



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Plan de Capacitación para mejorar Habilidades Blandas en los
trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura
2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Alvarado Zapata, Martín Alfredo Tadeo (ORCID: 0000-0002-853-6124)

ASESOR:

Mtro. Romero Paredes, Rolando Ronald (ORCID: 0000-0003-1100-1087)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, fuerza espiritual que orienta y fortalece mi vida.

A mi madre, María Sixtina Zapata Chapilliquén,
por su amor y su apoyo incondicional
en el logro de mis metas personales y profesionales.

A mi madrina, Anahí Angélica Baylon Albizu (†),
quien fortaleció mi vida con la plenitud de su afecto.

Agradecimiento

A la Magister Yojani Rosillo Zapata, profesional de psicología con amplia experiencia en el campo organizacional y en la capacitación de habilidades blandas; por la asesoría y el apoyo brindado en la validación de los instrumentos utilizados en este trabajo de investigación.

Al Magister (MBA) Wilfredo Salazar Moscol, profesional de amplia experiencia en el campo de la Gestión de Talento humano, por el apoyo brindado en la validación del instrumento de habilidades blandas.

A la Dra. Nélide Rodríguez, profesional con amplia experiencia docente en el campo de las Ciencias Administrativas de la UCV -Piura, por el servicio brindado en la validación del instrumento de habilidades blandas.

Al Magister (MBA) Winner Agurto Marchán, profesional con experiencia docente en el campo de Gestión en Negocios Internacionales, por la asesoría brindada en el tratamiento estadístico de los resultados del presente estudio.

Al Magister Rolando Romero Paredes, profesional que, en su condición de Asesor del trabajo de investigación, brindo asesoría permanente y oportuna durante el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (Criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16

3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	28
VIII. PROPUESTA	29
REFERENCIAS	36
ANEXOS	44

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 01	17
Gráfico 02	18
Gráfico 03	19
Gráfico 04	20
Gráfico 05	21

Resumen

La presente investigación titulada: Plan de Capacitación para mejorar las Habilidades Blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos en Piura 2020 tuvo como Objetivo General conocer ¿Cómo debe ser un plan de capacitación para mejorar las habilidades blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura 2020?

El estudio se trabajó bajo el enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo propositivo. Para la recolección de información se utilizó un instrumento validado por expertos, el que permitió medir el nivel de habilidades blandas que poseían los trabajadores de empresa. Para los resultados obtenidos se realizó un diagnóstico que permitió identificar cuáles eran las habilidades que necesitaban ser capacitadas, diseñando en base a ello la propuesta del Plan de capacitación.

Se trabajó con una muestra de 15 trabajadores, obteniendo entre los resultados, que solo el 13% de trabajadores encuestados, lograron desarrollar las habilidades blandas en un nivel alto; mientras que el 50% lo desarrolló en un nivel medio y el 36% un nivel bajo.

Palabras claves: Habilidades blandas, Habilidades Intrapersonales, Habilidades Interpersonales, Plan de Capacitación.

Abstract

The present research entitled: Training Plan to improve Soft Skills in workers of a gastronomic service company in Piura 2020 had as a General Objective to know how a training plan should be to improve soft skills in workers of a company of gastronomic services, in Piura 2020?

The study was carried out under a quantitative approach and was descriptive and purposeful. To collect the information, an instrument validated by experts was used, which made it possible to measure the level of soft skills possessed by company workers. For the results obtained, a diagnosis was made that allowed identifying which skills needed to be trained, designing the training plan proposal based on this.

We worked with a sample of 15 workers, obtaining among the results that only 13% of workers surveyed managed to develop soft skills at a high level; while 50% developed it at a medium level and 36% at a low level.

Keywords: Soft Skills, Intrapersonal Skill, Interpersonal Skills, Training Plan

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LAS HABILIDADES BLANDAS, EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA 2020.

I. INTRODUCCIÓN

Para las organizaciones más competitivas, el recurso más valioso es el talento humano, por lo que requieren que su personal, además de tener una preparación para el puesto, cuenten también con habilidades blandas, habiéndose convertido estas en un tema importante ya que facilitan la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la actitud positiva hacia sí mismo y hacia los demás; y el incremento de la productividad a nivel de empresa. (Neri & Hernández 2019; Organisation for Economic Cooperation and Development 2015 & Feffer 2016).

Las Habilidades Blandas también conocidas como Soft Skills, son rasgos de la personalidad, atributos personales y habilidades de comunicación que favorecen a la interrelación personal y al éxito profesional, social y personal (Roux, R. 2019). Su importancia se evidencia en los estudios realizados por la Fundación Carnegie, quien resaltó que el 85% del éxito laboral se debe a la práctica de estas habilidades. La Consultora Robert Half indicó que el 93% de los ejecutivos privilegian las habilidades blandas por sobre otras habilidades; y la encuesta de The Wall Street Journal mostró que para el 92% de ejecutivos, las habilidades blandas son importantes. Según Diaz, estas habilidades cobrarán mayor importancia al año 2030. (Davidson, 2016; Flores-Carretero, 2019; Estrategia 2014 & Diaz 2019).

Pese a su importancia, Goleman (2000) sostiene que en la realidad, estas habilidades no son desarrolladas y es frecuente que los trabajadores carezcan de ellas, situación que preocupa a las empresas como lo muestra el estudio de Adecco Staffing (2016) y PwC (2016) en EE.UU, quienes señalan que el 44% de ejecutivos consideran que la carencia de Habilidades Blandas en los trabajadores son el mayor problema que afecta a la productividad de las empresas. Este problema también es preocupante en el Perú donde el 70% de empleadores manifiesta que sus trabajadores no poseen las habilidades blandas necesarias (Manpower 2016). Según LinkedIn, estas habilidades son más requeridas para trabajadores de

restaurantes y servicios de consumo, pero son difíciles de conseguir, causando desánimo en los propietarios quienes aseguran que es más fácil enseñar cómo preparar una sopa, que enseñar habilidades como comunicarse, trabajar en equipo, y tener capacidad de adaptación (Davidson 2016).

En Piura no se contaron con datos sobre este problema, pero a través de un estudio realizado a 10 administradores de restaurantes se pudo conocer que el 70% consideró que los trabajadores no saben tratar a los clientes y creen que es necesario capacitarlos. El 70% consideró que las habilidades más necesarias son el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la iniciativa; mientras que el 80% consideró que los clientes valoran la forma en como son atendidos.

El restaurante donde se realizó el estudio fue un restaurante especializado en comida norteña y marina cuyo personal evidenció algunas falencias en habilidades blandas como la empatía, la toma de decisiones y la capacidad para resolver problemas. Estas carencias según los teóricos se deben a que los trabajadores jóvenes se desarrollan en la era tecnológica y están más acostumbrados a escribir por el móvil que a hablar. También se debe a la falta de formación en habilidades blandas, pues estas no son incluidas en planes curriculares de formación técnico profesional (Neri & Hernández 2019; Feffer 2016).

Considerando la importancia que estas habilidades tienen para las empresas gastronómicas y sus trabajadores, fue que se planteó como alternativa de solución, la realización de un estudio Descriptivo – Propositivo, el que da una solución teórica al problema presentado. Este estudio inició describiendo el nivel de habilidades blandas a nivel intra e interpersonal de los trabajadores, para diagnosticar y conocer la realidad; lo que ayudó en la creación de la Propuesta del Plan de capacitación.

El estudio se justificó por su **Aporte práctico**: Porque permitió conocer y mejorar las habilidades blandas que poseen los trabajadores de la empresa. **Metodológicamente**: Aportó un instrumento que permitió medir las habilidades blandas de los trabajadores y un plan de capacitación con sustento científico, validado y aprobado para desarrollar habilidades blandas en los trabajadores. Tiene

Relevancia social: Porque al mejorar sus competencias laborales, el trabajador asegura su estabilidad laboral, lo que impacta positivamente en la disminución del desempleo y en la seguridad económica para él y su familia. **Aporte teórico:** Porque aporta una solución teórica para mejorar el nivel de habilidades blandas que poseen los colaboradores en las empresas de servicios gastronómicos.

Frente a la realidad problemática, el problema de investigación se formuló en la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de habilidades blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos y cómo debe ser un Plan de capacitación para mejorarlas, en Piura 2020? El Problema general se respondió en la medida que se fueron alcanzando los **Problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de habilidades intrapersonales en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura 2020? ¿Cuál es el nivel de habilidades interpersonales en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura 2020? ¿Cómo será el diseño de un plan de capacitación para mejorar las habilidades blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura 2020?

Los objetivos que orientaron al estudio son: **Objetivo General:** Determinar el nivel de habilidades blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos y proponer un plan de capacitación para mejorarlas, en Piura 2020. Este objetivo se logró conforme se alcanzaron los siguientes **Objetivos Específicos:** Describir el nivel de habilidades intrapersonales en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura 2020. Describir el nivel de habilidades interpersonales en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos en Piura 2020. Diseñar un plan de capacitación para mejorar las habilidades blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos en Piura 2020. Respecto a la **Hipótesis:** el estudio no consideró hipótesis porque según Hernández, Fernández y Baptista (2006) señala que cuando los estudios descriptivos son generales y no predicen un valor en la variable observada, no llevan hipótesis. En este caso, el estudio planteó una propuesta teórica que no fue aplicada, por tanto, no hubo datos con los cuales se pudiera realizar la contrastación de hipótesis.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos previos revisados a nivel internacional y nacional, se encontraron los siguientes estudios: En el ámbito internacional: Habilidades Blandas en el estudiantado universitario y empleabilidad en Costa Rica 2019, por Canossa Montes de Oca Héctor, cuyo objetivo fue analizar las habilidades blandas desde una perspectiva del estudiante universitario que busca empleo en Costa Rica; la investigación fue de tipo descriptivo y su muestra la conformó 97 universitarios demandantes de empleo; el estudio concluyó identificando las principales habilidades blandas que demandan las empresas. Otro estudio fue: Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios en 2019, desarrollado en Colombia por Guerra-Báez Sandra Patricia; su objetivo fue darle al pedagogo una definición basada en literatura de autores clásicos; la investigación fue teórica y utilizó como fuentes documentales clásicos; el estudio concluyó estableciendo la necesidad de conocer y aplicar teorías que sean viables para el entrenamiento de las habilidades blandas en los jóvenes universitarios. También se revisó el estudio: Desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros; realizado por Zepeda Hurtado María Elena; Cardoso Espinosa Edgar Oliver y Rey Benguria Carmen, en México en el año 2019; su objetivo fue conocer si los estudiantes se encontraban capacitados para hacerle frente a los retos del futuro poseyendo habilidades blandas; la investigación fue teórica y la muestra estuvo conformada por 10 carreras; el estudio concluyó con que se debe producir una formación completa para fomentar las competencias a través de experiencias que permitan desarrollar habilidades blandas como la comunicación eficaz, el trabajo en equipo y la creatividad.

Respecto a los antecedentes nacionales, se revisó el trabajo: Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta en Interamericana Norte SAC en el año 2019, de Vallejos Carrasco Andrea Magaly; quien tuvo por objetivo determinar la influencia que tienen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal post venta de Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo; el estudio fue cuantitativo con una muestra de 39 colaboradores; el estudio concluyó determinando la influencia que tienen las habilidades blandas en el desempeño

laboral. Otro estudio revisado fue Las habilidades blandas y el desempeño laboral: Un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú, realizado por Cáceres Francia Ernesto; Peña Espino Pedro y Ramos Villarreal Lily en el año 2018, su objetivo fue conocer cuáles es el efecto del aprendizaje formal e informal sobre el desempeño laboral; la investigación fue cuantitativa, correlacional y su muestra fue 75 trabajadores; el estudio concluyó que el aprendizaje formal afecta e impacta significativamente al desempeño laboral. Otro estudio revisado fue Las habilidades blandas y su influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo – 2017, por Silvestre Hilario Yelitza Daybellis; su objetivo fue determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia en el Distrito de Trujillo; el estudio fue Descriptivo correlacional, su muestra de 29 colaboradores de la Agencia de Trujillo y concluyó que las habilidades blandas afectan positivamente el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera CrediScotia 2017 – Trujillo.

Respecto a los trabajos previos mencionados se encontró estudios que analizan la relación de las Habilidades blandas con la empleabilidad (Canossa 2019), con el desempeño laboral (Silvestre 2017; Vallejos 2019; Cáceres & otros 2018); y otros que consideran necesario desarrollar estas habilidades en alumnos universitarios y profesionales como ingenieros (Guerra-Báez 2019; Zepeda & Otros 2018). Si bien es cierto los estudios trabajados muestran el interés de los investigadores por atender el problema del desarrollo de habilidades blandas en diferentes áreas de la actividad económica; la mayoría de los estudios están orientados a la formación de estas habilidades en el entorno profesional, de empleabilidad y el desempeño laboral; mas no se han encontrado estudios que propongan el desarrollo de estas habilidades en la industria gastronómica, sobre todo en restaurantes, campo donde se centra el interés del autor, quien basándose en su experiencia personal y reconociendo el nivel de importancia que tienen las habilidades blandas en los trabajadores de este sector, pretende diseñar una propuesta de Plan de Capacitación que permita mejorar el nivel de habilidades blandas en los trabajadores de este campo.

Respecto a las bases teóricas que sostienen al estudio: Plan de Capacitación para mejorar las Habilidades Blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura 2020, se trabajó desde el paradigma Positivista y bajo la orientación de la Teoría de las Ciencias Administrativas.

El estudio se sustenta en la Teoría Neoclásica, específicamente en los postulados de Peter Drucker, quien sostiene que el trabajador es el capital más valioso que posee una organización por cuanto aporta mano de obra y conocimiento, haciéndolo más indispensable que la máquina; además que para cualquier empresa, el resultado de un buen negocio siempre será un cliente satisfecho. (Pinto, 2014; Jummp 2010).

La variable Habilidades Blandas se sustenta en la Teoría Inteligencia Emocional de Goleman (1996) y los Modelos Mixtos de Bar-On (2006); mientras que la propuesta de Plan de Capacitación se sustenta en la Teoría Psicológica del Constructivismo; la Teoría de Capital humano de Schultz y el enfoque metodológico del Taller Pedagógico.

Respecto a las Teorías sobre la variable Habilidades Blandas, se trabajó la Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman (1996), quien la define como un grupo de características claves que permiten a la persona solucionar con éxito los problemas que afronta. Están clasificadas en 4 dimensiones: Dimensión 1: El conocimiento de uno mismo: Comprende el autoconocimiento emocional. Dimensión 2: La autorregulación: Comprende la competencia de cómo una persona puede manejar su mundo interior en beneficio de sí mismo y de los demás. Dimensión 3: La conciencia social: Las competencias que pertenecen a este espacio son importantes para poder crear relaciones buenas con los demás. Dimensión 4: Regulación de relaciones interpersonales: las competencias de esta dimensión se orientan a la persuasión e influencia sobre otros. A pesar de su importancia, en la realidad no es fácil encontrar este tipo de habilidades.

Para este estudio se eligió trabajar con esta teoría porque favorece la comprensión de Habilidades Intrapersonales e Interpersonales; ambas dimensiones de la variable Habilidades Blandas.

De la teoría de Inteligencia Emocional se tomó en cuenta los Modelos Mixtos de Bar-On (2006), el cual es un grupo de competencias y habilidades que le permite al individuo conocerse a sí mismo y a los demás. Este modelo estructura la inteligencia emocional en 5 dimensiones: Dimensión Intrapersonal; Dimensión Interpersonal; Dimensión del manejo del Estrés, Dimensión de Adaptabilidad y Dimensión del Humor. Para la realización del estudio se tuvo en cuenta las dimensiones intra e interpersonal de Bar-On (2006).

Para la definición conceptual de la variable Habilidades Blandas se revisaron diferentes conceptos de la palabra habilidad, como la de Spencer y Spencer (1993) citados por Agut y Grau (2005), quienes consideran al término "Skill" como "Destreza". Para Gabel-Shemueli y Dolan (2011), las habilidades son de dos tipos: Habilidades Duras y Habilidades Blandas. Las primeras están relacionadas con el conocimiento, practica o aptitud de hacer algo bien, mientras que las últimas están relacionadas con la personalidad.

Con relación a la definición de Habilidades Blandas, se revisó a Peterson y Van Fleet (2004), citados por Manrique, Oyarzabal y Herrera (2018), quienes definen las habilidades blandas como la capacidad de realizar algún comportamiento específico relacionado con alguna tarea en particular. Refieren que las empresas suelen denominar a estas habilidades como competencias o destrezas y señalan que aun cuando sus denominaciones son diferentes, en esencia son lo mismo.

Para Kechagias (2011), las habilidades blandas son las habilidades de naturaleza intrapersonal e interpersonal; ambas esenciales para el desarrollo personal y laboral. Entre estas habilidades, Kechagias considera a la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptación; Jain & Anjuman (2013) definen a las habilidades blandas como competencias de comportamientos; Vásquez & Velásquez (2016) las definen como disposiciones, capacidades o destrezas necesarias para desarrollar una

tarea de forma efectiva que se caracterizan por usar un tono agradable. Estos mismos autores resaltan que una persona que posea habilidades blandas tiene capacidad de escucha activa, comportamientos asertivos, empatía, autocontrol y respeto. Para Broussard & Otros (2015) las habilidades blandas están relacionadas con el trabajo en equipo, liderazgo, servicio al cliente y la solución de problemas. En resumen, los diferentes autores mencionados consideran que las habilidades blandas son atributos que el individuo puede desarrollar para mejorar distintos aspectos de su vida. Para el presente estudio se eligió trabajar con la definición de Kechagias (2011).

Para trabajar las dimensiones, se tomó la clasificación de Bar-On (2006) quien señala que las habilidades intrapersonales, también conocidas como habilidades propias, favorecen el conocimiento de su mundo interno, emociones, sentimientos, fortalezas y debilidades. Además de ser utilizadas para guiar el comportamiento y la conducta propia, dentro de estas habilidades tenemos: **El Autoconocimiento:** Habilidad para captar los estados internos e intuiciones del individuo. Su desarrollo permite clarificar pensamientos, emociones y conocer cuáles son los objetivos, fortalezas y debilidades que posee una persona. Según Goleman (2000) es la base de la identidad y el desarrollo personal; mientras que Herrán (2004) la considera como la primera habilidad que debe ser desarrollada; pero también es la habilidad que presenta mayor dificultad para ser aprendida y desarrollada. **La Autoconciencia emocional:** Es la habilidad para captar las emociones y sentimientos que nos embargan ante determinadas circunstancias; Cuartero (2007) menciona que su desarrollo ayuda a comprender cómo somos y por qué actuamos de determinada manera; Goleman (2000) resalta que es la base del manejo emocional adecuado y su desarrollo proporciona calidad de vida; caso contrario, afecta la salud física, mental y espiritual. De entre todas las habilidades, esta posee un bajo desarrollo porque se trabaja poco o no se trabaja, dado que hasta hace algunos años se desconocía su importancia (Perera M. 2017). **La Asertividad:** Es la habilidad que permite expresar nuestros sentimientos, pensamientos y creencias sin afectar las sentimientos o emociones de los demás, además de defender nuestros derechos de una forma no destructiva; y **La Autoactualización:** Habilidad para identificar necesidades de aprendizaje y trabajar en ello.

Respecto a las Habilidades Interpersonales conocidas también como habilidades sociales, son aquellas que desarrolla el individuo para establecer relaciones interpersonales satisfactorias. Sirven para garantizar una adecuada interacción con los demás, mejorar su desempeño y alcanzar objetivos colectivos. Según Vera (2016), referenciado en Caballero, Delfino y Teixeira (2019), entre las habilidades interpersonales tenemos: **Empatía:** Habilidad que poseen las personas para percibir los puntos de vistas y sentimientos de los demás. Se relaciona con la conducta prosocial, comportamientos de ayuda, conciliación de diferencias y regulación emocional (Davis 1980, en Muñoz, A. & Chaves, C. 2013). En el campo laboral favorece los lazos de confianza y colaboración entre los integrantes de una organización y con los clientes, quienes al ver que sus necesidades son comprendidas, se sentirán valorados y querrán seguir relacionados con la empresa. Córcoles (2008) en Coronado M. (2018) comenta que el cliente suele esperar comprensión de parte de la persona que le atiende, especialmente ante una situación de queja. **Orientación al cliente:** Habilidad para identificar y satisfacer las necesidades que tienen los clientes; **Trabajo en equipo:** Es la habilidad que le permite a las personas trabajar conjuntamente hacia una visión común. Permite obtener resultados que impliquen cohesión, unión y transformación de una organización; además de ser considerada como sinónimo de productividad, competitividad y logro de los objetivos. También es considerada como la habilidad más importante de una organización y el elemento clave de su éxito (Semana Económica, 2017; Estrategia, 2014; Davidson, K. 2016 & Ayoví-Caicedo 2020). **Toma de decisiones:** Es la habilidad para tomar e implementar estrategias con rapidez frente a situaciones de crisis e incertidumbre, donde la rapidez con la que se tome influye en el éxito y competitividad de la empresa. Las personas que toman las decisiones son un pequeño grupo representativo que pueden variar, por lo que no todos los trabajadores se llegan a formar en esta habilidad (Quiroa 2014; Stephen Robbins 2005 en Becerra A. 2014). **Solución de problemas:** Es la habilidad que permite realizar procedimientos para solucionar una complicación (Pérez P. Gardey. A, 2015). Las personas con alta capacidad para la solución de problemas son proactivas. La solución de problemas es la competencia más valorada para el 69% de los gerentes de recursos humanos

(Manpower 2016); sin embargo, a pesar de esto, un estudio realizado por Fernández D. y Gamarra C. (2014) mencionan que el 56% de los trabajadores de una empresa no usan estrategias para solucionar problemas. **Capacidad de negociación:** Es la habilidad para llegar a acuerdos ante opiniones diferentes con claridad y coherencia, buscando satisfacer los intereses de las partes (Sinibaldi 2009, en Abrego, González & Lullo 2012).

La resolución de problemas y la toma de decisiones son las áreas más difíciles que se presentan en el trabajo y muchas veces no se está preparado, por lo que se afrontan de manera reactiva haciendo que la mayoría de las veces no funcione. Considerando la importancia que tiene sobre todo en el ámbito laboral donde una negociación involucra ganancias, pérdidas, cumplimiento o incumplimiento de metas, se requiere entrenamiento para ejercerla (Universidad de León, 2013).

En las empresas, las habilidades blandas son un tema muy importante porque determinan el éxito de la empresa y del trabajador. (Robles, 2012). De ahí es que este tema se trabaja directamente por el área de Gestión del talento humano, quien lo toma en cuenta desde el proceso de reclutamiento hasta el momento de seleccionar el personal, donde se escogen y clasifican a los candidatos que posean las habilidades solicitadas; las que también son tomadas en cuenta para ascensos y decisiones sobre la estabilidad laboral del personal en la empresa (Chiavenato, 2008).

Respecto a las habilidades blandas que son requeridas en los restaurantes, en un estudio realizado por Casas (s.f.) señala que entre los elementos más valorados destacan la proactividad o iniciativa, empatía, trabajo en equipo y comunicación. El mismo estudio hace énfasis que a partir de la comunicación se puede lograr un mejor servicio y también la resolución de posibles conflictos con clientes y con los mismos compañeros. Un artículo publicado por el campus universitario Gasma (Gastronomy & Culinary Management Campus 2020), resalta que las soft skills más importantes para este tipo de empresas son: La comunicación: Que debe darse tanto a nivel interno entre los trabajadores y a nivel externo con los clientes; además de contar con capacidad de escucha y empatía, siendo que aquellos trabajadores

que cuenten con estas habilidades tienen mayor probabilidad de alcanzar el éxito en su trabajo.

En relación a las teorías que sustentan la variable Plan de Capacitación tenemos: La Teoría del capital humano, realizada por Schultz (1961) y referenciado por Selva (2004), quienes plantean que el desempeño laboral eficiente de los trabajadores es el capital más valioso que poseen las empresas; y considerando que este desempeño no es homogéneo, las organizaciones deben considerar la educación como una inversión.

También se toma la teoría psicológica del Constructivismo planteada por Vigotsky (1978) y citado por Baquero (1997), quienes plantean que en un proceso de aprendizaje, el rol protagónico lo tiene el aprendiz y es él quien construye sus conocimientos, habilidades y actitudes a través de la interacción con las realidades de su entorno socio – cultural. Asimismo, en esta variable se toma en cuenta el Taller Pedagógico cuyo origen está relacionado con la educación popular que se brinda fuera de aula y es utilizado frecuentemente en reuniones de trabajo, donde los participantes se reúnen en pequeños grupos para hacer aprendizajes prácticos, analizar situaciones reales y proponer soluciones productivas. Esta metodología es adecuada para desarrollar, formar y perfeccionar habilidades y capacidades que le permiten al participante transformar la situación y a sí mismo (Sánchez, 2007).

Para la definición conceptual del Plan de Capacitación se considera a Chiavenato (1998) quien lo define como un proceso sistemático y organizado de corto plazo a través del cual, las personas obtienen habilidades y conocimientos en función a unos objetivos definidos. Posee 4 partes: Detección y Análisis de las Necesidades, Diseño del Plan de Capacitación, Ejecución del Plan de Capacitación y Evaluación del Plan de Capacitación. Esta necesidad de capacitar se da cuando existe una diferencia entre lo que la persona debería saber y lo que sabe realmente. Se deja constancia que por tratarse de un estudio propositivo no se trabajará la dimensión Ejecución y solo se considerará como dimensiones del plan de capacitación: la Detección y Análisis de las Necesidades; el Diseño del Plan de Capacitación y la Evaluación del Plan de Capacitación.

Con relación al Diseño del Plan de Capacitación para mejorar las habilidades blandas en los trabajadores del restaurante; la propuesta está justificada en las teorías ya mencionadas, enfatizando a Chiavenato (2008) quien plantea que las empresas evalúan de forma permanente el desempeño de los trabajadores; identificando las necesidades y carencias que pueden tener, lo que lleva a la empresa a hacer uso de una estrategia de capacitación y a desarrollar planes de capacitación orientados a desarrollar habilidades blandas para lograr la mejora del aspecto humano del trabajador y el crecimiento de los grupos de trabajo.

Es importante tener presente que hoy en día la capacitación del personal está más presente. Si bien es cierto el interés nació en las grandes compañías; hoy esta necesidad es general (Portafolio, 2020; Roux, R. 2019).

Entre las habilidades que se están entrenando resaltan: empatía, trabajo en equipo, solución de problemas, entre otras (Flores-Carretero, E. 2019). Se puede afirmar que la clave para mejorar el desarrollo del trabajador y la productividad en las empresas es la capacitación del personal en habilidades blandas (El País 2017).

Basándose en la realidad problemática y tomando en cuenta los estudios antes mencionados; se procedió a diseñar una propuesta de Plan de capacitación para mejorar las habilidades blandas en los trabajadores de una empresa gastronómica, basado en metodologías y estrategias de aprendizaje, que no solo queden en la trasmisión de conocimientos, sino también que coloquen al trabajador frente a la realidad que se enfrenta en el día a día, dentro del trabajo, para que pueda comprenderla y actuar en consecuencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación fue de tipo Descriptivo - Propositivo porque brinda una solución teórica al problema que se presenta (Paredes 2020). El estudio estuvo conformado por 2 fases propias de un estudio Descriptivo - Propositivo (Hernández & otros, 2019). La primera conocida como Descriptiva, donde se recogió información de los trabajadores para conocer el nivel de Habilidades Blandas de los trabajadores en la empresa; y la segunda fase llamada Propositiva: donde basándose en los resultados obtenidos, se diseñó la propuesta del Plan de Capacitación para mejorar el nivel de habilidades blandas de los trabajadores de la empresa estudiada.

Diseño de investigación: El diseño de la investigación fue No Experimental – Transversal porque recogió los datos para describir la realidad de la variable diagnóstica (habilidades blandas en los trabajadores) en un solo momento. Esto se sustenta en que la característica fundamental de los estudios No Experimentales – Transversales es la recolección de datos en momento único (Hernández 2006).

3.2. Variables y operacionalización: El presente estudio estuvo conformado por 2 variables: La Variable Diagnóstica (Habilidades Blandas), y La Variable Propositiva (Plan de Capacitación).

Definición conceptual: Para la Variable Diagnóstica: Habilidades Blandas, se tomó el concepto de Kechagias (2011) quien define a las Habilidades Blandas como capacidades de naturaleza intra e interpersonal que contribuyen al éxito personal, social y laboral de la persona. Respecto a la definición de la Variable Propositiva: Plan de Capacitación, se trabajó con la definición de Chiavenato (2008) quien lo define como un proceso sistemático y organizado de corto plazo a través del cual las personas obtienen habilidades y conocimientos en función a unos objetivos definidos. Se

considera como fases del Plan de capacitación: La Detección y Análisis de las Necesidades; el Diseño y la Evaluación del Plan de Capacitación.

Definición operacional: La Variable Diagnóstica (Habilidades Blandas) fue medida a través de una Escala de Valoración que contuvo 30 ítems pertenecientes a las dimensiones intrapersonal e interpersonal; mientras que la Variable Propositiva (Plan de Capacitación) fue evaluada través de una Lista de Cotejo conformada por 34 ítems pertenecientes a 3 dimensiones.

Indicadores: Respecto a la Variable Diagnóstica (Habilidades Blandas), los indicadores fueron agrupados en 2 dimensiones: La Dimensión Intrapersonal: Que comprende los indicadores de Autoconocimiento, Autoconciencia Emocional, Asertividad y Autoactualización. (BarOn 2006). Y la Dimensión Interpersonal, que abarcó indicadores como: Empatía, Trabajo en Equipo, Orientación al Cliente, Toma de Decisiones, Capacidad para negociar y Solución de Problemas (Caballero, Delfino y Texeira 2016).

Respecto a la Variable Propositiva: Plan de Capacitación, se tomó en cuenta 3 dimensiones: Detección y Análisis de las Necesidades (con su indicador: Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación); Diseño del Plan de Capacitación (con sus indicadores: Fundamentos del plan, Objetivos, Fundamentos Teóricos, Principios Características, Estrategias, Recursos y Temporalización). Y la dimensión: Evaluación del plan de capacitación: Con su indicador: Validación por juicio de expertos.

Escala de medición: Fue ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: La población del estudio estuvo constituida por un total de 15 trabajadores pertenecientes al restaurante estudiado.

- **Criterios de Inclusión:** Se tomó en cuenta que los trabajadores sean mayores de 18 años y que se encuentren laborando en el restaurante.
- **Criterios de Exclusión:** Antiguos trabajadores del restaurante que ya no estén laborando.

Muestra: La población debido a su tamaño fue considerada en su totalidad como lo sustenta Arias (2012), quien señala que si el número de unidades resulta accesible en su totalidad, se podrá utilizar toda la población sin necesidad de un censo.

Muestreo: No se utilizó muestreo por cuanto se abordó la totalidad de trabajadores de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos: Se trabajó con 2 instrumentos: El primero midió la Variable Diagnostica (Habilidades Blandas) a través de una Escala Valorativa conformada por 30 ítems. Según Aguilera & Castillo (2011), este tipo de escala posee entre 3 a 7 rangos de respuesta. Para este estudio, la escala tuvo 4 opciones de respuesta: Siempre - Casi siempre – Nunca - Casi nunca; donde casi nunca tuvo valor de 1 y siempre el valor 4. Fue aplicado a todos los trabajadores del restaurante. El segundo instrumento fue utilizado para validar el Plan de Capacitación por medio de una Lista de Cotejo el cual estuvo conformado por 34 ítems; teniendo por opciones de respuesta Si – No, la que fue aplicada al finalizar el diseño del plan de capacitación.

- **Validez:** Los instrumentos fueron validados por Juicio de expertos. El instrumento utilizado para evaluar las Habilidades Blandas fue validado por un profesional en psicología organizacional y 2 profesionales con Maestría en MBA; mientras que para el Plan de Capacitación se consideró a 1 experto en Psicología Organizacional, 1 en Recursos Humanos y 1 un especialista en capacitación en Habilidades Blandas.

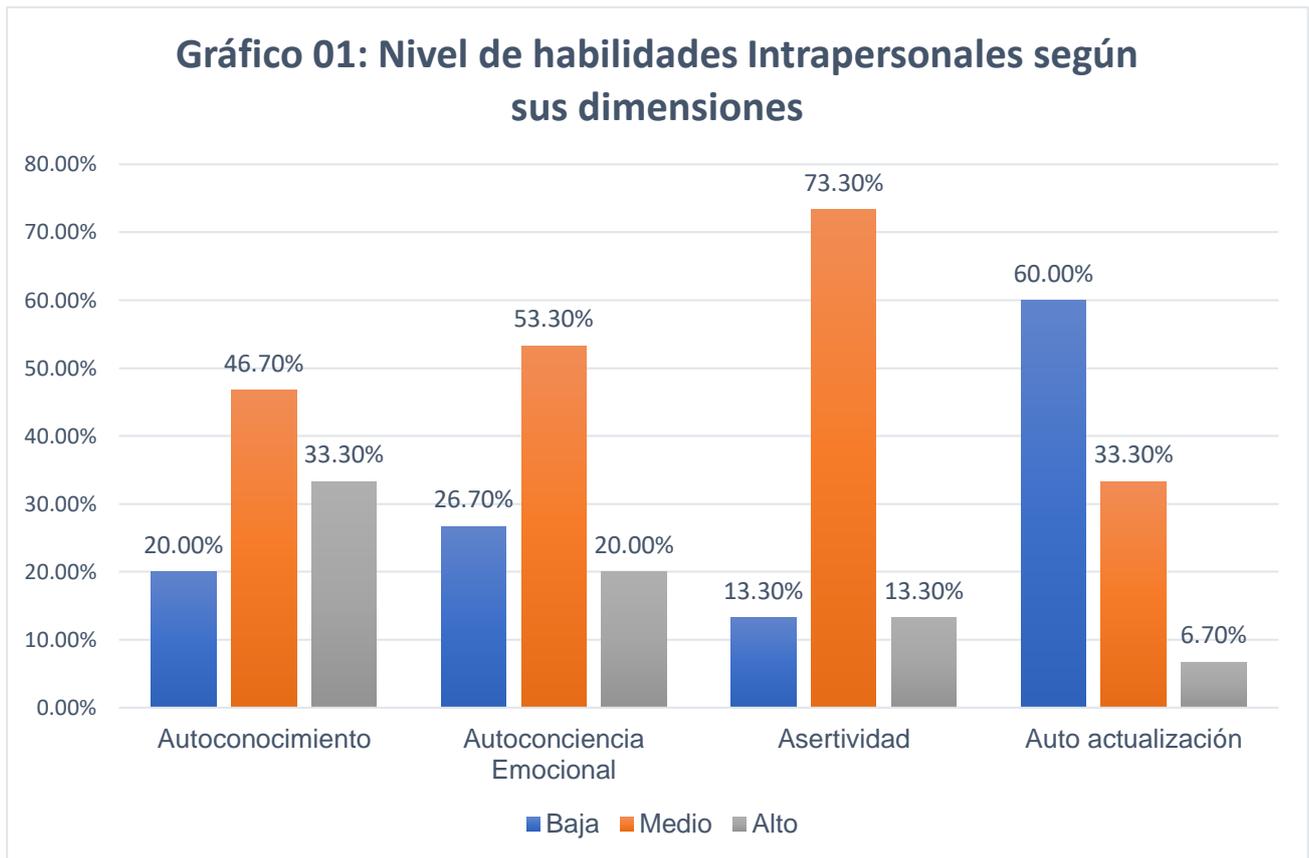
- **Confiabilidad:** Se utilizó el Omega de McDonald aplicado después de la recolección de datos, obteniendo como resultado 0.955, lo que hace que el instrumento sea confiable.

3.5. Procedimientos: La construcción del estudio inició con la formulación del problema. Posteriormente se construyó el marco teórico en base a las teorías generales y sustantivas. Luego se describió el aspecto metodológico y se construyeron los instrumentos que fueron validados por expertos. Se recolectaron los datos e interpretaron resultados, finalizando con su discusión, conclusiones y recomendaciones. Posteriormente se procedió a diseñar la propuesta del Plan de capacitación.

3.6. Método de análisis de datos: El proceso estadístico de los datos se llevó a cabo a través del programa SPSS v21. Los datos se presentaron en tablas con frecuencias y porcentajes (Ver anexo 11)

3.7. Aspectos éticos: El presente estudio se sustentó bajo el valor de la verdad, el cual fue practicado en todas las fases del estudio, respetando la propiedad intelectual de los autores citados. Se respetó el principio de confiabilidad al guardar reserva sobre la identidad de los trabajadores que proporcionaron los datos y de los resultados obtenidos. Finalmente, el estudio se desarrolló siguiendo la guía del asesor y respetando las indicaciones para el uso de las diferentes fuentes bibliográficas consultadas.

IV. RESULTADOS



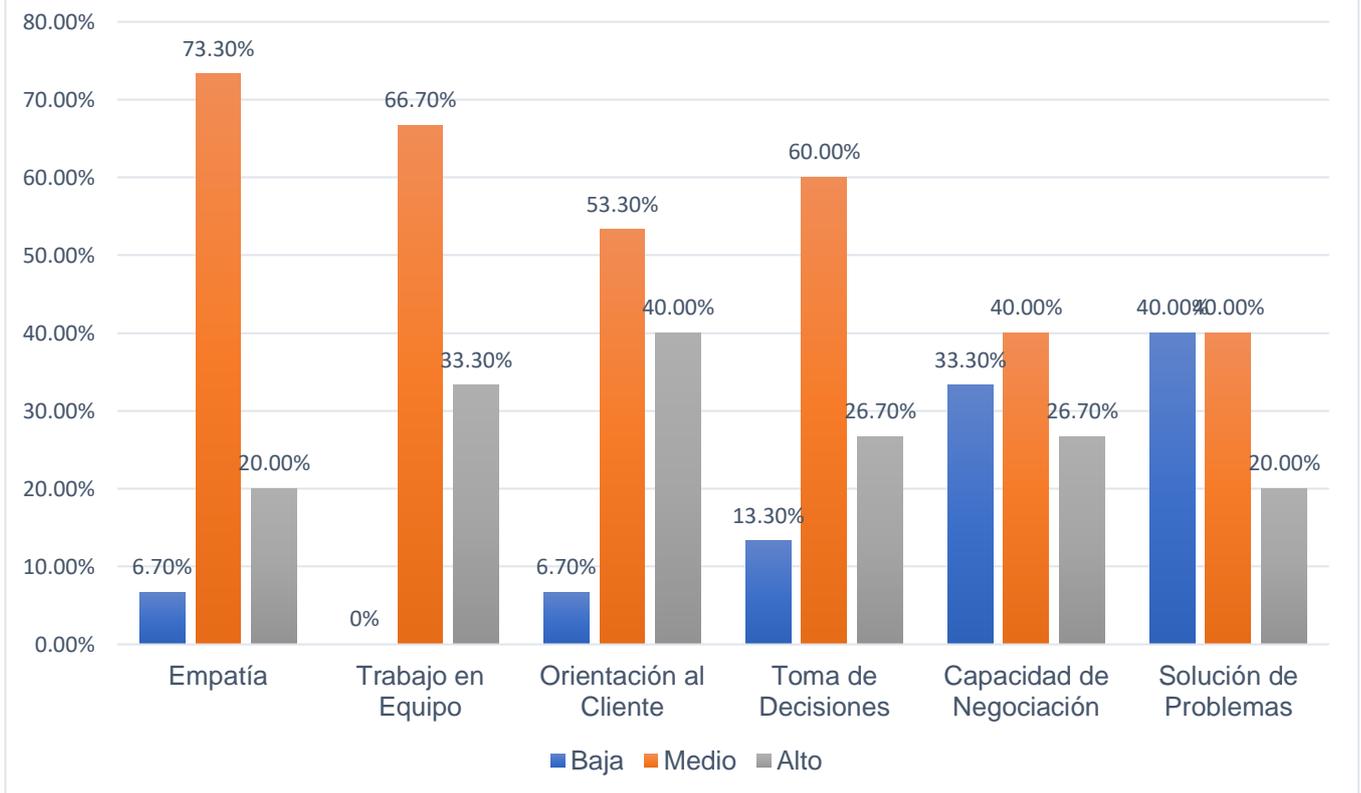
Fuente: Elaboración propia.

El Gráfico 01 muestra que la Habilidad Intrapersonal más desarrollada por los trabajadores del restaurante fue el Autoconocimiento con 33.3% de desarrollo en el nivel alto.

Del mismo modo, la habilidad con menor nivel de desarrollo fue la Autoactualización el cual alcanzó un 60% de los resultados.

En cuanto a las Habilidades Intrapersonales como la Autoconciencia Emocional y Asertividad, el porcentaje de trabajadores con nivel de desarrollo bajo fue mayor al porcentaje de trabajadores con nivel alto.

Gráfico 02: Nivel de habilidades Interpersonales según sus dimensiones

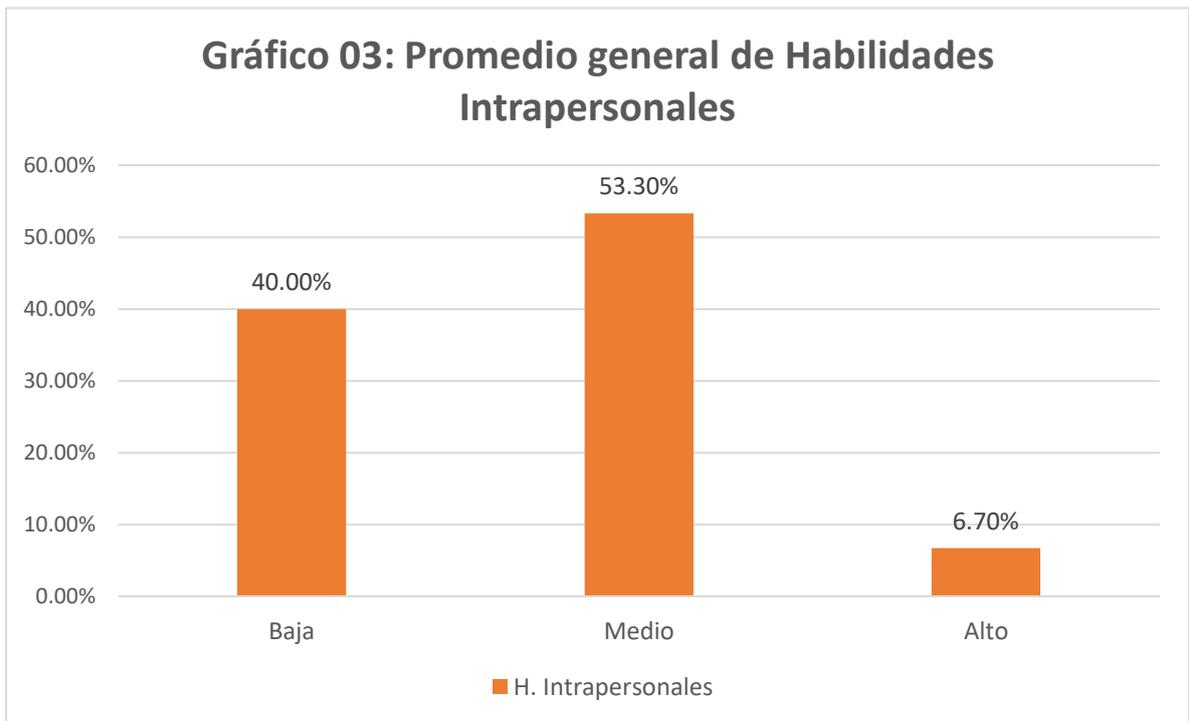


Fuente: Elaboración propia.

El Gráfico 02 pertenece a las Habilidades Interpersonales desarrolladas por los trabajadores del restaurante; siendo que entre las habilidades más desarrolladas con nivel alto están: Trabajo en Equipo con 33.3% y Orientación al Cliente con 40%.

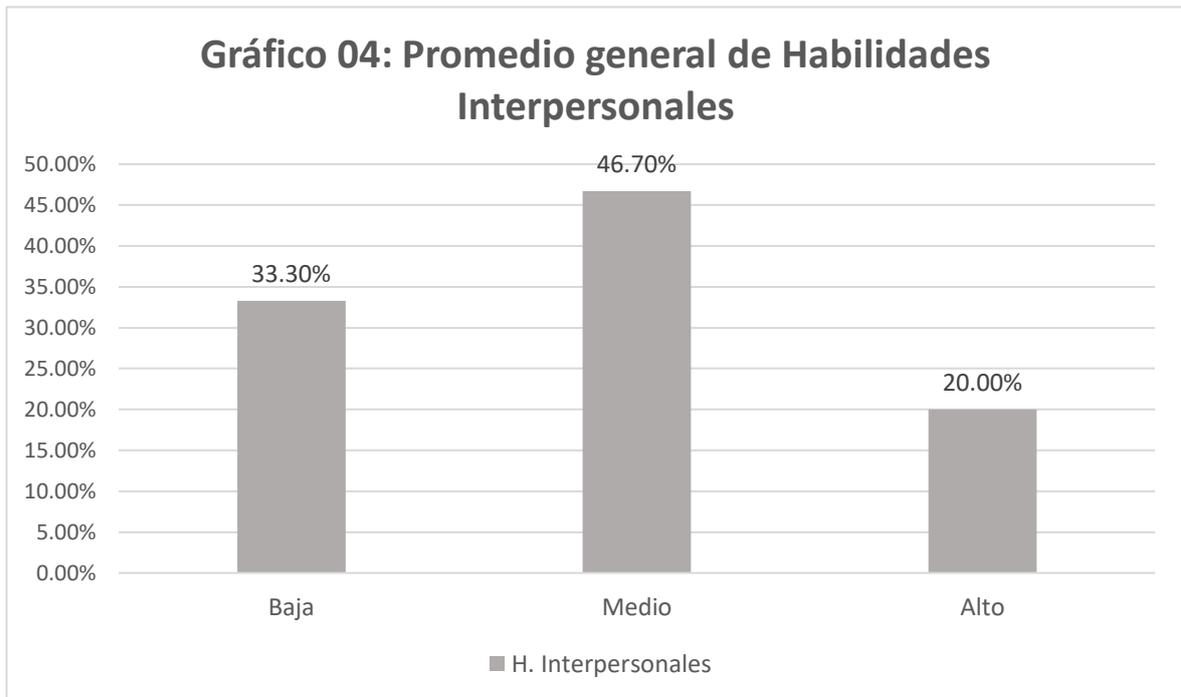
Entre las habilidades con menor desarrollo o desarrollo bajo están Capacidad de Negociación con 33.3% y la Solución de Problemas con 40%.

Habilidades como Empatía, Trabajo en equipo y Orientación al cliente poseen los porcentajes más bajos de toda la investigación, siendo estos 6.7%, 0% y 6.7% respectivamente.



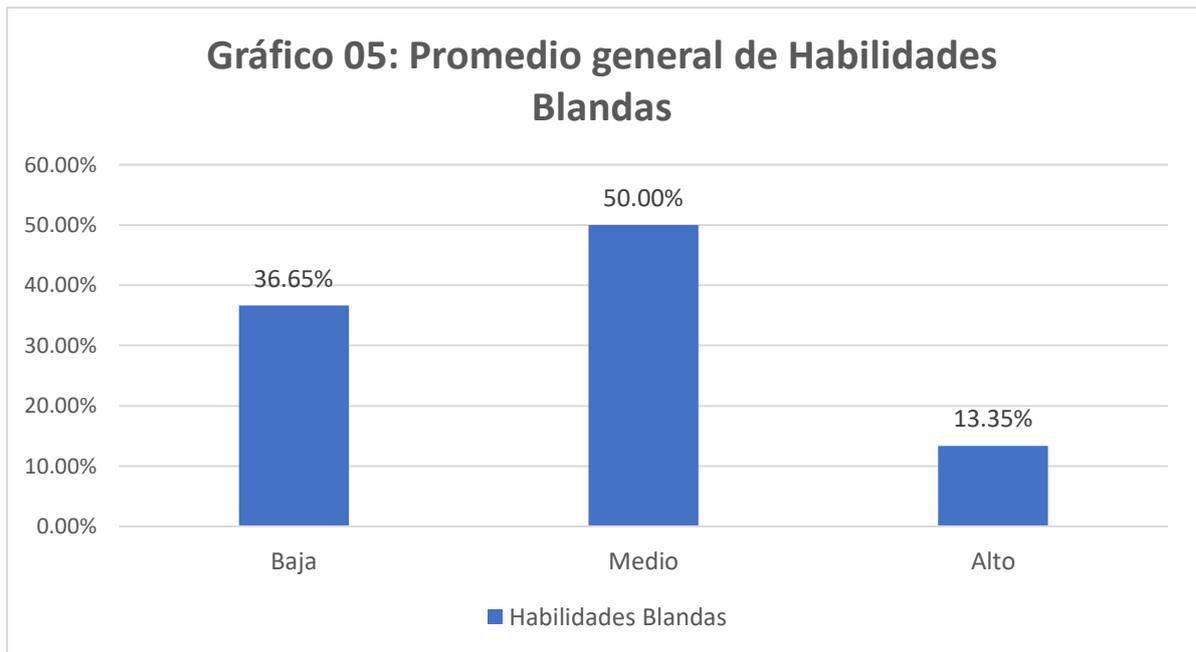
Fuente: Elaboración propia.

El Grafico 03: Nos muestra el consolidado general de las Habilidades Intrapersonales. El mayor porcentaje de trabajadores tiene un nivel de desarrollo medio con 53.3%; el 40% los desarrolló en un nivel bajo y el 6.7% de los trabajadores desarrolló estas habilidades en un nivel alto.



Fuente: Elaboración propia.

El Grafico 04: Nos muestra un resumen general de las Habilidades Interpersonales, donde encontramos que el mayor porcentaje de desarrollo está ubicado en el nivel medio con 46.7%, seguido del nivel bajo con 33.3% y el nivel alto con 20%.



Fuente: Elaboración propia.

El Gráfico 05 muestra el promedio general del desarrollo de Habilidades Blandas en los trabajadores de la empresa estudiada.

El 13.35% de los trabajadores desarrolló estas habilidades en un nivel alto; mientras que el 36.65% de los entrevistados no las han desarrollado para nada.

Estos datos justifican la necesidad de realizar capacitaciones que permitan mejorar el nivel de habilidades blandas en toda la población laboral a fin de mejorar la productividad y venta de la empresa.

V. DISCUSIÓN

La baja productividad, sobre todo en las empresas del rubro gastronómico, ha sido un tema que ha preocupado a los dueños y administradores. A fin de evitarlo, las empresas han hecho esfuerzos capacitando a los colaboradores; no solo en la enseñanza de habilidades técnicas; también en las habilidades blandas, habilidades que resultan necesarias para brindar un servicio que permita mejorar el trato al cliente, fidelizarlo y mejorar con ello la operatividad y el nivel de ventas de la empresa.

La importancia de las habilidades blandas se asemeja al estudio realizado por The Wall Street Journal, quienes mostraron que para el 92% de los ejecutivos entrevistados, las habilidades blandas eran elementos indispensables para sus trabajadores (Estrategia 2014).

Roux (2019) define a las habilidades blandas como rasgos de la personalidad y habilidades de comunicación que favorecen la interrelación personal, el éxito profesional y social; mientras que Bar-On (2006) comenta en su enfoque de Modelos Mixtos, que estas habilidades son de naturaleza Intrapersonal e Interpersonal.

En relación al objetivo específico 1, el Gráfico N°1 muestra que solamente el 6.7% de los trabajadores ha logrado desarrollar un buen nivel de Habilidades Intrapersonales; mientras que el 40% aún se encuentra en un nivel bajo. Son este tipo de habilidades las que según Goleman (2000) están relacionadas con el conocimiento interior que tiene la persona sobre sí misma. Si bien es cierto, no siempre es fácil desarrollar estas habilidades; las personas que logran desarrollarlas llegan a tener en claro los deseos y objetivos que se proponen alcanzar en la vida. Bar-on (2006) considera entre estas Habilidades Intrapersonales a: el Autoconocimiento, Autoconciencia Emocional, Asertividad y Autoactualización.

En cuanto al desarrollo del Autoconocimiento, el Gráfico N°1 nos muestra que solamente el 33.3% de los trabajadores a logrado desarrollar este tipo de habilidad, mientras que un 46% lo tiene en vías de desarrollo y un 20% aún no posee esta habilidad, lo que se asemeja a lo planteado por el autor Herrán (2020) quien señala que esta habilidad presenta una mayor dificultad para poder ser desarrollada. Goleman (2000) señala que su importancia radica en que a través de su desarrollo, las personas tendrán en claro sus pensamientos, emociones, objetivos, fortalezas y debilidades.

Respecto a Autoconciencia emocional: la teoría señala que esta habilidad permite captar las emociones y sentimientos que nos embargan en determinadas circunstancias (Goleman, 2000). Desarrollar esta habilidad nos permite comprender cómo somos y por qué actuamos de determinada manera (Cuartero 2007). Los resultados de nuestra investigación muestran que solo el 20% de los trabajadores ha logrado desarrollarla en un nivel alto; existiendo un 53.3% de los trabajadores que aún la tienen en vías de desarrollo. Su bajo desarrollo coincide y es explicado por Perera (2017) quien señala que la Autoconciencia Emocional es un tema que se ha trabajado poco debido a que antes no se conocía. Su importancia radica en que ayuda a la comunicación adecuada de la persona y la interacción con los demás; por lo que es necesario tener presente que de no desarrollarla, puede afectar la salud mental, física y espiritual del individuo (Goleman, 2010).

Respecto a la habilidad de Autoactualización, la teoría nos dice que es el proceso de crecimiento y desarrollo que posee la persona (Maslow, 1987). Hoy más que nunca vivimos en una era de constante cambio por lo que se necesita estar en permanente actualización; convirtiendo esta habilidad en un elemento vital para las personas. El hecho de no actualizarse significa que el individuo deja de crecer, se estanca y renuncia a concretar sus sueños. Los resultados del estudio muestran que solo el 6.7% de los trabajadores presenta un nivel de desarrollo alto en el proceso de Autoactualización; existiendo un 60% que aún lo tiene en un nivel bajo. Este hecho es explicado por Payá (1992) quien comenta que esta habilidad se asemeja al autoconocimiento ya que son habilidades que van ligadas, las que

según nuestro estudio, se encuentran en nivel bajo, por lo que es importante que el restaurante se preocupe por su desarrollo.

Con relación a las Habilidades Interpersonales, Bar-on (2006) señala que son las habilidades que favorecen la comprensión, interrelación y el trabajo con las demás personas. Entre estas habilidades, las más valoradas son: Trabajo en Equipo, Empatía, Toma de Decisiones, Flexibilidad y Resolución de Problemas, (Portafolio 2019 & Roux, R. 2019).

En relación al objetivo específico 2, el cuadro N°2 muestran que solo el 20% de trabajadores han logrado desarrollar este tipo de habilidades; mientras que el 33.3% de los trabajadores las posee en nivel bajo. Estos resultados bajos se asemejan a un estudio presentado por Semana Económica (2017) donde se resalta que en la práctica, el 75% del personal de una empresa presenta carencias en este tipo de habilidades.

La importancia que tienen las Habilidades Interpersonales en la vida laboral radica en que de ellas dependen nuestra adecuada interacción con las personas que nos rodean, mejoran el desempeño y el logro de los objetivos propuestos en los grupos donde interaccionan (Rodríguez M. 2020). Es necesario que los trabajadores que están en contacto con los clientes desarrollen este tipo de habilidades, pues de no poseerlas se convertiría en un problema, generando diferencias en el entendimiento con los clientes y los demás trabajadores, lo que terminaría por afectar su nivel de productividad y ventas.

En cuanto a la Empatía, es la habilidad que permite percibir los puntos de vistas y sentimientos de las demás personas. Respecto al estudio, se puede conocer que solo el 20% de los trabajadores han logrado desarrollar en alto nivel la empatía mientras que el 73.3% lo tiene en nivel medio y un 6.7% en nivel bajo. Los datos nos indica que la mayoría de los trabajadores ha logrado desarrollar un nivel medio y alto esta habilidad. Córcoles (2008) en Coronado (2018) indica que un trabajador empático puede comprender y comprometerse con la visión de la empresa, por lo que debido a esto se considera necesario seguir fortaleciéndola.

Respecto al Trabajo en Equipo que es la habilidad para crear relaciones, compartir información y recursos; el estudio nos da a conocer que solamente el 33.3% tiene nivel de desarrollo alto mientras que el 66% la ha desarrollado en nivel medio. Esta habilidad es considerada como la más importante dentro de una organización. (Estrategia, 2014; Davidson, K. 2016). Si bien es cierto, la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel medio, se considera necesario que la empresa continúe reforzándola.

Sobre la Toma de decisiones, el estudio muestra que solamente el 26.7% de los trabajadores ha logrado desarrollarlas en nivel alto, mientras que el 60% de los trabajadores lo tiene en nivel medio y un 13.3% no lo ha logrado desarrollar. El bajo nivel obtenido es explicado por Quiroa (2014) quien sostiene que la participación de los colaboradores a la hora de tomar decisiones varía y depende de las personas y la importancia que tenga el problema en ese momento. Stephen Robbins (2005) en Becerra (2014) resalta que las decisiones son tomadas por un grupo representativo y es debido a eso que no todos los trabajadores pueden desarrollar esta habilidad.

En cuanto a la Capacidad de negociación, es el proceso a través del cual, 2 o más partes buscan llegar a un acuerdo que satisfaga a sus intereses. Debe ser aprendida y posteriormente entrenada para poderse mejorar (Sinibaldi, 2009, en Abrego, González y Lullo, 2012). La investigación nos muestra que en la realidad, solo el 26.7% de los trabajadores poseen esta habilidad, existiendo un 33.3% de trabajadores que no la posee. Esta habilidad es importante en el ámbito laboral por cuanto involucra ganancias y cumplimiento de metas; las que de no poseerla puede originar pérdidas y baja productividad para la empresa (Universidad de León, 2013).

Respecto a la Solución de problemas, que es la habilidad para manejar y resolver conflictos que se presentan en el día a día; la investigación señala que solamente el 20% de los trabajadores posee esta habilidad deseada, mientras que un 40% no la posee. Este bajo desarrollo se asemeja a lo planteado por Fernández D. &

Gamarra C. (2014). quienes en un estudio señalan que el el 56% de los trabajadores de una empresa no usan estrategias para solucionar problemas.

La solución de problemas y la toma de decisiones son las actividades más difíciles que se presentan dentro del trabajo y para lo cual el trabajador no se encuentra preparado, resolviendo muchas veces los problemas sin mayor análisis y de forma reactiva (Universidad de León, 2013), lo que causa perjuicios para la empresa. Esta habilidad es muy valorada por los gerentes según un estudio realizado por ManPower (2016) siendo que el 69% de los gerentes de recursos humanos valoraron positivamente esta habilidad. Pérez & Gardey (2015) señalan que quienes poseen este tipo de habilidad son los trabajadores proactivos.

En conclusión, el estudio nos ha permitido conocer que solamente el 13.35% de los trabajadores encuestados poseen habilidades blandas desarrolladas, mientras que un 36.65% carecen totalmente de ellas y un 50% las tienen en vías de desarrollo.

Estos datos evidencian una debilidad en las habilidades blandas, lo que limita el desempeño de los trabajadores en las diferentes posiciones que ocupan en la empresa; justificando así la necesidad por desarrollar capacitaciones que permitan mejorar estas habilidades, principalmente cuando hay estudios que certifican el problema de las carencias de habilidades blandas, donde el 70% de los empleadores afirman que sus trabajadores no cuentan con las habilidades blandas necesarias para el trabajo y que el 44% de ejecutivos consideran que la carencia de Habilidades Blandas en los trabajadores, son el mayor problema que afecta a la productividad de las empresas (Manpower 2016, Feffer 2016).

El capacitar al personal es una estrategia viable, principalmente cuando hoy la capacitación del personal en habilidades blandas es considerada clave para mejorar el desarrollo de los trabajadores y la productividad de las empresas (Portafolio, 2020; Flores-Carretero, 2019).

En relación al objetivo 3, la propuesta cuenta con sustento científico (teórico y metodológico), además de principios económicos, andragógicos y humanos.

También se sostiene en el principio de que las habilidades blandas pueden mejorarse por medio de la enseñanza (Roux, R. 2019) y se fundamenta en la teoría Neoclásica de Peter Drucker, quien menciona que el trabajador es el capital más valioso que posee una organización, además de basarse en la teoría del Talento Humano de Shultz, la teoría del constructivismo y el Taller metodológico.

Para el Plan se hace uso de estrategias que mejoren la participación de los trabajadores; además de analizar casos inspirados en la realidad empresarial, a fin de poder encontrar mejores alternativas de solución que permitan afrontar experiencias similares en el momento del trabajo.

El rigor científico del Plan de capacitación se prueba a través de la validación realizada por Juicio de experto, las que estarán a cargo de profesionales con experiencia en las áreas de psicología organizacional, administración de empresas, recursos humanos y habilidades blandas.

VI. CONCLUSIONES

Habiendo realizado el análisis de datos y su discusión contrastándolo con las teorías y estudios existentes, se presentan las siguientes conclusiones:

- El nivel de Habilidades Intrapersonales que tienen los trabajadores de la empresa de servicios gastronómicos en Piura 2020 es bajo, ya que solamente el 6.7% ha logrado mostrar un nivel alto en su desarrollo.
- El nivel de Habilidades Interpersonales que tienen los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos en Piura 2020 es bajo, ya que solamente el 20% de los trabajadores las ha desarrollado.
- Las conclusiones 1 y 2 permiten concluir que el nivel de habilidades blandas que tienen los trabajadores de la empresa de servicios gastronómicos es bajo ya que solamente el 13.4% la ha logrado desarrollar.

VII. RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos sobre las habilidades blandas que poseen los trabajadores de la empresa estudiada, se recomienda a la administración del restaurante estudiado, capacitar a su personal en el desarrollo de estas habilidades, aplicando la presente propuesta por considerarse altamente confiable; teniendo siempre presente que el desarrollo de estas habilidades contribuye a mejorar la productividad de la empresa.
- Se recomienda a futuros investigadores seguir investigando el tema en muestras más amplias a efectos de generar mayor conocimiento que favorezca al incremento de la productividad de las empresas y garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores.

VIII. PROPUESTA

8.1. TÍTULO PROPUESTA

Plan de Capacitación para mejorar las Habilidades Blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

8.2. PRESENTACIÓN

El presente plan responde a las necesidades que tienen las empresas por contar con personal competente y sobre todo capacitados en habilidades blandas, las que son valoradas por el 93% de los ejecutivos, quienes también señalan lo difícil que es encontrar a personal con dichas capacidades (El País 2017; Estrategia 2014).

Este plan está orientado a capacitar al personal del restaurante estudiado, por cuanto son este tipo de empresas las que poseen mayor demanda de estas habilidades, dado que la fidelidad de los consumidores depende en gran medida del servicio brindado. Bajo esta realidad, solo el 13.35% del personal tuvo desarrolladas las habilidades blandas en un nivel alto, por lo que el presente plan de capacitación es una propuesta orientada a mejorarlas.

8.3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Un plan de capacitación es un instrumento utilizado para implementar temas que necesiten ser capacitados en los trabajadores y que va de acuerdo a las necesidades que puedan tener las empresas; la que se realiza en un corto periodo de tiempo y a través de la cual se desarrollan nuevas habilidades y conocimientos en función a objetivos planteados. (Amaya 2003 citado por Sánchez 2014 & Chiavenato 1998).

8.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General:

Brindar herramientas para reconocer y mejorar el nivel de Habilidades Blandas en los trabajadores de una empresa gastronómica en Piura.

Objetivos específicos:

Brindar herramientas para reconocer y mejorar el nivel de Habilidades Intrapersonales en los trabajadores de una empresa gastronómica en Piura.

Brindar herramientas para reconocer y mejorar el nivel de Habilidades Interpersonales en los trabajadores de una empresa gastronómica en Piura.

8.5. JUSTIFICACIÓN

Moraleja (2018), señala que las actividades productivas y de servicios están expuestas a continuos cambios de manera rápida e incierta; lo que demanda que las personas se formen no sólo en conocimientos técnicos, sino también en habilidades como las habilidades blandas, para garantizar una mejor adaptación y desempeño en el ambiente laboral.

8.6. FUNDAMENTOS

El diseño del plan de capacitación se fundamenta en las siguientes teorías:

La Teoría Neoclásica: recogiendo los postulados de Peter Drucker quien sostiene que el trabajador es el capital más valioso que posee una empresa. (Pinto, 2014; Jummp 2010).

Teoría de Inteligencia Emocional de Goleman (1996) y Modelos Mixtos de Bar-On (2006), donde se definen a las habilidades blandas como un grupo de

habilidades y competencias que le permite al individuo conocerse a sí mismo y a los demás.

Teoría de Capital humano de Schultz: (1961), quien plantea que el desempeño laboral es el capital más valioso pero que su desempeño no es homogéneo y se debe capacitar (Selva, 2004).

Teoría El Constructivismo de Vigotsky (1978), que plantea que el rol protagónico dentro del aprendizaje lo tiene el aprendiz, y construye sus conocimientos, en base a la interacción con su entorno. (Baquero,1997).

Enfoque Metodológico El Taller Pedagógico: Cano (2012) sostiene que es una metodología de trabajo en sesiones de varios días que se utiliza fuera de aula y considerada para desarrollar habilidades. Se realizan en grupos pequeños. (Sánchez, 2007).

8.7. PRINCIPIOS

P. Económico. La persona es considerada como el recurso fundamental para el éxito organizacional y una ventaja competitiva para afrontar los desafíos. Chiavenato (2007).

P. Andragógico: toma en cuenta los postulados de Knowles, (2016) citado en Morales, O. & Leguizamon, (2016) quienes mencionan que la construcción del aprendizaje del adulto está ligado a problemas de la vida real, el valor de las experiencias, la disposición para aprender y motivación.

P. Humano: La empresa está conformada por trabajadores que se caracterizan por ser seres singulares e inteligentes que impulsan el desarrollo de la organización y son capaces de conducirla al éxito. (Chiavenato, 2007).

8.8. CARACTERÍSTICAS

El plan de capacitación es:

- **Práctico:** Porque promueve en el análisis y la reflexión de situaciones que vive el trabajador en su realidad laboral.
- **Dinámico:** Porque promueve la participación activa del trabajador.
- **Motivador:** Porque usa material que favorece a la reflexión e inspiración, lo que permite facilitar un cambio de actitudes.
- **Científico:** Porque cuenta con sustento teórico del tema.

8.9. ESTRUCTURA DEL MODELO

El plan tiene 3 dimensiones:

- **Detección y análisis de las necesidades de capacitación.** Los resultados están planteados en el anexo 6.
- **Diseño del Plan de Capacitación.**
- **Evaluación del Plan de Capacitación:** Cuya validez ha sido trabajada bajo juicio de expertos (Ver anexo 12).

8.10. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL MODELO

HABILIDAD	TALLER	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	MATERIALES	TIEMPO	FECHA
Auto conocimiento	Reconozco mis fortalezas y debilidades	Conocer que aspectos influyen en el logro de objetivos personales y laborales.	Análisis FODA	Hojas Bond, Lapiceros Equipo proyector videos Papelotes, Plumones, Tarjetas.	90` Para cada taller El Programa De capacitación dura 12 semana	09/01/21
Autoconciencia emocional	Reconociendo el boom de mis emociones	Conocer que emociones siente el personal	Análisis de imágenes			16/01/21
Asertividad	Me expreso asertivamente, me respeto y respeto a los demás	Identificar comportamientos asertivos	Visualización del Video: "Hablando claro".			23/01/21
Auto actualización	Con mis sueños y SMART inicio mi gran proyecto	Diseñar un Proyecto de vida personal y laboral, definiendo visión y objetivos	Modelo SMART			30/01/21
	Con orgullo defino y comparto mi gran proyecto					06/02/21
Empatía	Ampliando mis perspectivas para comprender	Valorar los puntos de vistas de los demás	Análisis de casos			13/02/21
Trabajo en equipo	Generando valor en nuestros procedimientos	Mejorar los procedimientos de atención del cliente.	Brain storming			20/02/21
Orientación al cliente	Desde la mirada de nuestros clientes	Desarrollar una visión estratégica de los clientes.	Análisis del Mapa de empatía			27/02/21
	Recuperando la fidelización de clientes	Aprender a manejar los reclamos de los clientes	Análisis de casos			04/03/21
Toma de decisiones	Ponderando y Decidiendo por la mejor opción	Aprender a tomar decisiones.	Aplicación de la Técnica de Matriz de decisiones			11/03/21
Capacidad de negociación	Definiendo mi estrategia de negociación	Identificar estrategias de negociación más favorable en su desempeño laboral.	Análisis del vídeo "metáfora de la naranja".			18/03/21
Resolución de problemas	Eliminando las causas eliminamos el problema	Identificar las diversas causas que generan problemas.	Diagrama de Ishikawa			25/03/21

8.11. PRESUPUESTO

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Certificados	Unid.	16	5.00	80.00
Honorarios del especialista	Global	12	300.00	3,600.00
Alquiler de retroproyector	Unid.	18	5.00	90.00
Refrigerios	Unid.	192	3.00	576.00
Papel A4 80gr	Ciento	300	0.03	9.00
Separatas anilladas	Unid.	17	3.00	51.00
Lapiceros	Unid.	16	1.00	16.00
Material complementario para el desarrollo de la sesión	Global	-	-	50.00
Total				4,472.00

8.12. EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

El Plan de capacitación fue evaluado a través del juicio de expertos, por tres especialistas, utilizando como instrumento una lista de cotejo que dieron un valor de adecuado al instrumento. (Ver anexo 12).

8.13. PROYECCIÓN DE LA PROPUESTA.

	Tiempo	Desarrollo de habilidades blandas en el personal	Aumento de Productividad de la empresa
Corto Plazo	3 meses	20%	5%
Medio Plazo	6 meses	40%	15%
Largo Plazo	9 meses	70%	30%

Fuente: Elaboración propia

Meta: Con la aplicación de la herramienta gerencial: Plan de capacitación sobre habilidades blandas, la meta es lograr la capacitación del 100% del personal de la empresa. Teniendo en cuenta que el proceso de capacitación dura 3 meses, se espera que a partir del tercer mes se inicie la mejora de la práctica de habilidades de los trabajadores y por ende, la mejora de la productividad de la empresa.

Considerando la baja situación económica mundial, nacional y local de las empresas gastronómicas por razones de la pandemia, se espera que la propuesta contribuya a mejorar un 30% la productividad de la empresa a los 9 meses de su ejecución.

REFERENCIAS

- Aguilera, T., & Castillo, R., (2011). Guía técnica para la construcción de escalas de actitud. <https://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/pdf/garcia-aguilera-castillo-guia-construccion-escalas-actitud.pdf>
- Abrego, R., González, K. & Lullo, R. (2012). Elaboración de un diseño instruccional para el desarrollo de habilidades en el manejo de conflictos y negociaciones dirigida al área de mercadeo y ventas en la industria farmacéutica ROKA C.A. utilizando la inteligencia emocional <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/3618/1/T026800003611-0-1RobertoAbrego-000.pdf>
- Agut, S., Grau, R. (2010). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. [https://www.researchgate.net/publication/28253477 Una aproximacion psico social al estudio de las competencias](https://www.researchgate.net/publication/28253477_Una_aproximacion_psico-social_al_estudio_de_las_competencias)
- Arias, F. (2012). *Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. [https://www.academia.edu/23573985/El proyecto de investigaci%C3%B3n_6ta Edici%C3%B3n Fidas G Arias FREELIBROS ORG](https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fidias_G_Arias_FREELIBROS_ORG)
- Ayoví-Caicedo, J. (2020). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/39/41/>
- Baquero, R., (1997). *Vigotsky y el aprendizaje escolar*. AIQUE. [http://www.terras.edu.ar/biblioteca/6/6PE Baquero 2 Unidad 2.pdf](http://www.terras.edu.ar/biblioteca/6/6PE_Baquero_2_Unidad_2.pdf)
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. *Psicothema*.

- Becerra, M. & Ogando, R. (2020). La participación de los trabajadores en la toma de decisiones de sus empresas. <https://www.researchgate.net/publication/49594746>
- Broussard, L., Charoensap-Kelly, P., Lindsly, M., Troy, M. (2015). *Evaluation of a Soft Skills Training Program. Business and Professional Communication Quarterly*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2329490615602090>
- Caballero, J., Delfino, M., & Teixeira, O., (2019). Habilidades Blandas y logro de aprendizaje del curso de taller de espacios residenciales 2 en los alumnos del programa de beca 18 de la carrera profesional de Arquitectura de Interiores y diseño de interiores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Toulouse Lautrec, Distrito de Surco – 2018. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2127?mode=full>
- Cáceres, F., Peña, E., & Ramos V. (2018). Las habilidades blandas y el desempeño laboral: Un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2495>
- Canossa, H. (2019). Habilidades blandas en el estudiantado universitario y la empleabilidad en Costa. <https://revistas.utn.ac.cr/index.php/arje/article/view/205>
- Casas, R. Soft Skills (s.f.). *¿Qué son y cuáles son las más importantes en hostelería?* <https://www.bartalentlab.com/de gustanews/tendencias/tecnicas-de-sala-y-barra/soft-skills-en-hosteleria>
- Chiavenato, E. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill. https://www.academia.edu/25792388/Libro_gestion_del_talento_humano_chia venato

- Coronado, G. (2018). Niveles de empatía en los trabajadores de Servicio de servicio al Cliente en empresa inmobiliaria. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>
- Cuartero, N. (2007). Las emociones en orientación profesional. <https://www.yumpu.com/es/document/read/13491965/norberto-cuartero-requejo>
- Davidson, K. (2016). Companies face a shortage of 'soft skills' when it comes to hiring; Communication, teamwork, punctuality and critical thinking are in demand, according to an analysis of 2.3 million profiles on LinkedIn. <https://search.proquest.com/docview/1823604157/C47705EDFBE74D9BPQ/3>
- Davidson, K. (2016). Employers find soft skills like critical thinking in short supply. <https://www.wsj.com/articles/employers-find-soft-skills-like-critical-thinking-in-short-supply-1472549400>
- Diaz, A. (2019). Habilidades blandas. <https://www.pressreader.com/puerto-rico/el-nuevo-dia1/20191209/281676846787900>
- El País. (2017). Se debería capacitar a las personas en habilidades blandas". <https://negocios.elpais.com.uy/deberia-capacitar-personas-habilidades-blandas.html>
- Estrategia. (2014). Ejecutivos Buscan Candidatos que Potencian sus Habilidades Blandas. <https://search.proquest.com/docview/1547932942?accountid=37408>.
- Feffer, M. (2016). *Going soft on talent*. HR Magazine. <https://www.shrm.org/hr-today/news/hr-magazine/0416/pages/hrs-hard-challenge-when-employees-lack-soft-skills.aspx>

- Fernández, D. & Gamarra, C. (2014). Relación entre problemas laborales y productividad en CODIJISA S.A.C Chiclayo. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3793/Fernandez%20Gamonal%20-%20Gamarra%20Quevedo.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Flores-Carretero, E. (2019). Employees with soft skills, more competitive companies <https://search.proquest.com/docview/2290609464?accountid=37408>
- Gabel-Shemueli, R., & Dolan, S. (2011). Do emotions matter? The role of emotional intelligence competences in cross-cultural adjustment for international assignment. https://www.researchgate.net/publication/235289916_Do_emotions_matter_The_role_of_emotional_intelligence_competences_in_cross-cultural_adjustment_for_international_assignment
- Gasma (2020). *Soft Skills, un activo en la gastronomía*. <https://www.gasma.es/soft-skills-un-activo-en-gastronomia/>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Kairos. <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20-%20Daniel%20Goleman.pdf>
- Goleman, D. (2000). *Leadership That Gets Results*. Harvard Business Review. http://www.kpcolorado.net/sites/default/files/2011_01_10_leadership_that_gets_results_0.pdf
- Guerra-Báez, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572019000100308&tlng=es

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2019) *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Herrán, G. (2004). El autoconocimiento como eje de la formación. https://www.researchgate.net/publication/27578289_El_autoconocimiento_como_eje_de_la_formacion
- Jain, S. & Anjuman, A. (2013). Facilitating the Acquisition of Soft Skills Through Training. <https://www.questia.com/library/journal/1P3-3076881961/facilitating-the-acquisition-of-soft-skills-through>
- Jumpp (2010). *Peter Drucker y la satisfacción del cliente*. <https://jumpp.wordpress.com/2010/11/16/peter-drucker-y-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Kechagias, K. (2011). *Teaching and Assessing Soft Skills*. Thessaloniki. [https://www.yumpu.com/en/document/read/10974306/teaching-and-assessing-soft-skills-mass-measuring-and-](https://www.yumpu.com/en/document/read/10974306/teaching-and-assessing-soft-skills-mass-measuring-and)
- Manrique, S., Oyarzabal G., & Herrera, A. (2018). Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de LA PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12457>
- ManpowerGroup (2016). 2016/ 2017 Talent Shortage Survey. <http://www.manpowergroup.com/talent-shortage-2016>
- Maslow, A (1987) *Motivation and Personality. Third Edition*. Harper & Row, Publishers Inc

- Muñoz, A. & Chaves, C (2013) La empatía: ¿un concepto unívoco? <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5527454>
- Neri, J., Hernández, C. (2019). Los jóvenes universitarios de ingeniería y su percepción sobre las competencias blandas. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/449/1939>
- Organisation for Economic Cooperation and Development. (2015). Skills for social progress: The power of social and emotional skills. <http://www.oecd.org/education/cei/skills-for-social-progress-executive-summary.pdf>
- Paredes R. (2020). *Definición y diseño de investigación descriptivo – propositiva – Indiomérica Televisión* (Video). Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=nh6d9UurK0o&t=266s>
- Perera, M. (2017). Conciencia Emocional y Regulación Emocional. <https://www.diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/118533/7/TFP%20Cristina%20Perera.pdf>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2015). Definición de resolución de problemas. <https://definicion.de/resolucion-de-problemas/>
- Pricewaterhousecoopers [PwC] (2016). Redefining business success in a changing world. CEO Survey. <https://www.pwc.com/gx/en/ceo-survey/2016/landing-page/pwc-19th-annual-global-ceo-survey.pdf>
- Pinto, C. (2014). Evolución del capital humano a través de las teorías administrativas. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13013/JAIME%20A>

LONSO%20PINTO%20COLMENARES%20%20Ensayo%2022102014.pdf;jsessionid=0434A38EE1CCEF6C6F52CFA7B4E96B9F?sequence=1

- Portafolio (2020). Identificar talentos, la base de una empresa con éxito: <http://gda.com/detalle-de-la-noticia/?article=4115718>
- Quiroa, C. (2014). Toma de decisiones y productividad laboral. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- Robles, M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's Workplace. <http://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Executive-Perceptions-of-the-Top-10-Soft-Skills-Needed-in-Todays-Workplace.pdf>
- Roux, R. (2019). 'Soft Skills' <https://search.proquest.com/docview/2286315524?accountid=37408>
- Sánchez, C. (2007). El taller pedagógico una alternativa de actualización. <http://200.23.113.51/pdf/25229.pdf>
- Selva, C. (2004). *El capital humano y su contribución al crecimiento económico*. (2ª ed.). La Mancha. [https://books.google.com.pe/books?id=i0oQda0p_oC&pg=PA28&dq=La+Teor%C3%ADa+del+capital+humano+Schultz+\(1961\),&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwilhoPUzfrAhXRJrkGHQ62CfkQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=La%20Teor%C3%ADa%20del%20capital%20humano%20Schultz%20\(1961\)%2C&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=i0oQda0p_oC&pg=PA28&dq=La+Teor%C3%ADa+del+capital+humano+Schultz+(1961),&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwilhoPUzfrAhXRJrkGHQ62CfkQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=La%20Teor%C3%ADa%20del%20capital%20humano%20Schultz%20(1961)%2C&f=false)
- Semana Económica. (2017). Los softs skills como herramientas para retener a los jóvenes. https://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/news/file/ciec_en_semana_economica_-_3_septiembre.pdf

- Silvestre, Y. (2017). Las habilidades blandas y su influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo – 2017. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario_y_elitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Universidad de León (2013). Toma de decisiones y solución de problemas. <https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/TOMA-DE-DECISIONES-2014.pdf>.
- Vallejos, A. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC, filial Chiclayo. tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf
- Vásquez, C., & Velásquez, P. (2016). Competencias blandas ante incidentes críticos en la práctica clínica de estudiantes de obstetricia y puericultura de la Universidad Austral de Chile. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/fmv335c/doc/fmv335c.pdf>
- Zepeda, M., Cardoso, E., & Rey, C. (2018). El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros. http://www.cientifica.esimez.ipn.mx/manuscritos/V23N1_061_067.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable diagnóstica HABILIDADES BLANDAS	Son habilidades de naturaleza intrapersonal e interpersonal; esenciales para el desarrollo personal y laboral. (Kechagias, 2011).	La variable diagnóstica: Habilidades Blandas será trabajada a través de la aplicación de una escala de valoración que contendrá 30 ítems que recogerán datos para diagnosticar la realidad de las habilidades intrapersonal e interpersonal, de los trabajadores.	Habilidades Intrapersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Auto reconocimiento • Autoconciencia emocional • Asertividad • Autoactualización 	ORDINAL
			Habilidades Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Trabajo en Equipo • Orientación al cliente • Toma de decisiones • Capacidad de Negociación • Solución de problemas 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable Propositiva:</p>	<p>El Plan de Capacitación es un proceso sistemático y organizado de corto plazo; a través del cual las personas obtienen habilidades y conocimientos en función a unos objetivos definidos. Posee 4 partes: Detección y Análisis de las Necesidades - Diseño del Plan de Capacitación - Ejecución del Plan de Capacitación - Evaluación del Plan de Capacitación. (Chiavenato, 2009).</p>	<p>Por ser un estudio propositivo que no se aplica, el Plan de capacitación será validado por expertos a través de una lista de cotejo conformado por 34 ítems</p>	<p>Detección y análisis de las necesidades</p>	<p>Diagnóstico de necesidades de plan de capacitación en habilidades blandas</p>	<p>ORDINAL</p>
	<p>La fase de ejecución no se implementará por ser estudio propositivo.</p>	<p>Diseño del plan de capacitación</p>	<p>Fundamentos teóricos del plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teoría Neoclásica - Peter Druker. 		

**PLAN DE
CAPACITACIÓN**

- Inteligencia Emocional - Goleman
- Modelos mixtos - Baron
- Teoría del Capital Humano - Schultz
- El constructivismo - Vigotski
- El Taller pedagógico

Objetivos:

- **General:** Brindar herramientas para reconocer y mejorar el nivel de Habilidades Blandas en trabajadores
- **Específicos:** Brindar herramientas para reconocer y mejorar el nivel de Habilidades intrapersonales e interpersonales en trabajadores

Estrategias:

Diagrama de Ishikawa

- Análisis de Casos
- Foda
- Smart
- Mapas de Empatía

Principios

- P. Económico
- P. Andragógico
- P. Humano

Características

- Práctico
- Dinámico
- Motivador
- Científico

Recursos

- Recursos materiales:
 - Audiovisuales.
 - Sillas.

				<ul style="list-style-type: none"> - Proyector ▪ Recurso humano : <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores - Facilitador <p>Tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90 minutos
			Evaluación del taller	Validación por Juicio de Expertos

II. DATOS ESPECÍFICOS

Marca con un aspa la respuesta que consideras corresponde a tu comportamiento.

ÍTEMS		ESCALA DE RESPUESTA			
		1. Nunca	2. A veces	3. Casi Siempre	4. Siempre
1	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos fuertes de tu personalidad que han contribuido con el logro de tus metas?				
2	¿Reconoces qué características de tu personalidad favorecen la interacción con las diferentes personas que conoces?				
3	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos débiles de tu forma de proceder que impiden lo que te propones?				
4	¿Identificas cuáles son las emociones que sientes con mayor frecuencia?				
5	¿Identificas con facilidad cuáles son las emociones que te cuesta o te molesta sentir?				
6	¿Identificas claramente ante qué situaciones suele invadirte el miedo?				
7	¿Puedes expresar tus sentimientos sin herir los sentimientos de los demás?				
8	¿Defiendes tus opiniones con claridad manteniendo la calma y serenidad?				
9	¿Puedes expresar con respeto y honestidad lo que te incomoda y te hace sentir mal?				
10	¿Sigues cursos de capacitación/actualización, online o presencial, que te permiten mejorar tus condiciones laborales?				
11	¿Realizas cambios en tus hábitos y actitudes que favorecen tus relaciones interpersonales?				
12	¿En lo que va del año has realizado actividades que contribuyen a tus aspiraciones de superación y autorrealización personal?				
13	¿Cuándo alguien te cuenta un problema te imaginas en su situación y tratas de ayudar?				
14	¿Comprendes el punto de vista de tus compañeros, aunque difieran del tuyo?				
15	¿Entiendes los sentimientos de las personas y promueves el buen trato y comprensión en el grupo?				

16	¿Aportas ideas para mejorar el trabajo y lograr las metas del grupo?				
17	¿Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo cuando lo necesitan?				
18	¿Escuchas las ideas y sugerencias de tus compañeros para el logro de los objetivos del grupo?				
19	¿Demuestras habilidad para identificar rápidamente las necesidades de los clientes?				
20	¿Realizas cambios en tu forma de trabajar respondiendo a los gustos de los clientes?				
21	¿Tu trabajo está centrado en hacer que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que presta la empresa?				
22	¿Atiendes rápidamente cualquier dificultad que se te presenta en tu trabajo?				
23	¿En tu trabajo te caracterizas por tomar decisiones evaluando previamente diferentes alternativas?				
24	¿Tomas decisiones con mucha seguridad ante situaciones de alta presión?				
25	¿Te resulta fácil poder encontrar puntos favorables en las opiniones contrarias a tus propuestas?				
26	¿Tienes habilidad para presentar argumentos claros y consistentes haciendo ver la conveniencia y relevancia de tus propuestas?				
27	¿Ante situaciones de conflicto te predispones rápidamente a la búsqueda de acuerdos?				
28	¿Te resulta fácil generar muchas ideas creativas para solucionar situaciones difíciles que se presentan en el trabajo?				
29	¿Cuándo se presenta un problema laboral organizas de inmediato un proceso de gestión efectiva para resolverlo?				
30	¿Aplicas técnicas de resolución de problemas ante las dificultades que debes resolver en tu trabajo?				

ANEXO 3:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS – VALIDEZ DE CONTENIDO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala para diagnosticar el nivel de habilidades blandas de trabajadores de empresa gastronómica.

OBJETIVO: Determinar el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica de la ciudad de Piura, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una empresa gastronómica de la ciudad de Piura.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rosillo Zapata Yojani Emérita

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster

VALORACIÓN:

Inadecuado	Regular	Adecuado
		X

Firma del evaluador(a):


Yojani Emérita Rosillo Zapata

MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA MEDIR EL NIVEL DE HABILIDADES BLANDAS DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				1. Nunca	2. A veces	3. Casi Siempre	4. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
HABILIDADES BLANDAS	INTRAPERSONAL	Auto Conocimiento	1	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos fuertes de tu personalidad que han contribuido con el logro de tus metas?					X		X		X		X			
			2	¿Reconoces qué características de tu personalidad favorecen la interacción con las diferentes personas que conoces?					X		X		X		X			
			3	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos débiles de tu forma de proceder que impiden lo que te propones?					X		X		X		X			
		Autoconciencia Emocional	4	¿Identificas cuáles son las emociones que sientes con mayor frecuencia?					X		X		X		X			
			5	¿Identificas con facilidad cuáles son las emociones que te cuesta o te molesta sentir?					X		X		X		X			
			6	¿Identificas claramente ante qué situaciones suele invadirte el miedo?					X		X		X		X			
		Asertividad	7	¿Puedes expresar tus sentimientos sin herir los sentimientos de los demás?					X		X		X		X			
			8	¿Defiendes tus opiniones con claridad manteniendo la calma y serenidad?					X		X		X		X			
			9	¿Puedes expresar con respeto y honestidad lo que te incomoda y te hace sentir mal?					X		X		X		X			

INTERPERSONAL	Autoactualización	10	¿Sigues cursos de capacitación/actualización, online o presencial, que te permiten mejorar tus condiciones laborales?					X		X		X		X		
		11	¿Realizas cambios en tus hábitos y actitudes que favorecen tus relaciones interpersonales?					X		X		X		X		
		12	¿En lo que va del año has realizado actividades que contribuyen a tus aspiraciones de superación y autorrealización personal?					X		X		X		X		
	Empatía	13	¿Cuándo alguien te cuenta un problema te imaginas en su situación y tratas de ayudar?					X		X		X		X		
		14	¿Comprendes el punto de vista de tus compañeros, aunque difieran del tuyo?					X		X		X		X		
		15	¿Entiendes los sentimientos de las personas y promueves el buen trato y comprensión en el grupo?					X		X		X		X		
	Trabajo en Equipo	16	¿Aportas ideas para mejorar el trabajo y lograr las metas del grupo?					X		X		X		X		
		17	¿Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo cuando lo necesitan?					X		X		X		X		
		18	¿Escuchas las ideas y sugerencias de tus compañeros para el logro de los objetivos del grupo?					X		X		X		X		
	Orientación al Cliente	19	¿Demuestras habilidad para identificar rápidamente las necesidades de los clientes?					X		X		X		X		
		20	¿Realizas cambios en tu forma de trabajar respondiendo a los gustos de los clientes?					X		X		X		X		
		21	¿Tu trabajo está centrado en hacer que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que presta la empresa?					X		X		X		X		
		22	¿Atiendes rápidamente cualquier dificultad que se te presenta en tu trabajo?					X		X		X		X		

	Toma de Decisiones	23	¿En tu trabajo te caracterizas por tomar decisiones evaluando previamente diferentes alternativas?					X		X		X		X			
		24	¿Tomas decisiones con mucha seguridad ante situaciones de alta presión?					X		X		X		X			
	Capacidad de Negociación	25	¿Te resulta fácil poder encontrar puntos favorables en las opiniones contrarias a tus propuestas?					X		X		X		X			
		26	¿Tienes habilidad para presentar argumentos claros y consistentes haciendo ver la conveniencia y relevancia de tus propuestas?					X		X		X		X			
		27	¿Ante situaciones de conflicto te predispones rápidamente a la búsqueda de acuerdos?					X		X		X		X			
	Solución de Problemas	28	¿Te resulta fácil generar muchas ideas creativas para solucionar situaciones difíciles que se presentan en el trabajo?					X		X		X		X			
		29	¿Cuándo se presenta un problema laboral organizas de inmediato un proceso de gestión efectiva para resolverlo?					X		X		X		X			
		30	¿Aplicas técnicas de resolución de problemas ante las dificultades que debes resolver en tu trabajo?					X		X		X		X			

Firma del evaluador(a): _____

Yo/afé Resillo
PSYCHOLOGA
C.F.P. 8874

Matriz de validación del instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala para diagnosticar el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

OBJETIVO: Determinar el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Salazar Moscol Wilfredo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración y Recursos Humanos

VALORACIÓN:

Inadecuado	Regular	Adecuado
		x

Firma del evaluador(a):

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' and 'M' intertwined, written over a horizontal line.

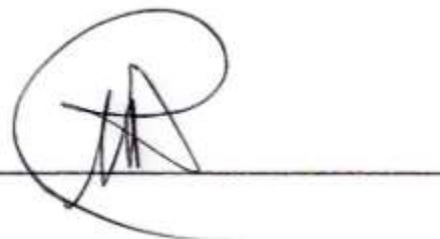
MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA MEDIR EL NIVEL DE HABILIDADES BLANDAS DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				1. Nunca	2. A veces	3. Casi Siempre	4. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
HABILIDADES BLANDAS	INTRAPERSONAL	Auto Conocimiento	1	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos fuertes de tu personalidad que han contribuido con el logro de tus metas?					X		X		X		X			
			2	¿Reconoces qué características de tu personalidad favorecen la interacción con las diferentes personas que conoces?					X		X		X		X			
			3	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos débiles de tu forma de proceder que impiden lo que te propones?					X		X		X		X			
		Autoconciencia Emocional	4	¿Identificas cuáles son las emociones que sientes con mayor frecuencia?					X		X		X		X			
			5	¿Identificas con facilidad cuáles son las emociones que te cuesta o te molesta sentir?					X		X		X		X			
			6	¿Identificas claramente ante qué situaciones suele invadirte el miedo?					X		X		X		X			
		Asertividad	7	¿Puedes expresar tus sentimientos sin herir los sentimientos de los demás?					X		X		X		X			
			8	¿Defiendes tus opiniones con claridad manteniendo la calma y serenidad?					X		X		X		X			
			9	¿Puedes expresar con respeto y honestidad lo que te incomoda y te hace sentir mal?					X		X		X		X			

INTERPERSONAL	Autoactualización	10	¿Sigues cursos de capacitación/actualización, online o presencial, que te permiten mejorar tus condiciones laborales?					X		X		X		X		
		11	¿Realizas cambios en tus hábitos y actitudes que favorecen tus relaciones interpersonales?					X		X		X		X		
		12	¿En lo que va del año has realizado actividades que contribuyen a tus aspiraciones de superación y autorrealización personal?					X		X		X		X		
	Empatía	13	¿Cuándo alguien te cuenta un problema te imaginas en su situación y tratas de ayudar?					X		X		X		X		
		14	¿Comprendes el punto de vista de tus compañeros, aunque difieran del tuyo?					X		X		X		X		
		15	¿Entiendes los sentimientos de las personas y promueves el buen trato y comprensión en el grupo?					X		X		X		X		
	Trabajo en Equipo	16	¿Aportas ideas para mejorar el trabajo y lograr las metas del grupo?					X		X		X		X		
		17	¿Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo cuando lo necesitan?					X		X		X		X		
		18	¿Escuchas las ideas y sugerencias de tus compañeros para el logro de los objetivos del grupo?					X		X		X		X		
	Orientación al Cliente	19	¿Demuestras habilidad para identificar rápidamente las necesidades de los clientes?					X		X		X		X		
		20	¿Realizas cambios en tu forma de trabajar respondiendo a los gustos de los clientes?					X		X		X		X		
		21	¿Tu trabajo está centrado en hacer que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que presta la empresa?					X		X		X		X		
		22	¿Atiendes rápidamente cualquier dificultad que se te presenta en tu trabajo?					X		X		X		X		

	Toma de Decisiones	23	¿En tu trabajo te caracterizas por tomar decisiones evaluando previamente diferentes alternativas?					X		X		X		X			
		24	¿Tomas decisiones con mucha seguridad ante situaciones de alta presión?					X		X		X		X			
	Capacidad de Negociación	25	¿Te resulta fácil poder encontrar puntos favorables en las opiniones contrarias a tus propuestas?					X		X		X		X			
		26	¿Tienes habilidad para presentar argumentos claros y consistentes haciendo ver la conveniencia y relevancia de tus propuestas?					X		X		X		X			
		27	¿Ante situaciones de conflicto te predispones rápidamente a la búsqueda de acuerdos?					X		X		X		X			
	Solución de Problemas	28	¿Te resulta fácil generar muchas ideas creativas para solucionar situaciones difíciles que se presentan en el trabajo?					X		X		X		X			
		29	¿Cuándo se presenta un problema laboral organizas de inmediato un proceso de gestión efectiva para resolverlo?					X		X		X		X			
		30	¿Aplicas técnicas de resolución de problemas ante las dificultades que debes resolver en tu trabajo?					X		X		X		X			

Firma del evaluador(a):



Matriz de validación del instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala para diagnosticar el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

OBJETIVO: Determinar el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rodríguez de Peña Nelida

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración

VALORACIÓN:

Inadecuado	Regular	Adecuado
		X



Lic. Adm. Nelida Rodríguez de Peña
REG. UNIC. DE COT. N° 5460

Firma del evaluador(a): _____

MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA MEDIR EL NIVEL DE HABILIDADES BLANDAS DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				1. Nunca	2. A veces	3. Casi Siempre	4. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
HABILIDADES BLANDAS	INTRAPERSONAL	Auto Conocimiento	1	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos fuertes de tu personalidad que han contribuido con el logro de tus metas?					X		X		X		X		Se debe redactar en un lenguaje sencillo	
			2	¿Reconoces qué características de tu personalidad favorecen la interacción con las diferentes personas que conoces?					X		X		X		X		Es parecida a la anterior	
			3	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos débiles de tu forma de proceder que impiden lo que te propones?					X		X		X		X		Mejorar redacción	
		Autoconciencia Emocional	4	¿Identificas cuáles son las emociones que sientes con mayor frecuencia?					X		X		X		X			
			5	¿Identificas con facilidad cuáles son las emociones que te cuesta o te molesta sentir?					X		X		X		X			
			6	¿Identificas claramente ante qué situaciones suele invadirte el miedo?					X		X		X		X		Porqué específicamente está emoción	
		Asertividad	7	¿Puedes expresar tus sentimientos sin herir los sentimientos de los demás?					X		X		X		X			
			8	¿Defiendes tus opiniones con claridad manteniendo la calma y serenidad?					X		X		X		X			
			9	¿Puedes expresar con respeto y honestidad lo que te incomoda y te hace sentir mal?					X		X		X		X			

INTERPERSONAL	Autorregulación	10	¿Sigues cursos de capacitación/actualización, online o presencial, que te permiten mejorar tus condiciones laborales?					X		X		X		X	El indicador es autoactuación o autoregulación? Mejorar la redacción	
		11	¿Realizas cambios en tus hábitos y actitudes que favorecen tus relaciones interpersonales?					X		X		X		X		
		12	¿En lo que va del año has realizado actividades que contribuyen a tus aspiraciones de superación y autorrealización personal?					X		X		X		X		
	Empatía	13	¿Cuando alguien te cuenta un problema te imaginas en su situación y tratas de ayudar?						X		X		X		X	
		14	¿Comprendes el punto de vista de tus compañeros aunque difieran del tuyo?						X		X		X		X	
		15	¿Entiendes los sentimientos de las personas y promueves el buen trato y comprensión en el grupo?							X		X		X		X
	Trabajo en Equipo	16	¿Aportas ideas para mejorar el trabajo y lograr las metas del grupo?						X		X		X		X	
		17	¿Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo cuando lo necesitan?						X		X		X		X	
		18	¿Escuchas las ideas y sugerencias de tus compañeros para el logro de los objetivos del grupo?							X		X		X		X
	Orientación al Cliente	19	¿Demuestras habilidad para identificar rápidamente las necesidades de los clientes?						X		X		X		X	Mejorar redacción
		20	¿Realizas cambios en tu forma de trabajar respondiendo a los gustos de los clientes?						X		X		X		X	
		21	¿Tu trabajo está centrado en hacer que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que presta la empresa?							X		X		X		X

	Toma de Decisiones	22	¿Atiendes rápidamente cualquier dificultad que se te presenta en tu trabajo?					X	X		X	X	Mejorar redacción
		23	¿En tu trabajo te caracterizas por tomar decisiones evaluando previamente diferentes alternativas?					X	X		X	X	
		24	¿Tomas decisiones con mucha seguridad ante situaciones de alta presión?					X	X		X	X	
	Capacidad de Negociación	25	¿Te resulta fácil poder encontrar puntos favorables en las opiniones contrarias a tus propuestas?					X	X		X	X	
		26	¿Tienes habilidad para presentar argumentos claros y consistentes haciendo ver la conveniencia y relevancia de tus propuestas?					X	X		X	X	
		27	¿Ante situaciones de conflicto te predispones rápidamente a la búsqueda de acuerdos?					X	X		X	X	
	Solución de Problemas	28	¿Te resulta fácil generar muchas ideas creativas para solucionar situaciones difíciles que se presentan en el trabajo?					X	X		X	X	
		29	¿Cuándo se presenta un problema laboral organizas de inmediato un proceso de gestión efectiva para resolverlo?					X	X		X	X	
		30	¿Aplicas técnicas de resolución de problemas ante las dificultades que debes resolver en tu trabajo?					X	X		X	X	



Lic. Adm. Melida C. Rodríguez de Peña
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5460

Firma del evaluador(a): _____

ANEXO 4:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS – VALIDEZ DE CRITERIO

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala para medir el nivel de habilidades blandas que poseen los trabajadores de una empresa gastronómica” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa y docente de la Universidad César Vallejo.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Yojani Emérita Rosillo Zapata			
Grado profesional:		Maestría (X)	
		Doctor ()	
Área de Formación académica:		Clínica (X)	Educativa ()
		Social ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional: Clínica - Educativa - Organizacional			
Institución donde labora: Universidad Privada del Norte (UPN)			
Tiempo de experiencia profesional en el área:		2 a 4 años ()	
		Más de 5 años (X)	
1. Docencia en Educación Superior Universitaria: 20 años			
2. Experiencia en investigación: Más de 5 años			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento.

3. DATOS DE LA ESCALA DE VALORACIÓN

Nombre de la Prueba:	“Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica”.
Autor:	Alvarado Zapata, Martin Alfredo Tadeo.
Procedencia:	Piura, Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 25 minutos a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de restaurante
Significación:	Esta escala está compuesta por 30 ítems que exploran el nivel de desarrollo de habilidades blandas que poseen los trabajadores través de las siguientes dimensiones: Intrapersonal, interpersonal.

4. SIGNIFICACIÓN DE LA PRUEBA

Escala	Dimensiones	Significación
HABILIDADES BLANDAS	INTRA PERSONAL	Se evalúa las habilidades que son propias del individuo y favorecen el conocimiento de su mundo interno, sus emociones, sentimientos, fortalezas, debilidades. Las habilidades que la conforman son: autoconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.
	INTER PERSONAL	Se evalúa las habilidades que desarrolla un individuo a efectos de establecer relaciones interpersonales satisfactorias. Sirven para garantizar una adecuada interacción, mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos colectivos. Las habilidades que la conforman son: empatía, orientación al cliente, trabaja en equipo, toma de decisiones, resolución de problemas, capacidad de negociación.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, le presento la “Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica, elaborada por **Martin Alfredo Tadeo, Alvarado Zapata**. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en Desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Por favor lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración según los criterios que se consignan a continuación. Asimismo, le solicitamos, nos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES QUE EVALÚA EL INSTRUMENTO: Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica.

Primera dimensión: Habilidades Intrapersonales

Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de habilidades que tienen los trabajadores para realizar su autoconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad y autoactualización.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Auto conocimiento	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos fuertes de tu personalidad que han contribuido con el logro de tus metas?				x				x				x
	¿Reconoces qué características de tu personalidad favorecen la interacción con las diferentes personas que conoces?				x				x				x
	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos débiles de tu forma de proceder que impiden lo que te propones?				x				x				x
Autoconciencia emocional	¿Identificas cuáles son las emociones que sientes con mayor frecuencia?				x				x				x
	¿Identificas con facilidad cuáles son las emociones que te cuesta o te molesta sentir?				x				x				x
	¿Identificas claramente ante qué situaciones suele invadirte el miedo?				x				x				x
Asertividad	¿Puedes expresar tus sentimientos sin herir los sentimientos de los demás?				x				x				x
	¿Defiendes tus opiniones con claridad manteniendo la calma y serenidad?				x				x				x
	¿Puedes expresar con respeto y honestidad lo que te incomoda y te hace sentir mal?				x				x				x
Auto actualización	¿Sigues cursos de capacitación/actualización, online o presencial, que te permiten mejorar tus condiciones laborales?				x				x				x
	¿Realizas cambios en tus hábitos y actitudes que favorecen tus relaciones interpersonales?				x				x				x
	¿En lo que va del año has realizado actividades que contribuyen a tus aspiraciones de superación y autorrealización personal?				x				x				x

Segunda dimensión: Habilidades Interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de habilidades de empatía, trabajo en equipo, orientación al cliente, toma de decisiones, resolución de problemas y capacidad de negociación que poseen los trabajadores en su centro laboral.

	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Empatía	¿Cuándo alguien te cuenta un problema te imaginas en su situación y tratas de ayudar?				x				x				x
	¿Comprendes el punto de vista de tus compañeros, aunque difieran del tuyo?				x				x				x
	¿Entiendes los sentimientos de las personas y promueves el buen trato y comprensión en el grupo?				x				x				x
Trabajo en equipo	¿Aportas ideas para mejorar el trabajo y lograr las metas del grupo?				x				x				x
	¿Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo cuando lo necesitan?				x				x				x
	¿Escuchas las ideas y sugerencias de tus compañeros para el logro de los objetivos del grupo?				x				x				x
Orientación al cliente	¿Demuestras habilidad para identificar rápidamente las necesidades de los clientes?				x				x				x
	¿Realizas cambios en tu forma de trabajar respondiendo a los gustos de los clientes?				x				x				x
	¿Tu trabajo está centrado en hacer que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que presta la empresa?				x				x				x
Toma de decisiones	¿Atiendes rápidamente cualquier dificultad que se te presenta en tu trabajo?				x				x				x
	¿En tu trabajo te caracterizas por tomar decisiones evaluando previamente diferentes alternativas?				x				x				x

	¿Tomas decisiones con mucha seguridad ante situaciones de alta presión?				x				x				x
Capacidad de negociación:	¿Te resulta fácil poder encontrar puntos favorables en las opiniones contrarias a tus propuestas?				x				x				x
	¿Tienes habilidad para presentar argumentos claros y consistentes haciendo ver la conveniencia y relevancia de tus propuestas?				x				x				x
	¿Ante situaciones de conflicto te predispones rápidamente a la búsqueda de acuerdos?				x				x				x
Resolución de problemas	¿Te resulta fácil generar muchas ideas creativas para solucionar situaciones difíciles que se presentan en el trabajo?				x				x				x
	¿Cuándo se presenta un problema laboral organizas de inmediato un proceso de gestión efectiva para resolverlo?				x				x				x
	¿Aplicas técnicas de resolución de problemas ante las dificultades que debes resolver en tu trabajo?				x				x				x

Firma del evaluador(a): _____

Leidy Rosillo
LEIDY ROSILLO ROSILLO
 PSICOLOGA
 C.F.P. 2879

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala para medir el nivel de habilidades blandas que poseen los trabajadores de una empresa gastronómica” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa y docente de la Universidad César Vallejo.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	María Zapata Chapilliquén		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)	Social (X)
		Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Educativa - Organizacional		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

1. **Docencia en Educación Superior Universitaria:** 18 años

2. **Experiencia en investigación:** Más de 10 años

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

b. Validar el contenido de instrumento.

3. DATOS DE LA ESCALA DE VALORACIÓN

Nombre de la Prueba:	“Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica”.
Autor:	Alvarado Zapata, Martin Alfredo Tadeo.
Procedencia:	Piura, Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 25 minutos a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de restaurante
Significación:	Esta escala está compuesta por 30 ítems que exploran el nivel de desarrollo de habilidades blandas que poseen los trabajadores través de las siguientes dimensiones: Intrapersonal, interpersonal.

4. SIGNIFICACIÓN DE LA PRUEBA

Escala	Dimensiones	Significación
HABILIDADES BLANDAS	INTRA PERSONAL	Se evalúa las habilidades que son propias del individuo y favorecen el conocimiento de su mundo interno, sus emociones, sentimientos, fortalezas, debilidades. Las habilidades que la conforman son: autoconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.
	INTER PERSONAL	Se evalúa las habilidades que desarrolla un individuo a efectos de establecer relaciones interpersonales satisfactorias. Sirven para garantizar una adecuada interacción, mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos colectivos. Las habilidades que la conforman son: empatía, orientación al cliente, trabaja en equipo, toma de decisiones, resolución de problemas, capacidad de negociación.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, le presento la “Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica, elaborada por **Martin Alfredo Tadeo, Alvarado Zapata**. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en Desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Por favor lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración según los criterios que se consignan a continuación. Asimismo, le solicitamos, nos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES QUE EVALÚA EL INSTRUMENTO: Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica.

Primera dimensión: Habilidades Intrapersonales

Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de habilidades que tienen los trabajadores para realizar su autoconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad y autoactualización.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Auto conocimiento	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos fuertes de tu personalidad que han contribuido con el logro de tus metas?				✓				✓				✓
	¿Reconoces qué características de tu personalidad favorecen la interacción con las diferentes personas que conoces?				✓				✓				✓
	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos débiles de tu forma de proceder que impiden lo que te propones?				✓				✓				✓
Autoconciencia emocional	¿Identificas cuáles son las emociones que sientes con mayor frecuencia?				✓				✓				✓
	¿Identificas con facilidad cuáles son las emociones que te cuesta o te molesta sentir?				✓				✓				✓
	¿Identificas claramente ante qué situaciones suele invadirte el miedo?				✓				✓				✓
Asertividad	¿Puedes expresar tus sentimientos sin herir los sentimientos de los demás?				✓				✓				✓
	¿Defiendes tus opiniones con claridad manteniendo la calma y serenidad?				✓				✓				✓
	¿Puedes expresar con respeto y honestidad lo que te incomoda y te hace sentir mal?				✓				✓				✓
Auto actualización	¿Sigues cursos de capacitación/actualización, online o presencial, que te permiten mejorar tus condiciones laborales?				✓				✓				✓
	¿Realizas cambios en tus hábitos y actitudes que favorecen tus relaciones interpersonales?				✓				✓				✓
	¿En lo que va del año has realizado actividades que contribuyen a tus aspiraciones de superación y autorrealización personal?				✓				✓				✓

Segunda dimensión: Habilidades Interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de habilidades de empatía, trabajo en equipo, orientación al cliente, toma de decisiones, resolución de problemas y capacidad de negociación que poseen los trabajadores en su centro laboral.

	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Empatía	¿Cuándo alguien te cuenta un problema te imaginas en su situación y tratas de ayudar?				✓				✓				✓
	¿Comprendes el punto de vista de tus compañeros, aunque difieran del tuyo?				✓				✓				✓
	¿Entiendes los sentimientos de las personas y promueves el buen trato y comprensión en el grupo?				✓				✓				✓
Trabajo en equipo	¿Aportas ideas para mejorar el trabajo y lograr las metas del grupo?				✓				✓				✓
	¿Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo cuando lo necesitan?				✓				✓				✓
	¿Escuchas las ideas y sugerencias de tus compañeros para el logro de los objetivos del grupo?				✓				✓				✓
Orientación al cliente	¿Demuestras habilidad para identificar rápidamente las necesidades de los clientes?				✓				✓				✓
	¿Realizas cambios en tu forma de trabajar respondiendo a los gustos de los clientes?				✓				✓				✓
	¿Tu trabajo está centrado en hacer que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que presta la empresa?				✓				✓				✓
Toma de decisiones	¿Atiendes rápidamente cualquier dificultad que se te presenta en tu trabajo?				✓				✓				✓
	¿En tu trabajo te caracterizas por tomar decisiones evaluando previamente diferentes alternativas?				✓				✓				✓

	¿Tomas decisiones con mucha seguridad ante situaciones de alta presión?				✓				✓				✓
Capacidad de negociación:	¿Te resulta fácil poder encontrar puntos favorables en las opiniones contrarias a tus propuestas?				✓				✓				✓
	¿Tienes habilidad para presentar argumentos claros y consistentes haciendo ver la conveniencia y relevancia de tus propuestas?				✓				✓				✓
	¿Ante situaciones de conflicto te predispones rápidamente a la búsqueda de acuerdos?				✓				✓				✓
Resolución de problemas	¿Te resulta fácil generar muchas ideas creativas para solucionar situaciones difíciles que se presentan en el trabajo?				✓				✓				✓
	¿Cuándo se presenta un problema laboral organizas de inmediato un proceso de gestión efectiva para resolverlo?				✓				✓				✓
	¿Aplicas técnicas de resolución de problemas ante las dificultades que debes resolver en tu trabajo?				✓				✓				✓

Firma del evaluador(a):


 The Maria Victoria Caputo B
 C. 2011-2012

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala para medir el nivel de habilidades blandas que poseen los trabajadores de una empresa gastronómica” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa y docente de la Universidad César Vallejo.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:			
Wilfredo Salazar Moscol			
Grado profesional:	Maestría	(X)	
	Doctor	()	
Área de Formación académica:	Clínica	()	Educativa (X)
	Social	()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional: Organizacional (Gerente de Recursos Humanos)			
Institución donde labora: Independiente			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 10 años	(X)	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar el contenido de instrumento.

3. DATOS DE LA ESCALA DE VALORACIÓN

Nombre de la Prueba:	“Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica”.
Autor:	Alvarado Zapata, Martin Alfredo Tadeo.
Procedencia:	Piura, Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 25 minutos a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de restaurante
Significación:	Esta escala está compuesta por 30 ítems que exploran el nivel de desarrollo de habilidades blandas que poseen los trabajadores través de las siguientes dimensiones: Intrapersonal, interpersonal.

4. SIGNIFICACIÓN DE LA PRUEBA

Escala	Dimensiones	Significación
HABILIDADES BLANDAS	INTRA PERSONAL	Se evalúa las habilidades que son propias del individuo y favorecen el conocimiento de su mundo interno, sus emociones, sentimientos, fortalezas, debilidades. Las habilidades que la conforman son: autoconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.
	INTER PERSONAL	Se evalúa las habilidades que desarrolla un individuo a efectos de establecer relaciones interpersonales satisfactorias. Sirven para garantizar una adecuada interacción, mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos colectivos. Las habilidades que la conforman son: empatía, orientación al cliente, trabaja en equipo, toma de decisiones, resolución de problemas, capacidad de negociación.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, le presento la “Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica, elaborada por **Martin Alfredo Tadeo, Alvarado Zapata**. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en Desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Por favor lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración según los criterios que se consignan a continuación. Asimismo, le solicitamos, nos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES QUE EVALÚA EL INSTRUMENTO: Escala para medir el nivel de habilidades blandas de trabajadores de una empresa gastronómica.

Primera dimensión: Habilidades Intrapersonales

Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de habilidades que tienen los trabajadores para realizar su autoconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad y autoactualización.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Auto conocimiento	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos fuertes de tu personalidad que han contribuido con el logro de tus metas?				x				x				x
	¿Reconoces qué características de tu personalidad favorecen la interacción con las diferentes personas que conoces?				x				x				x
	¿Puedes identificar con facilidad cuáles son los puntos débiles de tu forma de proceder que impiden lo que te propones?				x				x				x
Autoconciencia emocional	¿Identificas cuáles son las emociones que sientes con mayor frecuencia?				x				x				x
	¿Identificas con facilidad cuáles son las emociones que te cuesta o te molesta sentir?				x				x				x
	¿Identificas claramente ante qué situaciones suele invadirte el miedo?				x				x				x
Asertividad	¿Puedes expresar tus sentimientos sin herir los sentimientos de los demás?				x				x				x
	¿Defiendes tus opiniones con claridad manteniendo la calma y serenidad?				x				x				x
	¿Puedes expresar con respeto y honestidad lo que te incomoda y te hace sentir mal?				x				x				x
Auto actualización	¿Sigues cursos de capacitación/actualización, online o presencial, que te permiten mejorar tus condiciones laborales?				x				x				x
	¿Realizas cambios en tus hábitos y actitudes que favorecen tus relaciones interpersonales?				x				x				x
	¿En lo que va del año has realizado actividades que contribuyen a tus aspiraciones de superación y autorrealización personal?				x				x				x

Segunda dimensión: Habilidades Interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de habilidades de empatía, trabajo en equipo, orientación al cliente, toma de decisiones, resolución de problemas y capacidad de negociación que poseen los trabajadores en su centro laboral.

	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Empatía	¿Cuándo alguien te cuenta un problema te imaginas en su situación y tratas de ayudar?				x				x				x
	¿Comprendes el punto de vista de tus compañeros, aunque difieran del tuyo?				x				x				x
	¿Entiendes los sentimientos de las personas y promueves el buen trato y comprensión en el grupo?				x				x				x
Trabajo en equipo	¿Aportas ideas para mejorar el trabajo y lograr las metas del grupo?				x				x				x
	¿Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo cuando lo necesitan?				x				x				x
	¿Escuchas las ideas y sugerencias de tus compañeros para el logro de los objetivos del grupo?				x				x				x
Orientación al cliente	¿Demuestras habilidad para identificar rápidamente las necesidades de los clientes?				x				x				x
	¿Realizas cambios en tu forma de trabajar respondiendo a los gustos de los clientes?				x				x				x
	¿Tu trabajo está centrado en hacer que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que presta la empresa?				x				x				x
Toma de decisiones	¿Atiendes rápidamente cualquier dificultad que se te presenta en tu trabajo?				x				x				x
	¿En tu trabajo te caracterizas por tomar decisiones evaluando previamente diferentes alternativas?				x				x				x

	¿Tomas decisiones con mucha seguridad ante situaciones de alta presión?				x				x				x
Capacidad de negociación:	¿Te resulta fácil poder encontrar puntos favorables en las opiniones contrarias a tus propuestas?				x				x				x
	¿Tienes habilidad para presentar argumentos claros y consistentes haciendo ver la conveniencia y relevancia de tus propuestas?				x				x				x
	¿Ante situaciones de conflicto te predispones rápidamente a la búsqueda de acuerdos?				x				x				x
Resolución de problemas	¿Te resulta fácil generar muchas ideas creativas para solucionar situaciones difíciles que se presentan en el trabajo?				x				x				x
	¿Cuándo se presenta un problema laboral organizas de inmediato un proceso de gestión efectiva para resolverlo?				x				x				x
	¿Aplicas técnicas de resolución de problemas ante las dificultades que debes resolver en tu trabajo?				x				x				x

Firma del evaluador(a):



ANEXO 5:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN, MUESTRA	TIPO, DISEÑO	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN	PRUEBA DE CONTRASTE
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de habilidades blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos y cómo debe ser un Plan de capacitación para mejorarlas, en Piura 2020?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de habilidades blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos y proponer un plan de capacitación para mejorarlas, en Piura 2020</p>	<p>Variable Diagnostica: Habilidades Blandas</p>	Habilidades Intrapersonales	<p>15 trabajadores del restaurante</p>	<p>Tipo: Descriptivo - Propositivo</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>	<p>Ordinal</p>	<p>No Aplica</p>
			Habilidades Interpersonales					
		<p>Variable Propositiva: Plan de Capacitación</p>	<p>Detección y Análisis de necesidades</p>		<p>Diseño: No experimental - Transversal</p>	<p>Instrumento: Escala</p>		
			<p>Diseño del Plan de capacitación</p>					
<p>Evaluación del Plan de Capacitación</p>								

ANEXO 6:

**SOLICITUD Y CONSTANCIA DE INSTITUCIÓN QUE ACREDITA LA
REALIZACIÓN DEL ESTUDIO**

AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

Piura, 01 Octubre del 2020.

Señor

Juan Mauro Gómez Ortega.

PROPIETARIO DEL RESTAURANTE "AJÍ & FUEGO".

Presente.

Yo, Martin Alfredo Tadeo, Alvarado Zapata, identificado con DNI 46102858, me dirijo ante usted en mi condición de alumno de Maestría de Administración de Negocios (MBA) de la Universidad César Vallejo. Filial Piura.

Como es de su conocimiento, actualmente me encuentro realizando mi tesis titulada "PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA 2020" y habiendo considerado a su empresa en el desarrollo del presente trabajo; solicito me dé su autorización para dar inicio a dicho estudio con la recolección de datos de los trabajadores, fase importante en el presente estudio.

Agradeciendo el apoyo, el mismo que redundará en la mejora del servicio que brindan los trabajadores del sector gastronómico.

Saluda atentamente.



Martin Alfredo Tadeo Alvarado Zapata.

(ORCID: 0000-0002-853-6124)

AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

Piura, 01 de Octubre del 2020

Señor

Martín Alfredo Tadeo Alvarado Zapata.

ESTUDIANTE DE MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA), DE LA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO. FILIAL PIURA.

Presente.

Me dirijo a usted para hacerle conocer que acepto lo solicitado en su documento presentado el 01 de Octubre del presente año y autorizo proceda a la recolección de información en los trabajadores.

Deseo éxitos en el desarrollo de su Tesis "PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA 2020"

Atentamente.



Juan Mauro Gómez Ortega.
PROPIETARIO DEL
RESTAURANTE "AJÍ & FUEGO".

ANEXO 7:

BASE DE DATOS

VARIABLE DIAGNOSTICA: HABILIDADES BLANDAS																														
Indicadores	DIMENSIÓN 1: INTRAPERSONAL												DIMENSIÓN 2: INTERPERSONAL																	
	AUTO CONOCIMIENTO			CONCIENCIA EMOCIONAL			ASERTIVIDAD			AUTOACTUALIZACIÓN			EMPATIA			TRABAJO EN EQUIPO			ORIENTACION AL CLIENTE			TOMA DE DECISIONES			CAPACIDAD DE NEGOCIACION			RESOLUCION DE PROBLEMAS		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
Encuesta 1	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2
Encuesta 2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
Encuesta 3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	4	4	2	4	2	4	4	2
Encuesta 4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	4	3	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3
Encuesta 5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Encuesta 6	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4
Encuesta 7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
Encuesta 8	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	1	2	2	1
Encuesta 9	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
Encuesta 10	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
Encuesta 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 12	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2
Encuesta 13	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
Encuesta 14	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
Encuesta 15	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1

ANEXO 8:

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

McDonald's ω	
scale	0.955

Análisis de confiabilidad por ítem:

Estadísticas de total de elemento

if item dropped	
McDonald's ω	
P1	0.955
P2	0.954
P3	0.953
P4	0.953
P5	0.954
P6	0.957
P7	0.956
P8	0.954
P9	0.953
P10	0.955
P11	0.953
P12	0.954
P13	0.955
P14	0.956
P15	0.954
P16	0.953
P17	0.953
P18	0.952
P19	0.954
P20	0.952
P21	0.953
P22	0.954
P23	0.952
P24	0.953
P25	0.953
P26	0.954
P27	0.954
P28	0.954
P29	0.953
P30	0.954

ANEXO 9:**TABLAS DE RESULTADOS****Tabla 01: Nivel de habilidades Intrapersonales según sus dimensiones**

		Baja	Medio	Alto
Autoconocimiento	f	3	7	5
	%	20.00%	46.70%	33.30%
Autoconciencia Emocional	f	4	8	3
	%	26.70%	53.30%	20,00%
Asertividad	f	2	11	2
	%	13.30%	73.30%	13,30%
Auto actualización	f	9	5	1
	%	60.00%	33.30%	6,70%

Tabla 02: Nivel de habilidades Interpersonales según sus dimensiones

		Baja	Medio	Alto
Empatía	f	1	11	3
	%	6.70%	73.30%	20,00%
Trabajo en Equipo	f	0	10	5
	%	0%	66.70%	33,30%
Orientación al Cliente	f	1	8	6
	%	6.70%	53.30%	40,00%
Toma de Decisiones	f	2	9	4
	%	13.30%	60.00%	26,70%
Capacidad de Negociación	f	5	6	4
	%	33.30%	40.00%	26,70%
Solución de Problemas	f	6	6	3
	%	40.00%	40.00%	20,00%

Tabla 03: Promedio general de Habilidades Intrapersonales

		Baja	Medio	Alto
H. Intrapersonales	f	6	8	1
	%	40.00%	53.30%	6,7%

Tabla 04: Promedio general de Habilidades Interpersonales

		Baja	Medio	Alto
H. Interpersonales	f	5	7	3
	%	33.30%	46.70%	20,0%

Tabla 05: Promedio general de Habilidades Blandas

		Baja	Medio	Alto
Habilidades Blandas	f	5.5	7.5	2
	%	36.65%	50.00%	13.35%

ANEXO 10

VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para VALIDAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA". La validación de la Propuesta es muy importante a efectos de ser utilizada eficientemente y aportar científica y metodológicamente al área del conocimiento de las Ciencia de la Administración empresarial.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: María Sixtina zapata Ch

Grado profesional: Doctor (x)

Área de Formación académica: Organizacional () Educativa (X)
Social: (x)

Áreas de experiencia profesional: Educativa

Institución donde labora: Escuela posgrado. Universidad César Vallejo

Tiempo de experiencia profesional en el área educativa : 18 años

Experiencia en investigación: 10 años

Experiencia en Docencia en Educación Superior Universitaria: 18 Años

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar El Plan de Capacitación, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA DE VALORACIÓN

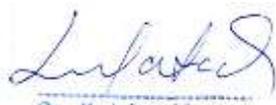
Nombre de la Prueba:	VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA"
Autor:	Alvarado Zapata, Martin Alfredo Tadeo.
Procedencia:	Piura, Perú.
Administración:	A la Propuesta del Plan de Capacitación.
Significación:	Lista de cotejo está compuesta por 34 ítems que exploran la coherencia del Pan de Capacitación.


Dña. María Sixtina Zapata Ch
CASP-PIURA

VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA.

ITEMS		SI	NO
1	La realidad identificada cuenta con un marco teórico consistente.	✓	
2	Las necesidades de capacitación están argumentadas	✓	
3	El diagnóstico realizado es pertinente.	✓	
4	El instrumento utilizado para recoger la información cumple con los criterios de validez.	✓	
5	El instrumento utilizado para recoger la información cumple con los criterios de confiabilidad.	✓	
6	El diagnóstico prioriza las necesidades que deben ser capacitadas.	✓	
7	Identifica los principios que orientan el Plan	✓	
7	Los fundamentos teóricos son coherentes con el tema investigado.	✓	
9	Los fundamentos están articulados e interrelacionados entre sí.	✓	
10	El fundamento metodológico sustenta de manera integradora el proceso de capacitación a seguir.	✓	
11	El objetivo general contiene el propósito global del Plan de capacitación.	✓	
12	Los objetivos específicos se derivan del objetivo general y contribuyen con su logro.	✓	
13	Los objetivos específicos tienen carácter integrativo y cubren en conjunto la finalidad del Plan.	✓	
14	Establece las metas a lograr	✓	
15	Define quienes están comprendidos en el Plan	✓	
16	Los talleres se sustentan en los resultados del diagnóstico de la realidad problemática.	✓	

17	Cada taller contribuye directamente con el objetivo(s) correspondiente que se desea alcanzar.	✓	
18	Los talleres son apropiados al contexto y perfil de sus participantes.	✓	
19	Las actividades que desarrolla en el taller están secuenciadas de manera coherente para lograr los objetivos.	✓	
20	La metodología utilizada es coherente con el enfoque teórico y fundamentos del Plan.	✓	
21	La metodología divide los contenidos y dosifica el proceso de capacitación de manera organizada.	✓	
22	La metodología sigue modelos estructurales de capacitación de mayor efectividad de acuerdo al diagnóstico de la realidad.	✓	
23	Las estrategias despiertan el interés y la motivación en los participantes.	✓	
24	Las estrategias favorecen el aprendizaje de manera activa y didáctica.	✓	
25	Las estrategias promueven la interacción y el aprendizaje colaborativo.	✓	
26	Los recursos y servicios se detallan de manera clara y precisa en cantidad y calidad requerida.	✓	
27	El perfil del personal expositor y/o facilitador garantiza la calidad de la capacitación.	✓	
28	Se ha previsto personal responsable que garantiza la atención de los requerimientos.	✓	
29	El periodo de capacitación responde a los objetivos del Plan de Capacitación.	✓	
30	El tiempo asignado para el desarrollo del taller es adecuado.	✓	
31	Los horarios de capacitación responden a la realidad del trabajador.	✓	
32	La necesidad de capacitación se basa en datos estadísticos	✓	
33	Plan contiene los diferentes componentes propios de un Plan de capacitación	✓	
34	Es instrumento para validar el Plan es válido y confiable	✓	



Dra. María Sotero Espino C.
CASR-2735

Firma del evaluador(a):

VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE HABILIDADES BLANDAS

NOMBRE: EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA"

OBJETIVO: Determinar la validez del Plan de Capacitación para promover el desarrollo de habilidades de trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: María Sixtina Zapata Chapilliquén

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias de la Educación

VALORACIÓN:

Inadecuado	Regular	Adecuado
		✓



Dr. María Sixtina Zapata El
CASP-PIURA

Firma del evaluador

VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para VALIDAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA". La validación de la Propuesta es muy importante a efectos de ser utilizada eficientemente y aportar científica y metodológicamente al área del conocimiento de las Ciencia de la Administración empresarial.

6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Yojani Emérita Rosillo Zapata

Grado profesional: Magister (X)

Área de Formación académica: Organizacional (X) Clínica (X)

Áreas de experiencia profesional: Clínica – Educativa - Organizacional

Institución donde labora: Universidad Privada del Norte (UPN)

Tiempo de experiencia profesional en el área: Más de 5 años (X)

Experiencia en investigación y docencia: Más de 5 años (X)

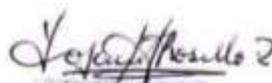
1. **Docencia en Educación Superior Universitaria:** 20 años
2. **Experiencia de investigación:** Más de 5 años (X)

7. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- d. Validar El Plan de Capacitación, por juicio de expertos.

8. DATOS DE LA ESCALA DE VALORACIÓN

Nombre de la Prueba:	VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA"
Autor:	Alvarado Zapata, Martin Alfredo Tadeo.
Procedencia:	Piura, Perú.
Administración:	A la Propuesta del Plan de Capacitación.
Significación:	Lista de cotejo está compuesta por 34 ítems que exploran la coherencia del Plan de Capacitación.


YOJANI ROSILLO ZAPATA
PSICOLOGA
C. DE ASIST.

VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA.

ITEMS		SI	NO
1	La realidad identificada cuenta con un marco teórico consistente.	X	
2	Las necesidades de capacitación están argumentadas	X	
3	El diagnóstico realizado es pertinente.	X	
4	El instrumento utilizado para recoger la información cumple con los criterios de validez.	X	
5	El instrumento utilizado para recoger la información cumple con los criterios de confiabilidad.	X	
6	El diagnóstico prioriza las necesidades que deben ser capacitadas.	X	
7	Identifica los principios que orientan el Plan	X	
7	Los fundamentos teóricos son coherentes con el tema investigado.	X	
9	Los fundamentos están articulados e interrelacionados entre sí.	X	
10	El fundamento metodológico sustenta de manera integradora el proceso de capacitación a seguir.	X	
11	El objetivo general contiene el propósito global del Plan de capacitación.	X	
12	Los objetivos específicos se derivan del objetivo general y contribuyen con su logro.	X	
13	Los objetivos específicos tienen carácter integrativo y cubren en conjunto la finalidad del Plan.	X	
14	Establece las metas a lograr	X	
15	Define quienes están comprendidos en el Plan	X	
16	Los talleres se sustentan en los resultados del diagnóstico de la realidad problemática.	X	

17	Cada taller contribuye directamente con el objetivo(s) correspondiente que se desea alcanzar.	X	
18	Los talleres son apropiados al contexto y perfil de sus participantes.	X	
19	Las actividades que desarrolla en el taller están secuenciadas de manera coherente para lograr los objetivos.	X	
20	La metodología utilizada es coherente con el enfoque teórico y fundamentos del Plan.	X	
21	La metodología divide los contenidos y dosifica el proceso de capacitación de manera organizada.	X	
22	La metodología sigue modelos estructurales de capacitación de mayor efectividad de acuerdo al diagnóstico de la realidad.	X	
23	Las estrategias despiertan el interés y la motivación en los participantes.	X	
24	Las estrategias favorecen el aprendizaje de manera activa y didáctica.	X	
25	Las estrategias promueven la interacción y el aprendizaje colaborativo.	X	
26	Los recursos y servicios se detallan de manera clara y precisa en cantidad y calidad requerida.	X	
27	El perfil del personal expositor y/o facilitador garantiza la calidad de la capacitación.	X	
28	Se ha previsto personal responsable que garantiza la atención de los requerimientos.	X	
29	El periodo de capacitación responde a los objetivos del Plan de Capacitación.	X	
30	El tiempo asignado para el desarrollo del taller es adecuado.	X	
31	Los horarios de capacitación responden a la realidad del trabajador.	X	
32	La necesidad de capacitación se basa en datos estadísticos	X	
33	Plan contiene los diferentes componentes propios de un Plan de capacitación	X	
34	Es instrumento para validar el Plan es válido y confiable	X	



Yajaira Rosendo
YAJAIRA ROSENDO
 PSICÓLOGA
 C. N. 2519

Firma del evaluador(a):

VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE HABILIDADES BLANDAS

NOMBRE: EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA"

OBJETIVO: Determinar la validez del Plan de Capacitación para promover el desarrollo de habilidades de trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Yojani Emérita Rosillo Zapata

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Inadecuado	Regular	Adecuado
		X



YOJANI EMÉRITA ROSILLO ZAPATA
PSICÓLOGA
C. 19.2376

Firma del evaluador(a):

VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para VALIDAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA". La validación de la Propuesta es muy importante a efectos de ser utilizada eficientemente y aportar científica y metodológicamente al área del conocimiento de las Ciencia de la Administración empresarial.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Wilfredo Salazar Moscol

Grado profesional: Magister en Administración de Negocios
Magister en Recursos Humanos

Área de Formación académica: Organizacional (X)
Educativa (X)

Áreas de experiencia profesional: Organizacional (Gerente de Recursos Humanos)

Institución donde labora: Independiente

Tiempo de experiencia profesional en el área: Más de 10 años (X)

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar El Plan de Capacitación, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA DE VALORACIÓN

Nombre de la Prueba:	VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA"
Autor:	Alvarado Zapata, Martin Alfredo Tadeo.
Procedencia:	Piura, Perú.
Administración:	A la Propuesta del Plan de Capacitación.
Significación:	Lista de cotejo está compuesta por 34 ítems que exploran la coherencia del Plan de Capacitación.



VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA.

ITEMS		SI	NO
1	La realidad identificada cuenta con un marco teórico consistente.	X	
2	Las necesidades de capacitación están argumentadas	X	
3	El diagnóstico realizado es pertinente.	X	
4	El instrumento utilizado para recoger la información cumple con los criterios de validez.	X	
5	El instrumento utilizado para recoger la información cumple con los criterios de confiabilidad.	X	
6	El diagnóstico prioriza las necesidades que deben ser capacitadas.	X	
7	Identifica los principios que orientan el Plan	X	
7	Los fundamentos teóricos son coherentes con el tema investigado.	X	
9	Los fundamentos están articulados e interrelacionados entre sí.	X	
10	El fundamento metodológico sustenta de manera integradora el proceso de capacitación a seguir.	X	
11	El objetivo general contiene el propósito global del Plan de capacitación.	X	
12	Los objetivos específicos se derivan del objetivo general y contribuyen con su logro.	X	
13	Los objetivos específicos tienen carácter integrativo y cubren en conjunto la finalidad del Plan.	X	
14	Establece las metas a lograr	X	
15	Define quienes están comprendidos en el Plan	X	
16	Los talleres se sustentan en los resultados del diagnóstico de la realidad problemática.	X	

17	Cada taller contribuye directamente con el objetivo(s) correspondiente que se desea alcanzar.	X	
18	Los talleres son apropiados al contexto y perfil de sus participantes.	X	
19	Las actividades que desarrolla en el taller están secuenciadas de manera coherente para lograr los objetivos.	X	
20	La metodología utilizada es coherente con el enfoque teórico y fundamentos del Plan.	X	
21	La metodología divide los contenidos y dosifica el proceso de capacitación de manera organizada.	X	
22	La metodología sigue modelos estructurales de capacitación de mayor efectividad de acuerdo al diagnóstico de la realidad.	X	
23	Las estrategias despiertan el interés y la motivación en los participantes.	X	
24	Las estrategias favorecen el aprendizaje de manera activa y didáctica.	X	
25	Las estrategias promueven la interacción y el aprendizaje colaborativo.	X	
26	Los recursos y servicios se detallan de manera clara y precisa en cantidad y calidad requerida.	X	
27	El perfil del personal expositor y/o facilitador garantiza la calidad de la capacitación.	X	
28	Se ha previsto personal responsable que garantiza la atención de los requerimientos.	X	
29	El periodo de capacitación responde a los objetivos del Plan de Capacitación.	X	
30	El tiempo asignado para el desarrollo del taller es adecuado.	X	
31	Los horarios de capacitación responden a la realidad del trabajador.	X	
32	La necesidad de capacitación se basa en datos estadísticos	X	
33	Plan contiene los diferentes componentes propios de un Plan de capacitación	X	
34	Es instrumento para validar el Plan es válido y confiable	X	


Firma del evaluador(a)

VALIDACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE HABILIDADES BLANDAS

NOMBRE: EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, EN PIURA”

OBJETIVO: Determinar la validez del Plan de Capacitación para promover el desarrollo de habilidades de trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Wilfredo Salazar Moscol

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración y Recursos Humanos

VALORACIÓN:

Inadecuado	Regular	Adecuado
		X


Firma del evaluador(a)