las asignaturas en la Escuela Profesional de Administración, así como talleres, conferencias, capacitaciones, para mantener la mejora de manera significativa en el aprendizaje de los estudiantes, permitiendo mejoras en sus capacidades.
2. Hacer uso de las estrategias y metodologías empleadas en el programa de fortalecimiento de habilidades blandas, ya que aportaron herramientas a los estudiantes, consiguiendo desarrollar sus capacidades y mejorar su aprendizaje de manera significativa.
3. Que las autoridades de la Escuela profesional de Administración realicen gestiones de recursos necesarios, para promover el fortalecimiento de sus conocimientos mediante la capacitación de las habilidades blandas y de esa manera sostener y mejorar su aprendizaje significativo de los estudiantes en la dimensión procesos de negocios de la asignatura.
4. Que las autoridades de la Escuela profesional de Administración gestionen recursos necesarios para promover el fortalecimiento de sus conocimientos mediante la preparación de las habilidades blandas y de ese modo consolidar su aprendizaje significativo de los estudiantes en el factor gestión de procesos de la asignatura.
5. Realizar gestiones ante las instancias superiores de recursos necesarios para promover el fortalecimiento de sus conocimientos mediante la capacitación de habilidades blandas y de esa manera consolidar su aprendizaje significativo de los estudiantes de gestión de procesos de negocios en la dimensión optimización de procesos.
6. Realizar gestiones ante las instancias superiores de recursos necesarios para promover el fortalecimiento de sus conocimientos mediante la capacitación de habilidades blandas y seguir mejorando su aprendizaje significativo de los estudiantes en la dimensión optimización de procesos de la asignatura.

7. Dado que las habilidades blandas, hoy en día se han vuelto cruciales para el desarrollo académico, profesional y personal, es importante que la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agarraría de la Selva, considere implementar en sus planes de estudio, habilidades blandas, a fin de formar estudiantes en el ámbito teórico y práctico, ya que tienen el gran reto fundamental en la construcción de la sociedad y de esa manera mejorar la imagen de la universidad al propiciar una verdadera formación integral en los estudiante.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2015). Comunicación interna y externa: Resumen y conclusiones. Academia.edu:
https://www.academia.edu/14412371/COMUNICACION_INTERNA_Y_EXTERNA_Resumen_y_conclusiones
- Aguinaga V. S. J., & Sánchez T. S. J. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. *Educare Comunicare*, 8(2), 78-87.
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/470/1079>
- Ardila, V., & Gómez, C. (2005). Trabajo en equipo: el caso colombiano. *Análisis Económico*, XX(43), 147-165.
<https://www.redalyc.org/pdf/413/41304307.pdf>
- Arroyo, T. (2012). Habilidades gerenciales. En A. T. Ruth, *Habilidades, competencias y actitud* (Primera ed., págs. 35-37). Eco Ediciones.
http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para_descarga/3.%20Arroyo,%20R.%20Cap%C3%ADtulo%202.pdf
- Baggini, E. (1 de mayo de 2008). Aportes a la teoría del aprendizaje. Grupo interamericano de Reflexiones científicas, 01(14), 1-17, 20 de octubre de 2021, de http://www.reflexioncientifica.com.ar/08_GIRC_014.pdf
- Barrera, R., Barrientos, V., Santiago, J., Canepa, & Ana. (2018). Gestión de procesos de negocio. *Inventio*(32), 43-48.
<https://www.researchgate.net/publication/325373410>
- Barrios, B. (2008). La epistemología genética de Jean Piaget. *researchgate*, 7(7), 1-7.
<https://www.researchgate.net/publication/329731394>
- Barrios, O. (2018). Uso de Rubricas. Vicerrectoría Académica-Unidad de mejoramiento docente: https://vrac.utem.cl/wp-content/uploads/2018/10/Manual.Uso_Rubricas.-2.pdf
- Barzola, A., & Franco, G. (2020). *Influencia del taller de habilidades blandas en el rendimiento académico de la asignatura Estadística General de estudiantes de la Universidad Continental*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8066>
- Bassi, M., Busso, M., Urzua, S., & Vargas, J. (2012). *Habilidades, educación y empleo en América Latina*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo . Desconectados: Banco Interamericano de Desarrollo: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Desconectados-Habilidades-educacion-y-empleo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>

- Blanco, C., & Lobato, F. (2007). Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. docplayer.es/: <https://docplayer.es/50446741-Comunicacion-empresarial-y-atencion-al-cliente.html>
- Bofarull, I. d., & Jaume, C. (2019). Habilidades para la Vida. Familia y escuela. En A. Verdura, Bases antropológicas para el desarrollo cognitivo y socioemocional. Dykinson. Habilidades para la vida. Familia y escuela: https://books.google.com.pe/books?id=MEq_DwAAQBAJ&pg=PA33&lpg=PA33&dq=Bases+antropol%C3%B3gicas+para+el+desarrollo+cognitivo+y+socioemocional&source=bl&ots=hRexhYffV7&sig=ACfU3U25x8hoTcN1vmJv2cPMWNJOXBUEdA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7_eDj8-rzAhWppZUCHaIhDy8Q6
- Bravo, J. (2013). Gestión de procesos (5° ed.). EVOLUCIÓN S.A. <https://docplayer.es/12357337-Gestion-de-procesos-valorando-la-practica.html>
- Brönstrup, C., Godoi, E., & Ribeiro, A. (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. Signo y Pensamiento, XXVI(51), 26-37. 18 de octubre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/860/86005104.pdf>
- Burgos A. J. J., & Osorio Cardona, R. (26 de 6 de 2016). Un estudio sobre las relaciones entre la ética y aprendizaje autoregulado. <https://fh.mdp.edu.ar/encuentros/index.php/jie/3jie/paper/download/1291/734>
- Cabrera, J. (24 de setiembre de 2003). Habilidades sociales e inteligencia emocional. Recuperado el 24 de octubre de 2021, de Gestiopolis: https://www.gestiopolis.com/habilidades-sociales-e-inteligencia-emocional/#_ftn1
- Camara, P. (2016). *Las estrategias cotidianas en la producción de textos narrativos en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la institución educativa Illathupa de Huánuco, 2015*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huanuco]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1905>
- Carrasco, J. (10 de diciembre de 2015). La educación y habilidades blandas. 2021 noviembre de 19, de En línea Santo Tomás-Educación: <https://enlinea.santotomas.cl/blog-expertos/educacion-y-habilidades-blandas/>
- Carreño, J. (2019). *Modelo de gestión de procesos de negocios para mejorar los procesos administrativos en la Universidad Nacional de San Crsitobal de Huamanga 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez] Repositorio institucional, Juliaca. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4215>
- Castaño, D. (2013). *Proceso de Evaluación de desempeño: análisis desde la teoría de la burocracia y de la agencia*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de

- Colombia] Universidad Nacional de Colombia:
http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Proceso%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o_an%C3%A1lisis%20desde%20la%20teor%C3%ADa%20de%20la%20burocracia%20y%20de%20la%20agencia.pdf
- Claudio, D. (2019). *Las Habilidades Blandas y su influencia en la gestión administrativa del Consorcio Rico Fort Huanuco 2007*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huanuco] Repositorio institucional.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1718/CLAUDIO%20LINO%2c%20Digna%20Adina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colichón, M. (2017). *Inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de estudiantes del nivel secundario*. [Tesis de grado doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/5223>
- Coll M. F. (16 de abril de 2021). Habilidades blandas. Recuperado el 21 de octubre de 2021, de Economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/habilidades-blandas.html>
- Collazos, P. (2018). *La gestión efectiva de recursos humanos y su influencia sobre la mejora continua en la dirección de los proyectos de ingeniería*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2518/LEON%20SEGOVIA%20GERARDO%20-MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comunidad Psicomatrix. (30 de octubre de 2018). La importancia de las habilidades blandas en la vida universitaria. Recuperado el 2021 de noviembre de 19, de Psicomatrix.org:
<https://psicomatrix.cl/blog/habilidades-blandas-universitarias/>
- Congreso de la Republica. (2014, 8 de julio). Ley universitaria N° 30220. Diario oficial el Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0021/ley-universitaria-30220.pdf>
- Congreso de la Republica. (8 de julio del 2014). Ley Universitaria N° 30220. Diario Oficial el Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0021/ley-universitaria-30220.pdf>
- Constitucion Política del Peru (1993, 31 de agosto). Artículo 13 (Titulo I). Congreso de la Republica del Peru Primera legislatura ordinaria. Titulo I, Capitulo II, articulo 13,14,15: https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Constitucion-Politica-del-Peru-marzo-2019_WEB.pdf
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Revista ciencia de la educación, 244. Ensayo:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

- De la Riva, M. I. (2019). Importancia de las habilidades personales (Soft Skills) en el ámbito de las organizaciones. Repositorio Comillas.edu: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/271668/retrieve>
- Diario Gestion. (14 de Noviembre de 2014). Habilidades "blandas" es la mayor debilidad de jóvenes para inserción laboral. Tendencias: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/habilidades-blandas-mayor-debilidad-jovenes-insercion-laboral-151397-noticia/?ref=gesr>
- Diaz, F. (2008). Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial. Univ. Empresa: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5096778.pdf>
- Diaz, F. (2008). Gestión de procesos de negocio BPM, TICs y crecimiento empresarial. Universidad Empresa, 7(15), 151-176. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jYyKZSGmdqcJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5096778.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Digna, C. (2019). *Las habilidades blandas y su influencia en la gestión administrativa del consorcio Rico Fort Huanuco 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huanuco] <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1718>
- Educarchile. (julio de 2019). Trabajo en Equipo. Definición de trabajo en equipo: <https://www.educarchile.cl/sites/default/files/2019-07/definicion-de-trabajo-en-equipo.pdf>
- El Comercio. (26 de Noviembre de 2014). Coaching empresarial: A una pregunta de elevar tu potencial, Economía personal. 19 de noviembre de 2021, de Personal: <https://elcomercio.pe/economia/personal/coaching-empresarial-pregunta-elevar-potencial-306628-noticia/?ref=ecr>
- Escuela Profesional de Administración (EPA-UNAS). (2016). Plan Estratégico asistido por el Balance Scorecard 2015-2017. Departamento Académico de Administración: <https://www.unas.edu.pe/administracion/es/content/plan-estrat%C3%A9gico>
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (10 de Mayo de 2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. Revista científica Uisrael, Vol. 7,(No. 1), 44. https://www.researchgate.net/publication/341308579_Habilidades_blandas_mapeo_sistematico
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. Revista Científica UISRAEL, Vol. 7(Núm. 2), 44. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>

- Esquivel, L. (2006). *Responsabilidad y sostenibilidad ecologica*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona] Repositorio institucional. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5167/1ef1de1.pdf>
- Felix, J. (2019). *El liderazgo pedagógico y el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de la carrera de análisis químico en el Instituto de Educación Superior Tecnológica “Catalina Buendía de Pecho” de Ica, año 2018*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/5177/Julia%20Judith%20FELIX%20ROMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, M. (13 de marzo de 2018). América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. World Economic Forum: <https://es.weforum.org/agenda/2018/03/america-latina-tiene-la-mayor-brecha-de-habilidades-del-mundo-a-continuacion-te-mostramos-como-arreglarlo/>
- Fuentes, G., Moreno, L., Rincon, D., & Silva, M. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formacion Universitaria*, 14(4), 49-60. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v14n4/0718-5006-formuniv-14-04-49.pdf>
- Garay, E. (2019). *Aprendizaje significativo en las matemáticas* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Validizan]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/5156>
- Gives E. R. G. (2021). *Programa de habilidades blandas y aprendizaje virtual de estudiantes de sexto grado de la Institución Educativa N° 14037 Piura – 2020*. [Tesis de grado de Maestro, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56587>
- Goleman, D. (2004). La practica de la inteligencia emocional. [mendillo.info: https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf](https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf)
- Gomez, C., & Briseño Garcia, M. (2016). *Nuevos paradigmas del derecho procesal* (Primera ed.). Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4250/48.pdf>
- Gomez, R. (1990). *Etica empresarial: Teorias y casos*. Rialp. <https://dadun.unav.edu/handle/10171/14338>
- Guardia de Viggiano, N. (2009). Lenguaje y comunicación. En N. Guardia de Viggiano, & C. E. Centroamericana (Ed.), *Lenguaje y comunicación* (Vol. 25). SAN JOSE, Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana. *Coordinación educativa y cultura centro americana*: https://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen_25.pdf

- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios [Version PDF]. *Psicología Escolar e Educativa*, v.23(e186464).
<https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?lang=es&format=pdf>
- Guevara, T. (1 de marzo de 2016). La Calidad en la Gestión de Proyectos. Recuperado el 19 de octubre de 2021, de Blog. El economista:
<http://blogs.economista.net/pmi/2016/03/la-calidad-en-la-gestion-de-proyectos/>
- Hall, R. (2017). Ética de la investigación social [Archivo PDF]. Unidad de Bioética. Universidad Autónoma de Querétaro:
<http://unidadbioetica.com/libros/E%CC%81tica-de-la-investigacio%CC%81n-social.pdf>
- Henríquez, E. (21 de Noviembre de 2020). La Resiliencia como clave para afrontar la triple crisis en Perú. Recuperado el 2021 de noviembre de 19, de Gestion 360°:
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/gestion360/tag/habilidades-blandas/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). Metodología de la Investigación (5 ed.). Mexico D.F.: McGraw-Hill.
http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill-Education. Recuperado el 27 de 08 de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto gerencial social y políticas públicas. (25 de setiembre de 2021). ¿POR QUÉ LAS HABILIDADES BLANDAS SON TAN IMPORTANTES? Recuperado el 21 de octubre de 2021, de mitso.org: <https://mitso.org/por-que-las-habilidades-blandas-son-tan-importantes/>
- Julio, M. (2015). Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden. Educrea:
<https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf>
- Katzenbach, J., & Smith, D. (30 de marzo de 2006). El trabajo en equipo: Ventajas y dificultades. <http://www.egrupos.net/cgi-bin/eGruposDMime.cgi?K9U7J9W7U7xumopxChteowbyjutqlCTSWYCvthCnoqdy-qlhhyCVVQkfb7>
- La Comisión Permanente del Congreso de la República. (2003, 29 de julio). Ley general de educación. Diario oficial el peruano. Minedu/Reglamentación de la Ley General de Educación N° 28044:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105107/_28044_-_31-10-2012_11_31_34_-LEY_28044.pdf

- Lagos, C. (2012). *El aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades blandas desde la vision de los alumnos lideres del 1° al 4° de media* [Tesis de titulo profesional, Universidad Alberto Hurtado] Repositorio institucional. <http://juegarte.cl/pdf/habilidades-blandas-UAH.pdf>
- López, L., & Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina*, 5(6), 1-10. doi:http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129
- Lopez, C. (2004). La teoria del aprendizaje significativo [Version PDF]. La Academia: https://www.academia.edu/40034044/LA_TEOR%C3%8DA_DEL_APRENDIZAJE_SIGNIFICATIVO?from=cover_page
- Magro, G. (2017). Efectos y mediación de un programa de habilidades blandas a través del desarrollo de la cognición corporizada en estudiantes universitarios [Archivo en PDF]. *Revista Apuntes de Ciencia & Sociedad*, Vol. 7(Núm. 2), 133-142. doi:<http://dx.doi.org/10.18259/acs.2017018>
- Maldonado, A. (29 de Abril de 2021). La importancia de las habilidaes blandas. rupo Consultor EFE: <https://grupoconsultorefe.com/recursos/articulo/la-importancia-de-las-habilidades-blandas>
- Marrero, O., Mohamed, R., & Xifra, J. (2018). Habilidades blandas: Necesarias para la formacion integral del estudiante universitario. *Revista Científica ECOCIENCIA*, Vol.5, 11-12. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/144>
- Martinez, C. (2019). Cotexto para el desarrollo de las habilidades blandas en la educación virtual: Un compromiso con la competitividad y la integralidad. *EVULution*, 1-48. <https://www.researchgate.net/publication/340730407>
- Martínez, E. (2014). *El Modelo de Negocio como base del éxito empresarial: una revisión teórica*. Trabajo de grado. Repositorio institucional, Almeria. http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3662/3537_EL%20MODELO%20DE%20NEGOCIO%20COMO%20BASE%20DEL%20EXITO%20EMPRESARIAL-UNA%20REVISION%20TEORICA%20.pdf?sequence=1
- Martínez, P. (2011). Inteligencia emocional. *Academia*, 1-12. 24 de octubre de 2021, Academia: https://www.academia.edu/26099507/ARTICULOinteligencia_emocional
- Matienzo, R. (2020). Evolución de la teoría del aprendizaje significativo y su aplicación en la educación superior. *Dialektika: Revista de Investigación Filosófica y Teoría Social*, Vol. 2(Nº 3), 17-26. <https://journal.dialektika.org/ojs/index.php/logos/article/view/15/14>
- Mauri, J. (2018). Evaluación del desempeño. Eacreceer, Consultores asociados, S.L.: <http://eacreceer.com/comentarios/evaluacion-del-desempeno/>

- Mestre, J., Guil, M. d., Carreras, M. R., & Braza, P. (2000). Cuando los constructos Psicologicos escapan del metodo científico: El caso de la inteligencia emocional y sus implicaciones en la validacion y evaluación. REME, 3(4). <http://reme.uji.es/articulos/amestj1961605100/texto.html>
- Meza, L. (26 de octubre de 2021). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. Revista Virtual, Matemática Educación e Internet.: <https://tecdigital.tec.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>
- MINEDU. (2003). Educacion: Calidad y equidad. Minedu/Reglamentación de la Ley General de Educación N° 28044: <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/EducacionCalidadyEquidad.pdf>
- Ministerio de fomento. (2005). La gestion por procesos. Fomento.es: <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Montoya Márquez, L. A. (2015). *Optimización de los procesos en el area de mantenimiento para mejorar la productividad de una planta productora de cemento porland*. [Tesis para titulo profesional de ingeniero industrial]. Repositorio institucional. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2205/44.0355.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). Metodo de investigacion . Pearson Custom Publishing: http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/fu-RQyoPA7f8-NcHRiWEX9_METODOS_DE_INVESTIGACION.pdf
- Moreira, M. A. (2002). Aprendizaje significativo como un concepto subyacente. Recuperado el octubre de 22 de 2021, de Instituto de Física, UFRGS: <https://www.if.ufrgs.br/~moreira/apsigsubesp.pdf>
- Morocho, A. (2017). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA* [Tesis para obtener el titulo profesional de Psicología, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional 03 de junio de 2021 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho_va.pdf?sequence=1
- Palomino, J. (2018). *Aprendizaje significativo y las actitudes hacia las matemáticas en estudiantes del VII ciclo, en la Institución Educativa 1227-Ate 2018*. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio:UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17625>

- PCM. (2013). PCM-AAACONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERU. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2013). Definición de influencia. Recuperado el 22 de octubre de 2021, de Definición.de: <https://definicion.de/influencia/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2020). Qué significa asignaturas. Recuperado el 22 de octubre de 2021, de Definición.de: <https://definicion.de/asignaturas/>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), 1137-1156. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Ramírez, J. (25 de setiembre de 2021). ¿Qué son las habilidades blandas y por qué es necesario desarrollarlas? *Universidades.cr*: <https://www.universidadescr.com/blog/que-son-las-habilidades-blandas-y-por-que-es-necesario-desarrollarlas/>
- Repetto, E., & Juan, P. (2007). Formación en competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas [Archivo PDF]. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1(40), 1-21. *Revista Europea de Formación Profesional-Articulo de investigacion*: http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/UBICACIONES/03/DOCENTE/JUAN_CARLOS_PEREZ_GONZALEZ/REPETTO%20%26%20P%C3%89REZ-GONZ%C3%81LEZ%2C%202007_EJVT%2C%2040_ESPA%C3%91OL_0.PDF
- Revolledo, O. M. (2021). *Habilidades blandas y aprendizaje académico en clases virtuales percibidas por estudiantes de una Universidad Privada de Piura, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional, Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68483/Revolledo_OMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, J. (2004). Aprendizaje Significativo y la evaluación de los aprendizajes. *Investigación educativa*, 8(14), 1-6. http://online.aliat.edu.mx/adistancia/dinamica/lecturas/El_aprendizaje_significativo.pdf
- Rojas, V. (2020). Habilidades Blandas en el Currículo Educativo. [Archivo en PDF]: https://www.researchgate.net/profile/Vicente-Rojas-Alvarez/publication/351424228_Habilidades_blandas_en_el_curriculo_educativo/links/60969a99a6fdccaebd1943c7/Habilidades-blandas-en-el-curriculo-educativo.pdf

- Said, E. (2013). *Habilidades Cognitivas y Socioemocionales*. Universidad del Norte. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=532291>
- Salazar, J. (2018). *El aprendizaje significativo y el uso de las tic en la enseñanza de la informática de los estudiantes del grado noveno de la Institución educativa sagrado corazón de paz de Ariporo Casanare* [Tesis de Maestría, Universinan Norbert Wiener]. Repositorio:UWIENER-Institucional. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1788>
- Salvatierra, D. (Marzo de 2015). Brecha de Habilidades Blandas en Chile: Abriendo el debate educaciona. Plural Ideas y Accion: <http://pluralchile.org/wp-content/uploads/2015/06/Habilidades-Blandas-Plural-DS-2015-1.pdf>
- Sanchez, P. (2018). Responsabilidad: ¿Qué es? Concepto y claves para ser más responsable. CogniFIT: Salud, Cerebro & Neurociencia: <https://blog.cognifit.com/es/responsabilidad/>
- Sandoval, R. (s.f.). Aprendizaje significativo. tipos y características. Recuperado el 21 de octubre de 2021, de Aprendizaje: <https://www.aprendizaje.wiki/aprendizaje-significativo.htm>
- Significados.com. (2021 de octubre de 2019). Significado de Optimizacion. Significados: <https://www.significados.com/optimizacion/>
- Significados.com. (2020). Que es Etica. Recuperado el 22 de octubre de 2021, de Significados de etica: <https://www.significados.com/etica/>
- Silva, J. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industrial y las requeridas por las empresas de Yanahuara-Arequipa,2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio Institucional <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3787/Risichjj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, M. (13 de Diciembre de 2013). Habilidades blandas fundamentales para el desarrollo personal. Grupo Educar: <https://www.grupoeducar.cl/noticia/habilidades-blandas-fundamentales-para-el-desarrollo-personal/>
- SINEACE. (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Sistema Nacional de Evaluacion y Acreditacion y Certificacion de la Calidad Educativa: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Sola Arriezu, I. (2019). Gestion por procesos. Asturias Corporación Universitaria: https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf

- Tamara, O. (2016). Desenredando la conversacion sobre habilidades blandas. El dialogo: Liderazgo para las Americas. <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/4844/Desenredando%20la%20conversaci%c3%b3n%20sobre%20habilidades%20blandas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tito, M., & Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>
- Torres, E. (2018). *Causas de la falta de aprovechamiento de las habilidades blandas en la empresa AEGOCEP Peru SAC*. [Tesis de grado. Repositorio institucional]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7259/RItorael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trejejo, D. (2021). *Las habilidades blandas y el aprendizaje autónomo en estudiantes de un instituto superior tecnológico de Lima, 2021*. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio:UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68418>
- Universia. (10 de 01 de 2020). Qué son las habilidades blandas y por qué son tan demandadas. [universia.net: https://www.universia.net/ar/actualidad/empleo/que-son-habilidades-blandas-que-son-tan-demandadas-1140135.html](https://www.universia.net/ar/actualidad/empleo/que-son-habilidades-blandas-que-son-tan-demandadas-1140135.html)
- Universidad de Cantabria . (2019). Manual de Gestión por procesos. Gerencia Universidad de Cantabria: <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS). (2013). Plan Estrategico Institucional (PEI). [unas.edu.pe: https://www.unas.edu.pe/web/sites/default/files/web/archivos/PLAN%20ESTRATEGICO%20INSTITUCIONAL%20UNAS.pdf](https://www.unas.edu.pe/web/sites/default/files/web/archivos/PLAN%20ESTRATEGICO%20INSTITUCIONAL%20UNAS.pdf)
- Valeriano, A., & Patiño, J. (2019). *Desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes pertenecientes a la Generación Z*. [Tesis de grado]. Repositorio institucional. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9752>
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2082>
- Vargas, J. (2019). *La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental- Sede Arequipa* [Trabajo de

investigacion de grado, Universidad Continental]. Repositorio institucional. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7525/1/IV_FIN_108_TI_Vargas_Soto_2019.pdf

Vargas, Z. (2009). Revista educación. Recuperado el 21 de 07 de 2021, de La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Ventura Pari, W. M. (2019). *Desarrollo de habilidades blandas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de sexto grado de nivel primaria de la institución educativa “43006-Tala” del distrito de Torata – Moquegua 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] . Repositorio institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10721>

Westreicher, G. (7 de agosto de 2020). Gestión. 28 de octubre de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Westreicher, G. (04 de agosto de 2020). Responsabilidad. 22 de octubre de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/responsabilidad.html>

Wikipedia. (22 de junio de 2020). Optimización de procesos. 19 de octubre de 2021, https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Optimizaci%C3%B3n_de_procesos&oldid=127144206

Wikipedia. (29 de enero de 2021). Soft SKills. 2021 de octubre de 24. La enciclopedia libre.: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Soft_skills&oldid=132790501

Wikipedia. (21 de mayo de 2021). Universidad Nacional Agraria de la Selva. 17 de junio de 2021, https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Universidad_Nacional_Agraria_de_la_Selva&oldid=135719640

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Las habilidades blandas y su influencia en el aprendizaje significativo de la asignatura de gestión de procesos de negocios en los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración: Universidad Nacional Agraria de la Selva

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿Cuál es nivel de la influencia de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p>	<p>GENERAL: Demostrar cual es la influencia de las habilidades blandas en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>GENERAL: Las habilidades blandas influyen considerablemente en el logro del aprendizaje significativo de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>VI VARIABLE INDEPENDIENTE</p>	<p>• Ética</p>	<ul style="list-style-type: none"> Respeto y confianza Cumplimiento de Normas, valores. Valores éticos. Reconocimiento y gratitud. 	<p>Rúbrica</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Experimental METODO Científico DISEÑO DE INVESTIGACIÓN CUASI EXPERIMENTAL Esquema: GE: O1.....X..... O2 GC: O3..... O4 LEYENDA Donde: GE: Grupo experimental GC: Grupo control X: Representa la variable independiente a aplicar después de la pre prueba en el GE. O1 y O2: Pre prueba y post prueba para el GE. O3 y O4: Pre prueba y post prueba para el GC. ----: Ausencia del tratamiento experimental, indica que se trata de un GC. POBLACIÓN: 42 estudiantes del 4º año matriculados en la asignatura de Gestión de Proceso de Negocios, de la Escuela Profesional de Administración. MUESTRA La muestra estará constituida por 21 estudiantes del 4º año para el grupo experimental y 21 para el grupo control.</p> <p>TÉCNICAS. - Encuesta - Análisis del desempeño</p> <p>INSTRUMENTOS. - Cuestionario - Rúbrica</p>
<p>Específicos. • ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p>	<p>Específicos: • Demostrar la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>Específicos: Las Habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de los procesos de negocios de los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>HABILIDADES BLANDAS</p>	<p>• Responsabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumpliendo las tareas. Capacidad de logro. Porcentaje de asistencia a las sesiones Puntualidad 		
<p>• ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la gestión de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p>	<p>• Demostrar la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la gestión de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>• Las habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de la gestión de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>V.D VARIABLE DEPENDIENTE</p>	<p>• Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación escrita Comunicación verbal. Expresión con claridad. 		
<p>• ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la optimización de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p>	<p>• Demostrar la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la optimización de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>• Las habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de la optimización de procesos en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS</p>	<p>• Trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Colaboración Dirección de grupos Nivel de desarrollo del equipo 		
<p>• ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la mejora continua en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p>	<p>• Demostrar la influencia de las habilidades blandas en el aprendizaje significativo de la mejora continua en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p>• Habilidades blandas influyen considerablemente en el aprendizaje significativo de la mejora continua en los estudiantes de la asignatura de gestión de procesos de negocios de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>		<p>• Procesos de negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> Productividad. Nivel de incremento de la fidelidad Satisfacción del cliente Innovación Tipo de procesos empresariales 	<p>Cuestionario</p>	
				<p>• Gestión de procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Macro procesos Procesos Procedimientos Actividades Tareas 		
				<p>• Optimización de procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de procesos automatizados. Nivel de información para la toma de decisiones Nivel de control para reducir pérdidas Mejora de procesos Rediseño de procesos 		
				<p>• Mejora continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de uso de las herramientas. Ciclo PHVA. Trabajo en equipo Rueda de calidad Filosofía Kaizen 		



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: / /

TÍTULO: LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

OBJETIVO:

INVESTIGADOR: Walter Eduardo MUCHA HUAMAN

Consentimiento / Participación voluntaria

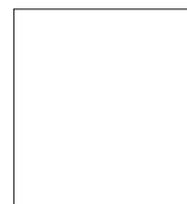
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme al concluir la entrevista.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable _____



ANEXO 03

CUESTIONARIO DE PRE Y POST TEST DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS (G-A)



Hola, Walter. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1

¿Qué es el BPM (Business Process Management)? *
(1 Punto)

- Es un diagrama de valor que representa los procesos de una organización en forma interrelacionada
- Es una herramienta que ayuda a determinar las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa
- Es el software empresarial para diseñar y ejecutar la automatización de los procesos.
- Todos los pasos involucrados en la preparación y distribución de un elemento para su venta
- La Guía de los Fundamentos para la Gestión de Proyectos, para la Dirección profesional de proyectos

2

Los componentes de la primera fase de Integración de la gestión de procesos en la organización son: * 
(1 Punto)

- Conocer la gestión de procedimientos, alinear la gestión de procesos con los negocios, Incorporar la gestión de procesos en los negocios
- Conocer la gestión de procesos, alinear la gestión de procesos con otros conceptos de gestión, Incorporar la gestión de procesos en la organización
- Evaluar la gestión de procesos, integrar la gestión de procesos con otros conceptos de gestión, Incorporar la gestión de tareas en la organización

3



El objetivo de esta práctica es integrar en forma permanente la gestión de procesos en la organización, para lograrlo, usamos el modelo integral del cambio, el cual consta de elementos: En la siguiente figura, los elementos de modelo integral del cambio se representan como una mesa. Al respecto, señale los elementos a desarrollarse en forma paralela y armónica.

*
(1 Punto)

- Técnica, gerente, procesos, y tecnología
- Estrategia, innovación, procesos, organización y tecnología
- Estrategia, personas, organigrama, estructura e investigación
- Empresa, personas, procedimiento, estructura y tecnología
- Estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología

4

Una empresa que se dedica a la fabricación de carteras y mochilas de piel, contaba el año pasado con 30 trabajadores destinados a la fabricación de carteras y 40 a la fabricación de mochilas, produciendo 25,000 carteras y 31,000 mochilas. Después de una reasignación en la empresa, por la que 10 trabajadores dedicados a la fabricación de mochilas pasaron a la fabricación de carteras, la nueva fabricación fue de 34,000 carteras y 22,000 mochilas.

Calcular:

- La productividad del factor trabajo para cada uno de los productos el año pasado.
- La productividad de cada uno de los productos después de la reasignación.
- La tasa de variación entre ambas productividades comentando los resultados.

Justifica tus respuestas, adjuntando las evidencias del proceso desarrollado.

*(2 puntos)

Escriba su respuesta

5

Un proceso de negocio se puede ver como: *

- (1 Punto)
- Un conjunto estructurado de tareas, que contribuyen colectivamente a los logros de una organización.
 - Un conjunto no necesariamente estructurado de tareas, que contribuyen colectivamente a los logros de una organización.
 - Un conjunto no necesariamente diseñado de actividades, que contribuyen colectivamente a los logros de una organización.
 - Un conjunto estructurado de actividades, que constituyen colectivamente a los logros de un negocio

6

¿Qué observa en la imagen? *

(1 Punto)

Nº	Reglas	Lenguaje BPMN		Símbolos	Descripción	Ejemplo
		Actividades	Eventos			
1	Proceso	Actividad	Evento	Inicio	Inicio del proceso	Inicio del proceso
2	Diagrama de Subproceso	Diagrama de Subproceso	Evento	Inicio	Inicio del subproceso	Inicio del subproceso
3	Pool	Evento	Evento	Inicio	Inicio del pool	Inicio del pool
4	Cartera	Evento	Evento	Inicio	Inicio del carrito	Inicio del carrito
5	Tarea o Tarea	Evento	Evento	Inicio	Inicio de la tarea	Inicio de la tarea

- Reglas de correspondencia semántica del PMN
- Reglas de correspondencia semántica del MN
- Reglas de correspondencia semántica del SCADA
- Reglas de correspondencia semántica del BPMN
- Reglas de correspondencia semántica del SCM

7

¿Cuáles son los pasos para diseñar un mapa de procesos? *

(1 Punto)

- Evaluar los procesos, agrupar los procesos, seleccionar, agrupar los procesos de acuerdo a su clasificación, establecer la secuencia e interacción de los procesos
- Identificar los procesos, nombrar las actividades, seleccionar, agrupar los procesos de acuerdo a su clasificación, establecer la secuencia e interacción de los procesos
- Identificar los procesos, nombrar los procesos, seleccionar los procesos, agrupar los procesos de acuerdo a su clasificación, establecer la secuencia e interacción de los procesos
- Identificar las tareas, nombrar los procesos, seleccionar, agrupar los procesos de acuerdo a su clasificación, establecer la secuencia e interacción de los procesos
- Identificar los procedimientos, nombrar los procesos, seleccionar, agrupar los procesos de acuerdo a su clasificación, establecer la secuencia e interacción de los procesos

8

Marque los conceptos que tienen la definición correcta. *
(1 Punto)

- Actividad es una totalidad que cumple un objetivo completo, útil a la organización y que agrega valor para el cliente
- Proceso tiene sentido al interior del proceso y está asociada a un cargo específico.
- Tarea es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas (poner en funcionamiento un equipo, ingresar cada dato de un documento o realizar una llamada telefónica)
- Actividad es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un macroproceso, un proceso o algunas actividades.

9

Evaluar procesos es una mirada profunda e indispensable a un proceso que permitirá comprender y cuantificar el problema que tiene, hasta llegar a determinar una variable crítica con su brecha y así tomar decisiones respecto al tipo de optimización u otros caminos. *
(1 Punto)

- Verdadero
- Falso

10

El objetivo de priorizar los procesos es: *
(1 Punto)

- Es seleccionar un pequeño grupo de procesos con el cual trabajar en su optimización
- Es seleccionar un mediano grupo de procesos con el cual trabajar en su optimización
- Es seleccionar un gran grupo de procesos con el cual trabajar en su optimización
- Es seleccionar a toda la empresa como grupo de procesos con el cual trabajar en su optimización
- N.A.

11

El objetivo de la gestión de riesgos es *
(1 Punto)

- Aumentar la seguridad de los procedimientos minimizando los riesgos para cumplir mejor con la misión institucional.
- Aumentar la seguridad de las actividades minimizando los riesgos para cumplir mejor con la misión institucional.
- Aumentar la seguridad de las tareas minimizando los riesgos para cumplir mejor con la misión institucional.
- Aumentar la seguridad de los ambientes maximizando los riesgos para cumplir mejor con la misión institucional.
- Aumentar la seguridad de los procesos minimizando los riesgos para cumplir mejor con la misión institucional.

12

La fase de optimización de procesos consta de las siguientes practicas, marque la que corresponda. *

(1 Punto)

- Mejorar tareas, diseñar procesos, elaborar el procedimiento, implantar el procedimiento
- Cambiar procesos, rediseñar procesos, elaborar el procedimiento, implantar el procedimiento
- Mejorar procesos, rediseñar procesos, elaborar el procedimiento, implantar el procedimiento
- Mejorar procesos, rediseñar procesos, diseñar el procedimiento, implementar el procedimiento
- Optimizar procesos, mejorar procesos, elaborar el procedimiento, implantar el procedimiento

13

Como en toda forma de optimización (mejora o rediseño), se requieren algunas condiciones de entrada: Al respecto marque la (s) que no corresponde al enunciado. *

(1 Punto)

- El modelamiento visual de los procesos...
- Un equipo de trabajo dedicado, liderado o coordinado por el área de procesos
- Haber realizado un estudio del problema donde se haya identificado el
- Elaborar un plan de implementación

14

El objetivo de la práctica es lograr que lo escrito en el procedimiento sea efectivamente lo que se hace en la organización. Marque la que corresponde al enunciado. *

(1 Punto)

- Elaborar el procedimiento
- Rediseñar procesos
- Mejorar procesos
- Apoyo de la estrategia
- Implantar el procedimiento

15

De acuerdo a la excelencia operacional, **generar valor significa ganar dinero**, al respecto ¿Dónde se puede ganar dinero? *

(1 Punto)

- En los procesos, consiguiendo nuevos mercados, mejorando los procesos de ingeniería y desarrollo
- En la productividad, consiguiendo nuevos mercados, mejorando los procesos de ingeniería y desarrollo
- En la producción, consiguiendo nuevos mercados, mejorando los procesos de ingeniería y desarrollo
- En la Innovación, consiguiendo nuevos mercados, mejorando los procesos de ingeniería y desarrollo
- En la investigación, consiguiendo nuevos mercados, mejorando los procesos de ingeniería y desarrollo

16

Desde el punto de vista de excelencia operacional, ¿Qué significa para una banca digitalizar? *
(1 Punto)

- Tercerizar todo sus procesos de tecnología
- Tercerizar todo sus servicios de venta
- Tercerizar todo sus servicios de información.
- Tercerizar todo sus servicios de redes.
- Tercerizar todo su cartera de clientes

17

Todo proceso debe estar en mejora continua y un buen camino es el enfoque... * 
(1 Punto)

- One sigma
- Just in time
- Kaizen
- Reingeniería
- Calidad total

18

Referente a la **metodología de las 5`S**, marque los significados correctos *
(1 Punto)

- Seiri= Disciplina
- Seiton=Organización/orden
- Seiso=Limpieza
- Seiketsu=Estandarización
- Shitsuke=Selección

19

La gestión del cambio pasa por armonizar los elementos del modelo integral del cambio.
Marque los elementos que correspondan al concepto. *
(1 Punto)

- Presupuesto, personas, procesos, estructura y tecnología.
- Estrategia, personas, servicios, estructura y tecnología.
- Estrategia, personas, procesos, procedimientos y tecnología.
- Estrategia, técnica, táctica, operación y tecnología.
- Estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.

ANEXO 4

RÚBRICA PARA MEDIR: "LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA"

Apellidos y Nombre: _____

DIMENSIÓN	INDICADORES	4 Sobresaliente	3 Notable	2 Aprobado	1 Insuficiente
Ética	Respeto y confianza	Muestra respeto y confianza con sus docentes y compañero de aula	Muestra respeto y confianza con sus docentes	Muestra respeto y confianza con sus compañero de aula	No muestra respeto y confianza con sus docentes y compañero de aula
	Cumplimiento de Normas, valores.	Muestra una conducta basada en los valores fundamentales de un buen líder y fomenta que sus compañeros también lo hagan	Muestra una conducta basada en los valores fundamentales de un buen líder	Muestra en ocasiones conductas basada en los valores fundamentales de un buen líder	No comparte los valores de un buen líder ni se muestra interesado en practicarlo
	valores éticos.	Muestra un comportamiento de acorde a las normas establecidos en la universidad y en las aulas de clase	Muestra un comportamiento de acorde a las normas establecidos en la universidad	Muestra un comportamiento de acorde a las normas establecidos en las aulas de clase	No muestra un comportamiento de acorde a las normas establecidos en la universidad y en las aulas de clase ni se muestra interesado
	Reconocimiento y gratitud	Muestra una actitud de reconocimiento abiertamente por algo que se ha recibido, en una circunstancia difícil, lo que lleva a corresponder con una acción de gratitud.	Muestra una actitud de reconocimiento por algo que se ha recibido, en una circunstancia difícil.	Muestra una actitud de reconocimiento por algo que se ha recibido	No muestra una actitud de reconocimiento por algo que se ha recibido, en una circunstancia difícil

RÚBRICA PARA MEDIR: “LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”

Apellidos y Nombre: _____

DIMENSIÓN	INDICADORES	4 Sobresaliente	3 Notable	2 Aprobado	1 Insuficiente
Responsabilidad	Cumplimiento de tareas	Cumple con responsabilidad la ejecución de todas las actividades encomendadas por el docente	Cumple con responsabilidad la ejecución de algunas de las actividades encomendadas por el docente	Cumple con responsabilidad la ejecución de pocas actividades encomendadas por el docente	No cumple con responsabilidad la ejecución de las actividades encomendadas por el docente.
	Capacidad de logro.	Es tenaz y perseverante para cumplir toda sus actividades encomendadas y alcanzar el logro eficientemente	Es tenaz y perseverante para cumplir algunas de sus actividades encomendadas y alcanzar el logro	Es perseverante para cumplir con algunas de sus actividades encomendadas	No cumple con sus actividades encomendadas y tampoco muestra interés en alcanzarlo
	% DE asistencia a las sesiones de aprendizaje	Asiste a casi todas las sesiones y con puntualidad. Trae la justificación sin tener que recordárselo.	Asiste regularmente a las sesiones, pero no siempre. Se le tiene que recordar que ha de traer la justificación de la no asistencia	Asiste muy irregularmente a las sesiones presenciales. A veces trae la justificación de la no asistencia.	No asiste nunca a las sesiones presenciales o solo ocasionalmente, sin justificación de la no asistencia.
	% Puntualidad	Siempre entrega los trabajos dentro del plazo y los acaba con antelación para poder revisarlos.	Casi siempre entrega los trabajos dentro del plazo y bien acabados.	A menudo entrega los trabajos fuera de plazo o lo hace sin que estén bien acabados.	No entrega los trabajos o los entrega siempre fuera de plazo.

RÚBRICA PARA MEDIR: “LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”

Apellidos y Nombres: _____

DIMENSIÓN	INDICADORES	4 Sobresaliente	3 Notable	2 Aprobado	1 Insuficiente
Comunicación	Comunicación verbal	La comunicación verbal abarca los tres aspectos: Utiliza un tono de voz adecuado en sus exposiciones, su lenguaje y modulación es pertinente a la situación, consigue la atención del público por medio de cambio de entonación y pausas	La comunicación verbal abarca al menos dos aspectos: Utiliza un tono de voz adecuado en sus exposiciones, su lenguaje y modulación es pertinente a la situación, consigue la atención del público por medio de cambio de entonación y pausas	La comunicación verbal abarca al menos un aspecto: Utiliza un tono de voz adecuado en sus exposiciones, su lenguaje y modulación es pertinente a la situación, consigue la atención del público por medio de cambio de entonación y pausas	La comunicación verbal No logra cumplir con ninguno de los aspectos. Tono de voz adecuado en sus exposiciones, lenguaje y modulación pertinente a la situación, consigue la atención del público por medio de cambio de entonación y pausas
	Comunicación no verbal	El estudiante siempre hace uso adecuado de los gestos, mímicas, posturas, mirada en sus presentaciones de manera adecuada e involucra a la audiencia en la expresión.	El estudiante frecuentemente hace uso adecuado de los gestos, mímicas, posturas, mirada en sus presentaciones de manera adecuada e involucra frecuentemente a la audiencia en la expresión	El estudiante algunas veces hace uso adecuado de los gestos, mímicas, posturas, mirada en sus presentaciones de manera adecuada e involucra algunas veces a la audiencia en la expresión.	El estudiante no hace uso adecuado de los gestos, mímicas, posturas, mirada en sus presentaciones de manera adecuada y no involucra a la audiencia en la expresión.
	Comunicación visual	El estudiante hace uso adecuado de recursos visuales para enriquecer su presentación y rara vez utiliza sus notas o apuntes.	El estudiante hace uso adecuado de algunos recursos visuales para enriquecer su presentación y utiliza sus notas o apuntes algunas veces.	El estudiante hace uso medianamente adecuado de recursos visuales para enriquecer su presentación y frecuentemente utiliza sus notas o apuntes.	El estudiante no hace uso de manera adecuada de recursos visuales para enriquecer su presentación y siempre utiliza sus notas o apuntes.
	Comunicación grupal	Interactúa de manera ordenada y dialoga alturadamente siempre con cada integrante del grupo para expresar sus ideas	Interactúa de manera ordenada y dialoga alturadamente casi siempre con cada integrante del grupo para expresar sus ideas	Interactúa de manera ordenada y dialoga alturadamente raras veces con cada integrante del grupo para expresar sus ideas	No interactúa de manera ordenada y no dialoga alturadamente con cada integrante del grupo para expresar sus ideas

RÚBRICA PARA MEDIR: “LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”

Apellidos y Nombres: _____

DIMENSIÓN	INDICADORES	4 Sobresaliente	3 Notable	2 Aprobado	1 Insuficiente
Trabajo en equipo	Colaborativo	Fomenta la organización y la distribución de tareas, recogiendo las intervenciones del resto del grupo, e incorpora propuestas.	Frecuentemente fomenta la organización y la distribución de tareas, recogiendo las intervenciones del resto del grupo, e incorpora propuestas.	Pocas veces fomenta la organización y la distribución de tareas, recogiendo las intervenciones del resto del grupo, e incorpora propuestas.	Nunca fomenta la organización y la distribución de tareas, recogiendo las intervenciones del resto del grupo, e incorpora propuestas.
	Coordinación	Siempre toma acuerdos concertadamente con los integrantes del equipo sobre las actividades académicas.	Frecuentemente toma acuerdos concertadamente con los integrantes del grupo sobre las actividades académicas.	Pocas veces toma acuerdos concertadamente con los integrantes del grupo sobre las actividades académicas.	No toma acuerdos concertadamente con los integrantes del grupo sobre las actividades académicas.
	Compromiso	Cumple con todos los acuerdos previos a la realización de los trabajos y practicas	Cumple con varios acuerdos previo a la realización de los trabajos y practicas	Cumple pobremente los acuerdos previos a la realización de los trabajos y practicas	No cumple con ningún acuerdo previo a la realización de los trabajos y practicas
	Confianza	Inspira mucha confianza cuando realiza sus actividades académicas	Inspira regularmente confianza cuando realiza sus actividades académicas	Inspira poca confianza cuando realiza sus actividades académicas	No Inspira confianza cuando realiza sus actividades académicas

ANEXO 05



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁNHUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

Nombre del experto: **DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS** Especialidad: **ADMINISTRADOR**

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE DEPENDIENTE: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Procesos de negocios	Gestión de procesos	4	4	3	4
	Alineación a la gestión de procesos	3	4	3	4
	Incorporación de la gestión de procesos en el negocio.	4	4	3	4
	Representación visual y mapa de procesos	4	4	3	3
Gestión de procesos	Simbología, diagrama de flujo de procesos	3	4	3	3
	Procesos, Procedimientos, actividades y tareas	3	4	3	3
	Evaluación de procesos	4	4	3	3
	Diseño de indicadores y gestión de riesgos	4	4	4	3
Optimización de procesos	Mejoramiento de procesos	4	4	4	4
	Rediseño de procesos	4	4	3	4
	Elaboración del procedimiento	4	4	4	4
	Implantación del procedimiento y certificaciones	3	4	3	3
Mejora continua	El factor humano y el valor agregado a los procesos	4	4	3	3
	Liderazgo y trabajo en equipo, Ciclo PHVA.	4	4	3	4
	Gestión del cambio, Filosofía Kaizen, Six sigma	3	3	4	3
	El control de procesos y herramientas	3	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Lic. Adm. Inocente F. Salazar Rojas
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 0364

Firma y sello del experto
DNI: 22420832



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (RÚBRICA)

Nombre del experto: DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS Especialidad: ADMINISTRADOR

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES BLANDAS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Ética	Respeto y confianza	4	4	3	4
	Cumplimiento de Normas, valores	4	4	3	4
	Valores éticos.	4	4	3	4
	Reconocimiento y gratitud	4	4	3	4
Responsabilidad	Cumpliendo las tareas.	4	4	3	4
	Capacidad de logro.	4	4	3	4
	Porcentaje de asistencia a las sesiones	4	3	3	4
	Porcentaje de Puntualidad	4	3	3	4
Comunicación	Comunicación verbal	4	3	3	4
	Comunicación no verbal	4	4	3	4
	Comunicación visual	4	4	3	4
	Comunicación grupal	4	3	3	4
Trabajo en equipo	Nivel de Colaboración	4	4	3	4
	Nivel de Coordinación	4	4	3	4
	Nivel de compromiso	4	4	3	4
	Nivel de confianza	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

[Firma]
Lic. Adm. Inocente F. Salazar Rojas
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
 C.E.A.D. N° 0364

Firma y sello del experto
DNI:22420832



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁNHUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

Nombre del experto: DR. VÍCTOR CHACON LÓPEZ Especialidad: ADMINISTRADOR

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE DEPENDIENTE: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Procesos de negocios	Gestión de procesos	4	4	4	4
	Alineación a la gestión de procesos	4	4	3	3
	Incorporación de la gestión de procesos en el negocio.	4	4	4	4
	Representación visual y mapa de procesos	4	4	4	4
Gestión de procesos	Simbología, diagrama de flujo de procesos	4	4	4	4
	Procesos, Procedimientos, actividades y tareas	4	3	4	4
	Evaluación de procesos	4	4	4	4
	Diseño de indicadores y gestión de riesgos	4	3	3	4
Optimización de procesos	Mejoramiento de procesos	4	4	4	4
	Rediseño de procesos	4	3	3	4
	Elaboración del procedimiento	4	4	4	4
	Implantación del procedimiento y certificaciones	4	4	3	4
Mejora continua	El factor humano y el valor agregado a los procesos	4	4	3	3
	Liderazgo y trabajo en equipo, Ciclo PHVA.	4	4	4	4
	Gestión del cambio, Filosofía Kaizen, Six sigma	4	3	3	4
	El control de procesos y herramientas	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

**Firma y sello del experto
DNI: 17808757**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (RÚBRICA)

Nombre del experto: DR. VÍCTOR CHACON LÓPEZ Especialidad: ADMINISTRADOR

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES BLANDAS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Ética	Respeto y confianza	4	4	3	4
	Cumplimiento de Normas, valores	3	4	4	4
	Valores éticos.	4	4	3	4
	Reconocimiento y gratitud	4	4	4	4
Responsabilidad	Cumpliendo las tareas.	4	4	4	4
	Capacidad de logro.	4	3	3	4
	Porcentaje de asistencia a las sesiones	3	4	4	4
	Porcentaje de Puntualidad	4	3	3	4
Comunicación	Comunicación verbal	4	4	4	4
	Comunicación no verbal	3	3	3	4
	Comunicación visual	4	4	4	4
	Comunicación grupal	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Nivel de Colaboración	4	4	3	4
	Nivel de Coordinación	3	4	4	4
	Nivel de compromiso	3	3	3	4
	Nivel de confianza	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto
 DNI:17808757



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

Nombre del experto: DR. EDWARD L. ZEVALLOS CHOY Especialidad: MARKETING E INVESTIGACIÓN

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE DEPENDIENTE: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Procesos de negocios	Gestión de procesos	3	4	3	3
	Alineación a la gestión de procesos	4	4	4	4
	Incorporación de la gestión de procesos en el negocio.	4	4	4	4
	Representación visual y mapa de procesos	4	4	4	4
Gestión de procesos	Simbología, diagrama de flujo de procesos	4	4	3	4
	Procesos, Procedimientos, actividades y tareas	4	3	4	4
	Evaluación de procesos	4	4	3	3
	Diseño de indicadores y gestión de riesgos	4	4	4	3
Optimización de procesos	Mejoramiento de procesos	3	4	3	4
	Rediseño de procesos	4	4	4	4
	Elaboración del procedimiento	4	4	4	4
	Implantación del procedimiento y certificaciones	4	4	4	4
Mejora continua	El factor humano y el valor agregado a los procesos	4	4	3	3
	Liderazgo y trabajo en equipo, Ciclo PHVA.	4	4	3	4
	Gestión del cambio, Filosofía Kaizen, Six sigma	4	4	4	3
	El control de procesos y herramientas	3	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto
DNI:22513953



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (RÚBRICA)

Nombre del experto: DR. EDWARD L. ZEVALLOS CHOY Especialidad: MARKETING E INVESTIGACIÓN

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES BLANDAS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Ética	Respeto y confianza	4	4	3	4
	Cumplimiento de Normas, valores	4	4	4	4
	Valores éticos.	4	4	4	4
	Reconocimiento y gratitud	4	3	3	4
Responsabilidad	Cumpliendo las tareas.	4	4	4	4
	Capacidad de logro.	4	4	3	4
	Porcentaje de asistencia a las sesiones	4	4	3	4
	Porcentaje de Puntualidad	4	4	4	4
Comunicación	Comunicación verbal	4	3	4	4
	Comunicación no verbal	4	4	3	4
	Comunicación visual	4	4	4	4
	Comunicación grupal	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Nivel de Colaboración	4	4	3	4
	Nivel de Coordinación	4	4	4	4
	Nivel de compromiso	4	4	4	4
	Nivel de confianza	4	3	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto
 DNI: 22513953



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

Nombre del experto: DR. AURELIO SIMON ROSAS Especialidad: GESTIÓN PÚBLICA

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

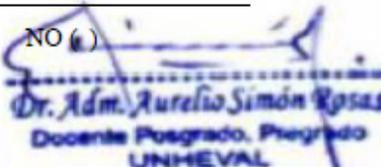
VARIABLE DEPENDIENTE: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Procesos de negocios	Gestión de procesos	4	4	3	4
	Alineación a la gestión de procesos	4	4	4	4
	Incorporación de la gestión de procesos en el negocio.	4	4	3	4
	Representación visual y mapa de procesos	3	4	4	4
Gestión de procesos	Simbología, diagrama de flujo de procesos	3	4	4	4
	Procesos, Procedimientos, actividades y tareas	4	4	4	4
	Evaluación de procesos	4	4	4	4
	Diseño de indicadores y gestión de riesgos	4	4	4	4
Optimización de procesos	Mejoramiento de procesos	4	4	3	4
	Rediseño de procesos	4	4	3	4
	Elaboración del procedimiento	3	4	4	4
	Implantación del procedimiento y certificaciones	4	4	4	4
Mejora continua	El factor humano y el valor agregado a los procesos	4	4	4	4
	Liderazgo y trabajo en equipo, Ciclo PHVA.	4	3	3	4
	Gestión del cambio, Filosofía Kaizen, Six sigma	4	4	3	4
	El control de procesos y herramientas	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Dr. Adm. Aurelio Simón Rosas
 Docente Posgrado, Posgrado
 UNHEVAL

Firma y sello del experto
DNI:22404209



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (RÚBRICA)

Nombre del experto: DR. AURELIO SIMON ROSAS Especialidad: GESTIÓN PÚBLICA

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

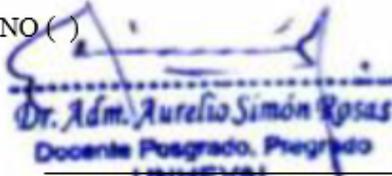
VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES BLANDAS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Ética	Respeto y confianza	3	3	4	4
	Cumplimiento de Normas, valores	4	4	4	4
	Valores éticos.	4	4	4	4
	Reconocimiento y gratitud	4	4	4	4
Responsabilidad	Cumpliendo las tareas.	4	4	4	4
	Capacidad de logro.	4	3	4	4
	Porcentaje de asistencia a las sesiones	3	3	3	4
	Porcentaje de Puntualidad	4	4	3	4
Comunicación	Comunicación verbal	4	4	4	4
	Comunicación no verbal	4	4	3	4
	Comunicación visual	4	4	4	4
	Comunicación grupal	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Nivel de Colaboración	4	4	4	4
	Nivel de Coordinación	4	4	4	4
	Nivel de compromiso	4	4	3	4
	Nivel de confianza	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** NO ()


 Dr. Adm. Aurelio Simón Rosas
 Docente Posgrado, Programa
 UNHNEVAL

Firma y sello del experto
DNI: 22404209



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁNHUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

Nombre del experto: DR. JAIME JUAN PEÑA CAMARENA Especialidad: ADMINISTRADOR

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

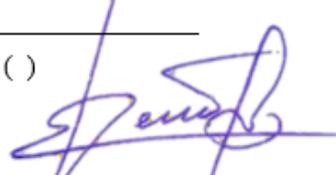
VARIABLE DEPENDIENTE: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Procesos de negocios	Gestión de procesos	4	4	4	4
	Alineación a la gestión de procesos	4	4	4	4
	Incorporación de la gestión de procesos en el negocio.	3	4	4	4
	Representación visual y mapa de procesos	4	3	3	4
Gestión de procesos	Simbología, diagrama de flujo de procesos	4	4	4	4
	Procesos, Procedimientos, actividades y tareas	3	4	3	4
	Evaluación de procesos	4	4	4	3
	Diseño de indicadores y gestión de riesgos	3	4	3	3
Optimización de procesos	Mejoramiento de procesos	3	4	4	4
	Rediseño de procesos	4	4	4	4
	Elaboración del procedimiento	4	4	4	3
	Implantación del procedimiento y certificaciones	4	4	3	3
Mejora continua	El factor humano y el valor agregado a los procesos	3	4	3	4
	Liderazgo y trabajo en equipo, Ciclo PHVA.	4	3	4	4
	Gestión del cambio, Filosofía Kaizen, Six sigma	3	4	3	4
	El control de procesos y herramientas	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Firma y sello del experto
 DNI: 23014916



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (RÚBRICA)

Nombre del experto: DR. JAIME JUAN PEÑA CAMARENA Especialidad: ADMINISTRADOR

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

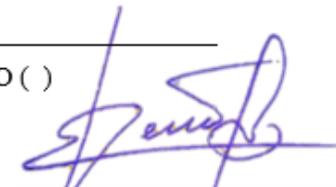
VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES BLANDAS

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Ética	Respeto y confianza	4	4	4	4
	Cumplimiento de Normas, valores	4	4	4	4
	Valores éticos.	4	4	4	4
	Reconocimiento y gratitud	4	4	3	4
Responsabilidad	Cumpliendo las tareas.	4	4	3	4
	Capacidad de logro.	4	4	3	4
	Porcentaje de asistencia a las sesiones	4	4	4	4
	Porcentaje de Puntualidad	4	3	4	4
Comunicación	Comunicación verbal	4	3	4	4
	Comunicación no verbal	4	4	3	4
	Comunicación visual	4	4	4	4
	Comunicación grupal	4	4	4	4
Trabajo en equipo	Nivel de Colaboración	4	4	4	4
	Nivel de Coordinación	4	4	4	4
	Nivel de compromiso	4	4	3	4
	Nivel de confianza	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Firma y sello del experto
 DNI: 23014916

ANEXO 06



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María - Perú
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carretera Central Km 1.21. Tingo María. Telf. (062) 562342



CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA.

HACE CONSTAR:

Que el Mag. Walter Eduardo Mucha Huaman, docente del Departamento Académico de Ciencias Administrativas, aplicó una evaluación pretest y posttest antes y posterior al desarrollo del programa de habilidades blandas y su influencia en el aprendizaje significativo de la asignatura de gestión de procesos de negocios en los estudiantes de administración: Universidad Nacional Agraria de la Selva en el semestre 2020-1.

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

Tingo María 10 de diciembre de 2020.



Mag. Juan O. Paz Soldán Chávez
Director del DACA-FCEA

ANEXO 07

RELACIÓN DE ESTUDIANTES FIRMANTES

Asignatura : DA080702A GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM)
 GRUPO : A (EXPERIMENTAL)
 Docente : MUCHA HUAMAN, WALTER EDUARDO
 Esc. Profesional : ADMINISTRACION
 Semestre : 2020-1, H. Teoría/Práctica: 3.00 / 2.00
 Créditos : 04
 Total Matriculados : 21

Nº	Apellidos y Nombres	Código	Firma
1	BERAUN HILARIO, TAYSON SIMBAD	20170222	
2	CABRERA ESPINOZA, LUZ CLARITA	20170421	
3	CAMPOS VALENZUELA, RICHARD (Delgado)	20170249	
4	CASTAÑEDA REATEGUI, MEEJHEIRA PAOLA	20170427	
5	DELGADO LAZARO, DIOMIRA DAYANA	20170199	
6	ESPINOZA BRAVO, KEVIN PERCIVALE	20170438	
7	GARIZA FRANCO, GIANELLA MISHHELL	20170253	
8	GAVILAN PAUCAR, BRENDA RASHIRA	20170146	
9	GONZALES AVILA, HEIDY KEYKO	20170204	
10	LOPEZ TINTA, JESSIBETH	20170380	
11	MACHACCA GUIZADO, FLOR DE OLIVA	20170305	
12	MALPARTIDA VALVERDE, LUCIA MAURA	20170095	
13	MELLENDEZ VASQUEZ, DANIEL ELIAS	20170231	
14	MOZOMBITE CUENCA, LUIS FERNANDO	20170208	
15	OSORIO ZA VALETA, VICTOR HUMBERTO	20170234	
16	RAMIREZ GOMEZ, ELIZABETH	20170393	
17	RODRIGUEZ DOMINGUEZ, LUIS FERNANDO	20160629	
18	SALAZAR TARAZONA, CRISTOFER	20160336	
19	SANCHEZ BECERRA, WILMER ROBERT	20170266	
20	SANCHEZ ORNETA, DAYLI MARYORI	20170398	
21	TORRES TADEO, WILFREDO ISRAEL	20160041	

ANEXO 08

RELACIÓN DE ESTUDIANTES DEL GRUPO EXPERIMENTAL

Curso : DA080702A GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM)
GRUPO : A (EXPERIMENTAL)
Docente : MUCHA HUAMAN, WALTER EDUARDO
Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN
Semestre : 2020-1
H. Teoría/Práctica : 3.00 / 2.00
Créditos : 04
Total Matriculados : 22

Nº	Código	Apellidos y Nombres	Escuela Profesional	Fecha Matrícula
1	20170222	BERAUN HILARIO, TAYSON SIMBAD	ADMINISTRACION	1/06/2020
2	20170421	CABRERA ESPINOZA, LUZ CLARITA	ADMINISTRACION	1/06/2020
3	20170249	CAMPOS VALENZUELA, RICHARD	ADMINISTRACION	2/06/2020
4	20170427	CASTAÑEDA REATEGUI, MEEJHEIRA PAOLA	ADMINISTRACION	2/06/2020
5	20170199	DELGADO LAZARO, DIOMIRA DAYANA	ADMINISTRACION	2/06/2020
6	20170438	ESPINOZA BRAVO, KEVIN PERCIVALE	ADMINISTRACION	1/06/2020
7	20170253	GARIZA FRANCO, GIANELLA MISHHELL	ADMINISTRACION	2/06/2020
8	20170146	GAVILAN PAUCAR, BRENDA RASHIRA	ADMINISTRACION	1/06/2020
9	20170204	GONZALES AVILA, HEIDY KEYKO	ADMINISTRACION	2/06/2020
10	20170380	LOPEZ TINTA, JESSIBETH	ADMINISTRACION	1/06/2020
11	20170305	MACHACCA GUIZADO, FLOR DE OLIVA	ADMINISTRACION	2/06/2020
12	20170095	MALPARTIDA VALVERDE, LUCIA MAURA	ADMINISTRACION	1/06/2020
13	20170231	MELENDEZ VASQUEZ, DANIEL ELIAS	ADMINISTRACION	2/06/2020
14	20170208	MOZOMBITE CUENCA, LUIS FERNANDO	ADMINISTRACION	1/06/2020
15	20170234	OSORIO ZA VALETA, VICTOR HUMBERTO	ADMINISTRACION	1/06/2020
16	20170393	RAMIREZ GOMEZ, ELIZABETH	ADMINISTRACION	2/06/2020
17	20160629	RODRIGUEZ DOMINGUEZ, LUIS FERNANDO	ADMINISTRACION	2/06/2020
18	20170397	JHOVERLITH	ADMINISTRACION	1/06/2020
19	20160336	SALAZAR TARAZONA, CRISTOFER	ADMINISTRACION	2/06/2020
20	20170266	SANCHEZ BECERRA, WILMER ROBERT	ADMINISTRACION	1/06/2020
21	20170398	SANCHEZ ORNETA, DAYLI MARYORI	ADMINISTRACION	2/06/2020
22	20160041	TORRES TADEO, WILFREDO ISRAEL	ADMINISTRACION	2/06/2020

Fuente: Dirección de Coordinación y Desarrollo Académico (DICDA 2020-1)

ANEXO 09

RELACIÓN DE ESTUDIANTES DEL GRUPO DE CONTROL

Curso : DA080702B GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM)
GRUPO : B (CONTROL)
Docente : MUCHA HUAMAN, WALTER EDUARDO
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Semestre : 2020-1
H. Teoría/Práctica : 3.00 / 2.00
Créditos : 04
Total Matriculados : 20

Nº	Código	Apellidos y Nombres	Escuela Profesional	Fecha Matrícula
1	20140058	ACUÑA MALPARTIDA, TREICY MIREYA	ADMINISTRACION	8/06/2020
2	20170274	ALBITES HORNA, RICARDO ALFREDO	ADMINISTRACION	2/06/2020
3	20170323	ARELLANO CARRERA, ALEXANDER	ADMINISTRACION	1/06/2020
4	20170226	CELADA SAUCEDO, JESUS	ADMINISTRACION	8/06/2020
5	20170299	COTRINA FIGUEREDO, ELVIS JESUS	ADMINISTRACION	12/06/2020
6	20170345	ESPINOZA JORGE, JOHANN BRYAM	ADMINISTRACION	2/06/2020
7	20170165	GAVIDIA RODRIGUEZ, DEISSY PILAR	ADMINISTRACION	1/06/2020
8	20160241	JARA MIRAVAL, ROMEL JUNIOR	ADMINISTRACION	2/06/2020
9	20160203	PANTOJA ESCUDERO, MARIA DE LOS ANGELES	ADMINISTRACION	2/06/2020
10	20170652	PINEDO PAIMA, TEMISTOCLES	ADMINISTRACION	3/06/2020
11	20170031	POVIS MORALES, FREDDY ALBERT	ADMINISTRACION	2/06/2020
12	20170214	QUISPE CHAHUA, MIRIAM MARLENE	ADMINISTRACION	2/06/2020
13	20170655	ROJAS MORENO, MARIYI BEATRIZ	ADMINISTRACION	3/06/2020
14	20160015	SERDA NEIRA, YORDAN TENESIS	ADMINISTRACION	2/06/2020
15	20170217	SIMON TINEO, YOSELYN DINA	ADMINISTRACION	2/06/2020
16	20170506	TAFUR PINO, ROSA ANGELICA	ADMINISTRACION	8/06/2020
17	20170316	TIQUILLAHUANCA DURAN, MARCO AARON	ADMINISTRACION	2/06/2020
18	20170596	VILLAR ESTEBAN, SHEYLA ISELA	ADMINISTRACION	2/06/2020
19	20120100	AGAMA AVALOS, WALTER	ADMINISTRACION	27/06/2020
20	20160307	CHAVEZ CERVANTES, BRIAN MOISES	ADMINISTRACION	9/06/2020

Fuente: Dirección de Coordinación y Desarrollo Académico (DICDA 2020-1)

ANEXO 10

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS A ESTUDIANTES DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO SOBRE HABILIDADES BLANDAS A LOS ESTUDIANTES DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN-UNAS							
PERIODO : Agosto - diciembre 2020				CAPACITADORES Profesionales de la UNAS, UNHVAL y DEVIDA	ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE CAPACITACIÓN	1/09/2020	
Unidades de Aprendizaje	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ACCIÓN ESTRATEGICAS	Capacitación sobre Dimensiones			METODO	FECHA
UNIDAD I. Los procesos de negocios, conceptos metodológicos	1 Formar integralmente a los estudiantes de EPA (Científico, Tecnólogo y humanista)	Proceso de enseñanza basado en el enfoque constructivista Prácticas formativas en campo /gabinete. (Instituciones- empresas)	Ética	Abog. Luis A. Solorzano Talaverano ¹	1 Diagnóstico a estudiantes de la asignatura	Prueba de entrada	11 y 18 set 20
					2 El actuar de las personas en su vida, en su profesión con normas, valores y buenos principios.	Conversatorio; taller	
					3 Buenos actos, respeto hacia los demás para ser identificados con educación. Al mostrarlos se da un aspecto de	Conversatorio; taller	
					4 elegancia, naturalidad, sencillez y buena educación	Conversatorio; taller	
UNIDAD II Gestión de procesos	2 Formar integralmente a los estudiantes de la EPA (Científico, Tecnólogo y humanista)		Trabajo en equipo	Dr. Inocente F. Salazar Rojas ²	5 Identificamos los distintos roles dentro de un equipo	Práctica de valores	15 oct. 2020
					6 Promueve el compartir, apoyo mutuo, la empatía y la tolerancia entre sus compañeros.	Conferencias	
					7 Desarrolla un excelente clima laboral, Toma de decisiones, cómo liderar un equipo. Estrategias de comunicación. Aspectos culturales.	Conferencias	
UNIDAD III Optimización de procesos	3 Formar integralmente a los estudiantes de EPA (Científico, Tecnólogo y humanista)			Comunicación	Dr. Edward Zevallos Choy ³	8 ¿Qué es la comunicación?, elementos de la comunicación	Conferencias
			9 Proceso de comunicación, características de la comunicación			Conferencias	
			10 Funciones, tipos y medios de comunicación			Conferencias	
UNIDAD IV Excelencia operacional y mejora continua	4 Formar integralmente a los estudiantes de EPA (Científico, Tecnólogo y humanista)		Responsabilidad	Mag. Violeta Leiva Estela ⁴	11 Ayuda a ser valientes y humildes	Conferencias	15 Nov./2020
					12 Cumple con sus obligaciones o pone cuidado y atención en lo que hace o decide.	Conferencias	
		13 Asumir errores y aprender de ellos en lugar de culpar a otros compañeros de trabajo es señal de madurez.			Conferencias		
Reforzamiento y retroalimentación de las habilidades blandas durante el ciclo académico: Docente de la asignatura							Del 01 set. Al 20 dic

1. Procurador Público de la Municipalidad Distrital de Chilca Huancayo - Junin

2. Catedrático de la Universidad Nacional Agraria de la Selva - Tingo Maria

3. Catedrático de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huanuco

4. Jefa de la Oficina Zonal de Quillabamba - Cusco (Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Dragas- DEVIDA)

ANEXO 11
NOTAS DE LOS ESTUDIANTES DEL GRUPO DE CONTROL Y
EXPERIMENTAL

N°	GRUPO CONTROL B: VARIABLE DEPENDIENTE (Y) APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO		GRUPO EXPERIMENTAL A: VARIABLE DEPENDIENTE (Y) APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO		GRUPO CONTROL B Y EXPERIMENTAL A : VARIABLE DEPENDIENTE (Y) APRENDIZAJE	
	PRE TEST GC (A)	POST TEST GC(A)	PRE TEST GE (A)	POST TEST GE(A)	POST TEST GC (B)	POST TEST GE(A)
1	2	12	3	16	12	16
2	5	14	3	14	14	14
3	2	13	1	16	13	16
4	2	14	4	14	14	14
5	5	13	5	15	13	15
6	3	15	2	17	15	17
7	2	15	4	14	15	14
8	3	13	3	14	13	14
9	4	12	4	15	12	15
10	0	13	4	15	13	15
11	3	13	5	14	13	14
12	3	13	3	14	13	14
13	1	13	7	17	13	17
14	3	13	3	15	13	15
15	6	12	2	15	12	15
16	2	13	5	14	13	14
17	1	12	4	15	12	15
18	5	13	2	15	13	15
19	4	13	2	15	13	15
20	2	13	4	15	13	15
21	1	14	3	13	14	13

NOTAS DE LOS ESTUDIANTES DEL GRUPO EXPERIMENTAL

GRUPO EXPERIMENTAL A D1: PROCESO DE NEGOCIOS		GRUPO EXPERIMENTAL A D2: GESTION DE PROCESOS		GRUPO EXPERIMENTAL A D3: OPTIMIZACION DE PROCESOS		GRUPO EXPERIMENTAL A D4: MEJORA CONTINUA	
PRE TEST GE(A)	POST TEST GE(A)	POST TEST GE(A)	PRE TEST GE(A)	POST TEST GE(A)	PRE TEST GE(A)	PRE TEST GE(A)	POST TEST GE(A)
0	17	16	1	16	1	1	15
1	14	14	1	15	1	0	14
0	17	17	0	15	0	1	15
1	15	15	0	14	1	2	14
2	15	16	0	15	1	2	15
1	18	17	0	17	0	1	15
0	16	15	0	11	2	2	14
1	15	14	1	15	1	0	14
1	16	16	0	15	1	2	14
0	14	14	0	17	2	2	13
1	16	16	2	9	2	0	14
1	15	15	1	15	0	1	13
1	18	18	2	14	1	3	16
1	16	16	1	13	0	1	14
0	16	16	0	13	1	1	14
2	15	16	0	13	1	2	13
1	16	16	1	16	0	2	13
1	16	16	0	15	0	1	14
0	16	16	1	13	0	1	14
1	14	14	2	15	0	1	15
1	13	14	1	15	1	0	12

ANEXO 12

BASE DE DATOS PARA LAS PRUEBAS DE HIPÓTESIS GENERALES Y ESPECÍFICAS

*DATOS PARA PRUEBA DE HIPOTESIS 1 GENERAL WILCOXON.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 3 de 3 variables

	Pretest GE_A	Postest GE_A	PruebaNormalizada Valor_absoluto	var												
1	3,00	16,00	13,00													
2	3,00	14,00	11,00													
3	1,00	16,00	15,00													
4	4,00	14,00	10,00													
5	5,00	15,00	10,00													
6	2,00	17,00	15,00													
7	4,00	14,00	10,00													
8	3,00	14,00	11,00													
9	4,00	15,00	11,00													
10	4,00	15,00	11,00													
11	5,00	14,00	9,00													
12	3,00	14,00	11,00													
13	7,00	17,00	10,00													
14	3,00	15,00	12,00													
15	2,00	15,00	13,00													
16	5,00	14,00	9,00													
17	4,00	15,00	11,00													
18	2,00	15,00	13,00													
19	2,00	15,00	13,00													
20	4,00	15,00	11,00													
21	3,00	13,00	10,00													
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 21°C 09:49 27/01/2022

*DATOS PARA PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1 T DE STUDENT TIENE NORMALIDAD.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 3 de 3 variables

	Pre_Test GE	Post_Test t_GE	Dif_para p_Normalidad_VA	var												
1	,00	17,00	17,00													
2	1,00	14,00	13,00													
3	,00	17,00	17,00													
4	1,00	15,00	14,00													
5	2,00	15,00	13,00													
6	1,00	18,00	17,00													
7	,00	16,00	16,00													
8	1,00	15,00	14,00													
9	1,00	16,00	15,00													
10	,00	14,00	14,00													
11	1,00	16,00	15,00													
12	1,00	15,00	14,00													
13	1,00	18,00	17,00													
14	1,00	16,00	15,00													
15	,00	16,00	16,00													
16	2,00	15,00	13,00													
17	1,00	16,00	15,00													
18	1,00	16,00	15,00													
19	,00	16,00	16,00													
20	1,00	14,00	13,00													
21	1,00	13,00	12,00													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 21°C 09:54 27/01/2022

DATOS PARA PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 4 WILCOXON.sav [ConjuntoDatos7] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 3 de 3 variables

	Pretes_G E_Mejora continua	Postest GE_Meju a_continu	Para_Pru eba_norm alidad_dif	var												
1	1,00	15,00	14,00													
2	,00	14,00	14,00													
3	1,00	15,00	14,00													
4	2,00	14,00	12,00													
5	2,00	15,00	13,00													
6	1,00	15,00	14,00													
7	2,00	14,00	12,00													
8	,00	14,00	14,00													
9	2,00	14,00	12,00													
10	2,00	13,00	11,00													
11	,00	14,00	14,00													
12	1,00	13,00	12,00													
13	3,00	16,00	13,00													
14	1,00	14,00	13,00													
15	1,00	14,00	13,00													
16	2,00	13,00	11,00													
17	2,00	13,00	11,00													
18	1,00	14,00	13,00													
19	1,00	14,00	13,00													
20	1,00	15,00	14,00													
21	,00	12,00	12,00													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 21°C 09:56 27/01/2022

DATOS PARA PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 3 WILCOXON.sav [ConjuntoDatos6] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 3 de 3 variables

	Postest GE_Opti mizacion	Pretest GE_Opti mizacion	Para_Pru eba_norm alidad	var												
1	16,00	1,00	15,00													
2	15,00	1,00	14,00													
3	15,00	,00	15,00													
4	14,00	1,00	13,00													
5	15,00	1,00	14,00													
6	17,00	,00	17,00													
7	11,00	2,00	9,00													
8	15,00	1,00	14,00													
9	15,00	1,00	14,00													
10	17,00	2,00	15,00													
11	9,00	2,00	7,00													
12	15,00	,00	15,00													
13	14,00	1,00	13,00													
14	13,00	,00	13,00													
15	13,00	1,00	12,00													
16	13,00	1,00	12,00													
17	16,00	,00	16,00													
18	15,00	,00	15,00													
19	13,00	,00	13,00													
20	15,00	,00	15,00													
21	15,00	1,00	14,00													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 21°C 09:55 27/01/2022

DATOS PARA PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 2 T DE STUDENT TIENE NORMALIDAD.sav [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 3 de 3 variables

	Postest_GE_A_G_estion_pr	Pretest_GE_A_G_estion_pr	Para_prueba_de_normalidad	var													
1	16,00	1,00	15,00														
2	14,00	1,00	13,00														
3	17,00	,00	17,00														
4	15,00	,00	15,00														
5	16,00	,00	16,00														
6	17,00	,00	17,00														
7	15,00	,00	15,00														
8	14,00	1,00	13,00														
9	16,00	,00	16,00														
10	14,00	,00	14,00														
11	16,00	2,00	14,00														
12	15,00	1,00	14,00														
13	18,00	2,00	16,00														
14	16,00	1,00	15,00														
15	16,00	,00	16,00														
16	16,00	,00	16,00														
17	16,00	1,00	15,00														
18	16,00	,00	16,00														
19	16,00	1,00	15,00														
20	14,00	2,00	12,00														
21	14,00	1,00	13,00														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

21°C 09:55 27/01/2022

DATOS PARA PRUEBA DE HIPOTESIS 2 GENERAL U MANN WITHNEY_MUESTRAS INDEPENDIENTES.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 2 de 2 variables

	Postest_GC_B	Postest_GE_A	var														
1	12,00	16,00															
2	14,00	14,00															
3	13,00	16,00															
4	14,00	14,00															
5	13,00	15,00															
6	15,00	17,00															
7	15,00	14,00															
8	13,00	14,00															
9	12,00	15,00															
10	13,00	15,00															
11	13,00	14,00															
12	13,00	14,00															
13	13,00	17,00															
14	13,00	15,00															
15	12,00	15,00															
16	13,00	14,00															
17	12,00	15,00															
18	13,00	15,00															
19	13,00	15,00															
20	13,00	15,00															
21	14,00	13,00															
22																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

21°C 09:50 27/01/2022

ANEXO 13

NOTAS PRE Y POST TEST DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

NOTAS DEL PRE Y POST TEST DE LA ASIGNATURA BPM (Aprendizaje significativo)								
N°	GRUPO DE CONTROL		GRUPO EXPERIMENTAL					
	PRE TEST	POST TEST	PRE TEST	POST TEST				
				D1	D2	D3	D4	NF
1	2.0	12	3.0	17	16	16	15	16
2	5.0	14	3.0	14	14	15	14	14
3	2.0	13	1.0	17	17	15	15	16
4	2.0	14	4.0	15	15	14	14	14
5	5.0	13	5.0	15	16	15	15	15
6	3.0	15	2.0	18	17	17	15	17
7	2.0	15	4.0	16	15	11	14	14
8	3.0	13	3.0	15	14	15	14	14
9	4.0	12	4.0	16	16	15	14	15
10	0.0	13	4.0	14	14	17	13	14
11	3.0	13	5.0	16	16	9	14	14
12	3.0	12	3.0	15	15	15	13	14
13	1.0	13	7.0	18	18	14	16	17
14	3.0	13	3.0	16	16	13	14	15
15	6.0	12	2.0	16	16	13	14	15
16	2.0	13	5.0	15	16	13	13	14
17	1.0	12	4.0	16	16	16	13	15
18	5.0	13	2.0	16	16	15	14	15
19	4.0	13	2.0	16	16	13	14	15
20	2.0	13	4.0	14	14	15	15	15
21	1.0	14	3.0	13	14	15	12	13

ANEXO 14

GALERÍA DE FOTOS DE LAS CAPACITACIONES

TEMA: Responsabilidad

The image shows a Zoom meeting interface. The main content is a presentation slide with a blue and white background. On the left, there is a logo for 'AGPIA' (Asociación Gremial de Profesionales de Ingeniería y Arquitectura) and the name 'Violeta Leyva Estela', identified as 'Jefa de la Oficina Zonal de Quillabamba-Cusco' and 'Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA'. The slide features a photograph of a building with 'FCEA' on its facade. The text 'Tema: RESPONSABILIDAD' is prominently displayed in the center. A small video thumbnail of the presenter is visible in the bottom left corner of the slide area.

The Zoom interface includes a top bar with a recording indicator 'Está grabando', a 'Solicitar control' button, and an 'Abandonar' button. A 'Participantes' (Participants) list on the right side shows 21 attendees, including: Walter Macha H. - Docente A., Brenda Rashira Gevilan Pauca..., Cristofer Salazar Tarazona - Es..., Daniel Melendez V. - Est. FCEA, Dayana Delgado Lazaro - Est..., Dayli Maryoni Sanchez Ormeta..., Elizabeth Ramirez Gómez - E..., Flor de Oliva Machacca Guiza..., Gianella Mishell Geiza Franco..., Heidi Xinyko Gonzales Avila - ..., Luis Mizombite Cuenca - Est..., Jessabeth Lopez Tinta - Est. FCEA, Kevin Percivale Espinoza Brav..., Lucía Maura Malpartida Valle..., and Luis Fernando Rodríguez Do... The bottom of the screen shows a row of participant avatars.

TEMA: Ética

BPM_2-2020_1

01:04:08

Kevin Percivalé Espinoza Bravo-Est. FCEA

Jessibeth Lopez Tinta-Est. FCEA

Luis Mozombite Cuenca - Est. Administrac...

Luz Clarita Cabrera Espinoza-FCEA

Brenda Rashira Gavilan Paucar - Est. A...

luisalbertosolorzano (Invitado)

EXPOSICIÓN UNAS_LAST - PowerPoint (Error de activación de product...

Archivo Inicio Insertar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con Revisar Vista Complementos Indicar... Compartir

Nueva diapositiva

Portapapeles

Diapositivas Fuente Párrafo Dibujo

1 Nueva diapositiva

2 Nueva diapositiva

3 Nueva diapositiva

4 Nueva diapositiva

5 Nueva diapositiva

6 Nueva diapositiva

7 Nueva diapositiva

8 Nueva diapositiva

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tema de exposición
"ÉTICA"

Abog. LUIS ALBERTO SOLÓRZANO TALAVERANO
Ex Alcalde de la Municipalidad Provincial de Junín
Ex Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ondores

Diapositiva 1 de 8 Inglés (Estados Unidos) Notas Comentarios

BPM_2-2020_1

56:07

Kevin Percivalé Espinoza Bravo-Est. FCEA

Jessibeth Lopez Tinta-Est. FCEA

Meejheira Paola Castañeda Reategui-Est. FCEA

Luis Mozombite Cuenca - Est. Administración

Luz Clarita Cabrera Espinoza-FCEA

Victor Humberto Osorio Zavaleta - Est. Administración

Brenda Rashira Gavilan Paucar - Est. Administración

luisalbertosolorzano (Invitado)

Dayli Maryori Sanchez Ornela - Est. Administración

EXPOSICIÓN UNAS_LAST - PowerPoint (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Ins

Nueva diapositiva

Portapapeles

1 Nueva diapositiva

2 Nueva diapositiva

3 Nueva diapositiva

4 Nueva diapositiva

5 Nueva diapositiva

6 Nueva diapositiva

7 Nueva diapositiva

8 Nueva diapositiva

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tema de exposición
"ÉTICA"

Abog. LUIS ALBERTO SOLÓRZANO TALAVERANO
Ex Alcalde de la Municipalidad Provincial de Junín
Ex Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ondores

Diapositiva 1 de 8 Inglés (Estados Unidos) Notas Comentarios

Escribe aquí para buscar

17:04 26/10/2020

TEMA: Trabajo en equipo

49:20

Solicitar control

Abandonar

Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad

Reunión en "General" 49:21

transformar
grupos en equipos
eficaces

Salazar R., IF

Participantes

Walter Mucha H. - Docente A...
Brenda Rishira Gavilan Pauca...
Cristofer Salazar Tarazona- Es...
Daniel Melendez V. - Est. FCEA...
Dayana Delgado Lazaro-Est...
Dayli Marysol Sanchez Ormota...
Elizabeth Ramirez Gómez - E...
Flor de Oliva Machacca Gaica...
Guanella Mishell Garcia Franco...
Hedy Keyko Gonzales Avila - ...
Inocente Salazar R. - Docent...
Jessabeth Lopez Tinta Est. FCEA...
Kevin Perivalde Espinoza Bra...
Lucia Maara Malpartida Vole...
Luis Fernando Rodriguez Do...

11

Escribe aquí para buscar

11:40

Solicitar control

Abandonar

1. DE GRUPOS A...

de grupos a equipo

Inocente Feliciano Salazar Rojas
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Participantes

Walter Mucha H. - Docente A...
Brenda Rishira Gavilan Pauca...
Cristofer Salazar Tarazona- Es...
Daniel Melendez V. - Est. FCEA...
Dayana Delgado Lazaro-Est...
Dayli Marysol Sanchez Ormota...
Elizabeth Ramirez Gómez...En espe...
Flor de Oliva Machacca Gaica...
Hedy Keyko Gonzales Avila - ...
Inocente Salazar R. - Docent...
Jessabeth Lopez Tinta Est. FCEA...
Kevin Perivalde Espinoza Bra...
Lucia Maara Malpartida Vole...
Luis Fernando Rodriguez Do...
Luis Mzombitir Canica - Est...

1

2

3

4

5

Diapositiva 1 de 42

Español (México)

Kevin Perivalde Espinoza...

Enviar un mensaje rápido

Contacto

keninespinoza@unsa.edu.pe

Escribe aquí para buscar

TEMA: Comunicación

This screenshot shows a Zoom meeting in progress. The main content is a presentation slide with the following text and graphics:

- Top text: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
- Logo: A circular logo with a triangle inside, containing the word 'ADMINISTRACION' and 'UNAS' below it.
- Topic: Tema: LA COMUNICACIÓN
- Image: A portrait of Dr. Edward Luis Zevallos Choy.
- Text below image: Dr. Edward Luis Zevallos Choy, Catedrático de la UNHEVAL

The slide is flanked by two images of university buildings. The Zoom interface includes a toolbar at the top with 'Sollicitar control' and 'Abandonar', a 'Participantes' list on the right, and a video gallery at the bottom.

This screenshot is identical to the one above, showing the same Zoom meeting interface and presentation slide. The slide content is: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, ADMINISTRACION UNAS logo, Tema: LA COMUNICACIÓN, and Dr. Edward Luis Zevallos Choy, Catedrático de la UNHEVAL.

NOTA BIOGRÁFICA

Walter Eduardo Mucha Huaman, nació el 21 de junio del año 1972 en el Distrito de Molinos, Provincia de Jauja, Región Junín-Perú, hijo de Don Froilán Mucha Ames y Victoria Maura Huamán Camarena. Los estudios de educación primaria lo realizó en el Distrito de Molinos-Jauja y de educación secundaria en el Distrito de Julcán-Jauja. En 1995 ingreso a la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), logrando titularse como Licenciado en Administración de Empresas en el año 2000. Es magister en Gestión del Desarrollo Social y doctor en Administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco. Ha sido jefe de la Oficina de Infraestructura y Mantenimiento (OIM) en la UNAS, jefe del departamento Académico de Administración en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (FCEA) de la UNAS, presidente del Club Social Deportivo de la UNAS y actualmente es docente en la categoría de asociado en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; es miembro del ilustre Colegio de Licenciados en Administración del Perú filial Tingo María.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado; siendo las **19:30h**, del día **miércoles 20 DE ABRIL DE 2022**; el aspirante al **Grado de Doctor en Administración, Don Walter Eduardo MUCHA HUAMAN**, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: **“LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”** ante los miembros del Jurado de Tesis señores:

- | | |
|---|------------|
| Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA | Presidente |
| Dr. Reiter LOZANO DAVILA | Secretario |
| Dra. Melida Sara RIVERO LAZO | Vocal |
| Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO | Vocal |
| Dr. Rodolfo Amancio VALDIVIESO ECHEVARRIA | Vocal |

Asesor de tesis: Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS (Resolución N° 0312-2021-UNHEVAL/FCAT-D)

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

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

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la Nota de..... *Quince* (*15*)
Equivalente a *Buena*, por lo que se declara *Aprobado*
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman la presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las... *21:50* ... horas del 20 de abril de 2022.

.....
PRESIDENTE
DNI N°..... *04025628*.....

.....
SECRETARIO
DNI N°..... *02514721*.....

Melida Sara R. Lazo
.....
VOCAL
DNI N°..... *22405539*.....

Niker Jhon Salinas
.....
VOCAL
DNI N°..... *22416288*.....

Rodolfo Amancio Valdivieso
.....
VOCAL
DNI N°..... *22428967*.....

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0100-2022-UNHEVAL/FCAT-D)

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN****ESCUELA DE POSGRADO****CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”**, realizado por el Doctorando en Administración, **Walter Eduardo MUCHA HUAMAN** cuenta con un **índice de similitud del 8%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 07 de abril de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



Similarity Report ID: oid:27980:141747463

PAPER NAME

LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE AD

AUTHOR

WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN

WORD COUNT

42464 Words

CHARACTER COUNT

233297 Characters

PAGE COUNT

137 Pages

FILE SIZE

2.9MB

SUBMISSION DATE

Apr 7, 2022 10:07 AM GMT-5

REPORT DATE

Apr 7, 2022 10:31 AM GMT-5

● **8% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 7% Internet database
- 0% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 12 words)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	X
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	---

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN
Grado que otorga	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	MUCHA HUAMAN WALTER EDUARDO							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	945831226
Nro. de Documento:	09598004					Correo Electrónico:	wamuhua@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO			
Apellidos y Nombres:	MARTEL ZEVALLOS DAVID JULIO			ORCID ID:	0000-0001-9081-4654	
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		Nro. de documento:	22421436

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
Secretario:	LOZANO DAVILA REITER
Vocal:	RIVERO LAZO MELIDA SARA
Vocal:	SALINAS ALEJANDRO NIKER JHON
Vocal:	VALDIVIESO ECHEVARRIA RODOLFO AMANCIO
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
LAS HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.	

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2022			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	HABILIDADES BLANDAS	APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO	GESTIÓN			
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> X
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	MUCHA HUAMAN WALTER EDUARDO		Huella Digital
DNI:	09598004		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 11/08/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.