



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TESIS**

**Programa de fortalecimiento de habilidades blandas  
para mejorar las competencias empresariales de las  
personas con discapacidad en Monsefú, 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

**Bach. Fernandez Pisfil Sara Joyce**

**ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6417-3474>**

**Asesor:**

**Dr. Merino Núñez Mirko**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>**

**Línea de Investigación**

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva el  
crecimiento económico inclusivo y sostenido**

**Sublínea de Investigación**

**Institucionalidad y gestión de las organizaciones**

**Pimentel – Perú**

**2024**

## TESIS:

### **Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.**

Asesor (a): Dr. Merino Núñez Mirko  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma



Universidad  
Señor de Sipán

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, soy Fernandez Pisfil Sara Joyce Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### **PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MONSEFÚ, 2023.**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Fernandez Pisfil Sara Joyce	DNI: 75254152	
-----------------------------	---------------	--

Pimentel, 5 de marzo de 2024

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo Proponer un programa de fortalecimiento de habilidades blandas que mejore las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023. el método fue de tipo básico, Propositivo, diseño no experimental, y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 150 y una muestra por conveniencia de 20 personas adultas con discapacidad. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables habilidades blandas y competencias empresariales con el instrumento-cuestionario que constó de 24 interrogantes para ambas variables, de acuerdo a la escala de Likert. Los resultados, para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-27, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Concluyendo existen deficiencias en las competencias empresariales en las personas con discapacidad en el distrito de Monsefú por ello se deben tomar acciones para mejorar esta problemática y diseñar programas que fortalezcan sus habilidades blandas con el fin de mejorar sus habilidades empresariales, asimismo se percibió que el nivel de habilidades blandas conto con un nivel de regular del 70%, asimismo el 30% lo describe como deficiente, en referencia a las competencias empresariales se identificó un nivel de regular del 60%, y 35% lo percibe como deficiente.

**Palabras clave:** habilidades blandas, competencias empresariales, personas con discapacidad

## **Abstract**

The objective of the study was to propose a program to strengthen soft skills that improves the business skills of people with disabilities in Monsefú, 2023. The method was basic, Propositive, non-experimental design, and quantitative approach. The population was made up of 150 and a convenience sample of 20 adults with disabilities. For the collection procedure, exploratory analysis was used, evaluating the variables soft skills and business competencies with the instrument-questionnaire that consisted of 24 questions for both variables, according to the Likert scale. The results, for data processing, the SPSS Vers-27 program was used, with data organized in simple double-entry tables, relative and absolute frequency. Concluding, there are deficiencies in business skills in people with disabilities in the district of Monsefú, therefore actions must be taken to improve this problem and design programs that strengthen their soft skills in order to improve their business skills. It was also perceived that the level of soft skills had a regular level of 70%, also 30% described it as deficient, in reference to business competencies a regular level of 60% was identified, and 35% perceived it as deficient.

**Keywords:** soft skills, business skills, people with disabilities

## Índice de Contenidos

I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. MATERIALES Y METODOS .....	20
III. RESULTADOS .....	24
3.1. Resultados.....	24
3.2. Discusión .....	31
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	34
4.1. Conclusión.....	34
4.2. Recomendación .....	35
REFERENCIAS: .....	36
ANEXOS .....	41

## I. INTRODUCCIÓN

El uso de habilidades blandas en la vida diaria es crucial porque permite a las personas interactuar mejor con el entorno, manejar situaciones de riesgo de manera adecuada y poseer actitudes precisas que pueden resolver problemas. Medir el desempeño a través de habilidades indica la eficiencia y eficacia de los empleados en una organización, incluidas las herramientas necesarias para lograr las metas organizacionales e individuales. Desde el momento de la contratación, el departamento de gestión de personas se concentra en identificar y cultivar rasgos positivos como la adaptabilidad, la positividad, la capacidad de trabajo en equipo y el liderazgo. Además, optan por un capital humano marcado por actitudes positivas más que por aptitudes físicas. entornos sociales, incluido el trabajo, implican la participación de personas con discapacidad.

Desde el ámbito internacional: Lu, et al. (2022). Un estudio evaluó una intervención grupal que enseñó a personas con discapacidades cómo responder a la retroalimentación en el trabajo. Graduados en consejería impartieron una intervención de cuatro sesiones a 38 participantes en seis grupos separados. Al final de la intervención, los participantes informaron una mayor confianza para responder a los comentarios de potenciales o potenciales. Asimismo, Herrick et. al. (2022). Este estudio probó la efectividad de una intervención grupal para ayudar a personas con discapacidades que enfrentan problemas laborales. Los estudiantes facilitadores siguieron un plan de estudios de comunicación y otros diseñados para enseñar habilidades de comunicación informal en el lugar de trabajo. Los hallazgos preliminares respaldan la eficacia de la capacitación en habilidades humanas para enseñar a quienes buscan empleo habilidades de comunicación relacionadas con el trabajo. Por otro lado, Infante, (2023). Indico en su estudio en México, cuyo propósito fue conocer qué habilidades blandas afectan la empleabilidad según los recientes egresados de ingeniería de la Universidad. Según la OCDE, los empresarios advierten que los niveles de desarrollo de la habilidad blandas de los especialistas son insuficientes y su formación académica universitaria no se corresponde con los conocimientos y tareas a desempeñar, lo que debilita

la empleabilidad. Los resultados muestran la relación entre la resolución del problema, una toma de decisión y el liderazgo tienen un impacto positivo en la empleabilidad. Finalmente, Enríquez, (2022). El propósito primordial del estudio fue identificar las habilidades blandas que benefician y fortalecen el comportamiento de las personas con discapacidad, asimismo, mediante una revisión sistemática que evaluó más de 30 artículos a nivel internacional y nacional. Se evidenció lo importante que lograr desarrollar una habilidad blanda en cada persona en condición de discapacidad fortaleciendo cada dimensión del desarrollo humano, Estas habilidades y competencias permiten a las personas desenvolverse eficientemente en situaciones sociales diarias, generando maduración psíquica y un adecuado desarrollo en sus procesos de percepción y objetivación.

Nivel nacional, Según el censo de 2019, en el Perú hay 3.051.612 individuos con discapacidad permanente, lo que representa el 10,4% de la población del país. Alberto Casas, director general de Fais Perú, organización enfocada en implementar mecanismos para la inclusión y accesibilidad de individuos con discapacidad, las mismas que han aumentado en el país. A la vez, Según la Ley N° 29973, Ley General de Discapacidad, las empresas estatales deben emplear al menos el 5% de empleados con discapacidad, mientras que las empresas privadas deben emplear al menos el 3% de empleados con discapacidad. Se destacó el importante aumento de la atracción laboral, especialmente de grandes empresas internacionales que han invertido recientemente en el país. Sin embargo, destacó la importancia de adoptar una perspectiva más inclusiva. (Torres, 2020). A la vez, El Comercio (2018) afirma que el 81% de los empleados encuestados en todo el país cree que un buen ambiente de trabajo y una comunicación efectiva son esenciales para su desempeño, mientras que el 19% cree que no afecta su desempeño. El 70% dijo haber considerado este aspecto. El dato del censo de 2019 muestra que el 10,4% de la población de Perú, o 3051612, están categorizados como discapacitados permanentes. La población de individuos con discapacidad en el país está aumentando, como afirmó Alberto Casas de Fais Per, y las empresas estatales están obligadas a contratar al menos el 5% del total de su personal, mientras que las empresas privadas deben contratar sólo el 3% del total de empleados, en

de conformidad con la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Según Casas, el mercado laboral está muy poblado, pero se limita a grandes corporaciones, muchas veces con inversionistas extranjeros e inversiones recientes en el país, pero con un panorama más diverso (El Comercio, 2018).

Además, a nivel nacional, el 81% de los empleados cree que el buen clima y la buena comunicación son cruciales para su desempeño laboral, mientras que el 19% cree que estos aspectos no impactan en cada función. Además, el 70% considera la opinión, sugerencia, idea o solución, y el 30% sugiere que podrían ser más sociables si se tuvieran en cuenta estos factores. La falta de reconocimiento se percibe como un obstáculo para obtener buenos resultados laborales. sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones El 30% dijo que se volverían más sociales si estas opiniones, sugerencias, ideas o soluciones fueran tomadas en cuenta. El 36% citó la falta de reconocimiento como una dificultad para lograr buenos resultados laborales (Aptitus, 2018). Las escuelas, universidades y escuelas de posgrado deben garantizar que los jóvenes y los adultos estén adecuadamente preparados para el futuro del trabajo, dado el enfoque constante que mejore el desempeño del capital humano en los negocios y las preocupaciones por mejorar las habilidades sociales. Sin embargo, uno debe ser consciente del efecto que tendrá sobre un individuo en el mercado comercial la contratación de profesionales que tengan fuertes habilidades profesionales y habilidades sociales. Por tanto, es fundamental comprender el impacto de las habilidades sociales en el rendimiento laboral en las empresas. Estas razones son adecuadas para explorar cómo las habilidades sociales de los empleados afectan su desempeño laboral. La productividad y eficiencia de los empleados, junto con su desempeño en la planificación y organización, son factores cruciales.

Desde el ámbito local, se observa que, en la Municipalidad del Distrito de Monsefú, contratan personal con discapacidad parcial; sin embargo, estos empleados se encuentran realizando únicamente trabajos funcionales, mecánicos o repetitivos en un ambiente alejado del contacto con empleados y clientes, sin la oportunidad de desarrollar sus verdaderas

habilidades como personas útiles. En otras palabras, las organizaciones sólo cumplen con el requisito de contratación, pero no están más interesadas en la integración social de estas personas y descuidan el verdadero propósito de la gestión de recursos humanos, es decir, "talento", desarrollo personal y/o profesional. Finalmente, el desempeño de un trabajador discapacitado se basa únicamente en sus habilidades técnicas, no en sus habilidades humanas y/o conceptuales. Dada la importancia de fortalecer las habilidades sociales y el rendimiento laboral en el personal de las empresas, las instituciones educativas están capacitando a los estudiantes para que estén preparados en sus futuros trabajos. Esto se debe a la creciente preocupación por el desarrollo del capital humano en el ámbito laboral. Por otra parte, es fundamental concebir los efectos que asume la contratación de profesionales altamente capacitados y competentes, capaces de demostrar sus habilidades sociales y desempeño laboral en el ámbito comercial. Al describir la problemática se plantea las siguientes preguntas: ¿De qué manera se podrá elaborar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023?

Dado lo expuesto en los párrafos anteriores, se presenta la presente investigación cuyo objetivo es resaltar la relevancia de estudiar ambas variables. Se busca demostrar y divulgar estrategias respaldadas en teorías que puedan mejorar tanto a las personas como al entorno laboral en el que trabajan. Para ello, he considerado ver estudios de autores relacionados al estudio de investigación, **encontrando antecedentes a nivel internacional, nacional y mínimamente local:**

Primero, veamos los estudios desde nivel internacional: Sigstad, et al. (2023). En este estudio, investigo qué factores de éxito valoran los jóvenes con discapacidad intelectual leve en la transición entre la escuela-trabajo. Este artículo se basa en entrevistas cualitativas con 10 adultos jóvenes con discapacidad intelectual que obtuvieron un empleo competitivo después de la escuela secundaria. Se realizaron análisis temáticos y estructurales para identificar temas. Los participantes identificaron la autonomía, las habilidades sociales, el

apoyo familiar, una red de apoyo más amplia, el compromiso entre el trabajo y la escuela, un ambiente de trabajo inclusivo y entornos de trabajo individuales como importantes para la transición al trabajo. Este artículo aborda los mecanismos de inserción laboral que permiten a los jóvenes con discapacidad intelectual incorporarse al mercado laboral. A la vez, Lu, (2022). Un estudio piloto evaluó la viabilidad de una intervención grupal de enseñanza directa de habilidades sociales relacionadas con el trabajo en personas con discapacidad. Se impartió el plan de estudios a través de sesiones presenciales y telesalud a 119 participantes, y ambas modalidades mostraron mejoras en la percepción de cada participante sobre cada habilidad conversacional. En general, el estudio respaldó la viabilidad de intervenciones presenciales y de telesalud para enseñar habilidades de conversación en el lugar de trabajo a personas con discapacidad.

Por otro lado, Joven, y Rooney, (2022). Este estudio identifica las habilidades sociales (empleabilidad) que las partes interesadas clave consideran importantes para que los jóvenes con discapacidades del desarrollo obtengan y mantengan un empleo abierto. El estudio analizó las posibilidades de la experiencia laboral de los jóvenes para desarrollar sus habilidades comunicativas. Datos cualitativos (encuestas y entrevistas) de 89 participantes y una revisión de la literatura actual proporcionaron información sobre el desarrollo de habilidades interpersonales para una vida laboral abierta y una propuesta de programas de empleo desde el inicio hasta el final de los estudios. Asimismo, Lu, (2023). En este estudio, identifiqué las necesidades específicas de habilidades sociales profesionales de los jóvenes con discapacidades en transición en términos de éxito laboral. La metodología se aplicó a 30 participantes, entre ellos 10 personas con discapacidad, 5 familiares de personas con discapacidad, 5 proveedores de servicios para personas con discapacidad, 9 defensores de personas con discapacidad y 1 no identificado, completaron dos grupos focales para obtener una lista interpersonal, las habilidades son importantes. tener éxito en el trabajo de los jóvenes con discapacidad en transición. El resultado reveló que, según los grupos destinatarios, la habilidad de comunicación y la habilidad de resolución de conflictos son las

habilidades de comunicación interpersonal más importantes de los jóvenes en edad de transición para el éxito en el trabajo.

A la vez, en Turquía Akdemir et al. (2023). Este estudio se realizó para determinar las habilidades sociales relacionadas con el trabajo de personas con discapacidad intelectual en el sector de servicios. En este contexto, se utilizó un diseño de investigación cualitativo, con entrevistas semiestructuradas realizadas a empleadores, colegas, personas con discapacidad intelectual y sus familias. La adquisición de habilidades sociales relacionadas con el trabajo estuvo determinada por factores clave como las habilidades de comunicación, las reglas del lugar de trabajo y la ética laboral. Los resultados mostraron que el trabajo también afecta una serie de habilidades interpersonales que influyen en la aceptación social. Además de las habilidades de comunicación, los logros populares incluyen seguir reglas, habilidades de trabajo en equipo, trabajo en equipo, honestidad, autocontrol y autocontrol. Se propuso establecer un programa de capacitación para brindar habilidades sociales relacionadas con el trabajo con personas con discapacidad intelectual, realizar investigaciones para evaluar las opiniones de cada categoría y establecer un sistema de apoyo para la transferencia de empleo. Por ello, Jetha, (2023). Este artículo examina las percepciones de los jóvenes con discapacidad sobre las futuras oportunidades laborales. La metodología incluyó entrevistas individuales con jóvenes con discapacidad en Canadá. Los participantes que reportaron un trabajo estable tenían expectativas positivas del impacto de la tecnología digital en su trabajo. Los participantes informaron barreras para desarrollar habilidades laborales relacionadas con sus discapacidades y su trabajo. Este trabajo destacó lo importante de adaptarse a los cambios futuros en el trabajo, especialmente la transformación digital de la economía, a la hora de diseñar planes para promover la implicación laboral de los jóvenes con discapacidad.

Otro estudio titulado “Estudio de Habilidad Social en Docentes de la Universidad Técnica Nacional de México, Coatzacoalcos”, Céspedes (2022) examina las habilidades sociales desde la perspectiva de género. El diseño del estudio fue transversal, temporal y cuantitativa, ya que lo realizaron el semestre febrero-junio de este año. Por conveniencia,

seleccionamos una muestra no probabilística de 112 docentes de una variedad de carreras ofrecidas por la escuela. La técnica utilizada es un instrumento de medición de habilidades sociales, compuesto por 11 dimensiones y 44 ítems en escala Likert. 1 significa nunca y 4 significa siempre. Se realizaron pruebas paramétricas para determinar la prueba de hipótesis. El test de Kolmogorov-Smirnov muestra que los docentes no están realmente interesados en evaluar las habilidades sociales desde una perspectiva de género en contextos educativos. Amaiquema y Mendieta (2019) realizaron un estudio de métodos mixtos en la Universidad de Guayaquil determinando como se relaciona las habilidades comunicativas y el desempeño laboral, utilizando como población a 43 personas. Las entrevistas, encuestas y resultados mostraron que la comunicación que recibían del piso de ventas no siempre era la más efectiva porque los empleados del departamento no estaban desarrollando sus habilidades. Por lo tanto, sus habilidades comunicativas mostraron que su desempeño se vio afectado por los déficits en sus habilidades comunicativas. Por tanto, la competencia no puede realizarse de forma eficaz, transparente y responsable; Además, la encuesta encontró que el 40% de las calificaciones de desempeño de los socios eran tan bajas que el 45% dijo que era un servicio deficiente, el 35% dijo que era un servicio deficiente y el 47% dijo que eran malas críticas. En resumen, los contribuyentes no logran desarrollar habilidades de comunicación efectivas, lo que revela su ineficacia. Finalmente, en Guayaquil, Fernández (2021) realiza una investigación en una unidad educativa, con el objetivo de correlacionar variables de habilidades blandas y habilidades profesionales en el lugar de estudio. El trabajo consistió en utilizar métodos cuantitativos; tipo descriptivo, diseño no experimental. El resultado representa un examen de las habilidades de los empleados: la mayoría estaban en un nivel moderado (47%), el desempeño laboral era comparable a las debilidades y había una relación lineal promedio entre las variables, particularmente en las áreas de desempeño laboral, equipo, comunicación y desarrollo.

En el contexto nacional se tienen los siguientes estudios: Según Castillo (2019), el propósito de este estudio fue determinar una existente asociación de las habilidades blandas

y el desempeño adaptativo entre los empleados del municipio de Pomawaka-Jaén. La metodología utilizada fue el diseño no experimental, correlativo y básico con enfoque cuantitativo. Se utilizaron como herramientas técnicas de documentación que incluyen registros textuales y bibliográficos, observaciones y cuestionarios. Había 44 empleados en la muestra. El resultado arrojó que el 65,91% de los grupos étnicos encuestados tenían un nivel de evidencia bajo con un promedio de 12,5%. Además, el coeficiente de variación es del 30,48% y la desviación estándar es de 3,81 puntos., A la vez, García y Gómez (2018) realizaron un diagnóstico del desempeño laboral del comercio minorista en la ciudad de Cajamarca - 2018. El propósito del estudio fue que se determine los niveles de desempeño laboral, el tipo de estudio es descriptivo, no experimental, la población es de 50. Detallistas en la ciudad de Cajamarca. La muestra es un censo, la técnica de recolección de datos de la investigación es una encuesta, el instrumento es un cuestionario tipo Likert, Concluyeron que un 85% de los encuestados califica el desempeño laboral como alto y el 80% de los encuestados que el nivel de planificación es alto y el 100% califica la responsabilidad como alta, y el 80% de los encuestados considera buena la calidad del trabajo, el 80% considera alta la iniciativa y el 54%. las relaciones interpersonales se consideran normales y el nivel de oportunidades es alto en un 100%, la confiabilidad y discreción se consideran regulares en un 45% y el cumplimiento de los estándares en un 40% de los encuestados., y el 50% de los encuestados que el trabajo en equipo es bajo. A la vez, en la investigación Chávez (2022) Huaraz, el objetivo es conocer la relación entre la gestión de competencias y la gestión del desempeño, en el estudio de correlaciones utilizo un enfoque cuantitativo descriptivo, diseño no experimental, tamaño de población 130, muestra está compuesta por 97. personas a quienes se les aplicó el instrumento. El resultado mostro que un 73% de la población cree que está comprometida con el trabajo, el 63% realiza sus funciones con eficacia, el 70% trabaja de manera muy eficiente y el 70% de las personas son muy cuidadosas. El 66% de los empleados mantienen un buen desempeño y encuentran lo mismo (sig = 0.000) y la correlación es significativa = 0.956. Se encontró que la empresa mostró una buena gestión

en cuanto al desempeño de la sociedad, se puede concluir que existe una correspondencia válida entre los datos aportados sobre estas variables.

En el contexto local se tienen los siguientes estudios: Vallejos (2019), en un estudio realizado en Chiclayo, con el propósito de medir el impacto de las habilidades blandas en el desempeño del personal de ventas en empresas de servicios. Un tipo de correlación cuantitativa con un diseño transversal no experimental. Aplicaron un cuestionario compuesto por 10 preguntas, en el cual se formó una muestra de 39 contribuyentes mediante métodos de encuesta. Los resultados muestran que el 36% de los resultados laborales tienen un gran impacto en el desempeño laboral. Llegaron a la conclusión de que las habilidades interpersonales tenían un claro impacto en el desempeño de los empleados. Asimismo, Rujel (2021) en su investigación realizada en Lambayeque propuso como meta un perfil competencial y su investigación es una propuesta con un proyecto piloto con 84 contribuyentes y un método de generación de encuestas para obtener un resultado del 64%. no completó la tarea a tiempo, y el 50% rara vez muestra capacidad para trabajar en grupo, trabajar frente a un supervisor, y el 62% pensó que no hay suficiente apoyo de los colegas, y el 66% mencionó una distribución desigual del trabajo. tareas jefe En general, esta conclusión sobre el perfil de competencia aplicable y la capacidad de estos empleados mejorará la productividad y el desempeño de los empleados responsables y beneficiará a ambas partes. Finalmente, en Trujillo, Sánchez (2019) intentó aplicar competencias que mejoren el desempeño de los trabajadores del municipio de Trujillo, el método de trabajo es un estudio descriptivo – correlacional, diseño no experimental. La población es de 21 socios comerciales. Consideró las encuestas como una técnica y los cuestionarios como una herramienta de apoyo. En el resultado se demostró que existe relación entre las competencias laborales y desempeño laboral. La prueba Chi-cuadrado de independencia confirmó el talento humano  $P= 0,05$  y  $gt; 0,00$  significativo. También aprenderá sobre los factores más importantes. Son: 35% de flexibilidad, 32% de transparencia, 25% de compromiso y 12% de desempeño. Su conclusión: el consumo de energía se optimiza significativamente durante el trabajo. Por

último, no existe un estatus equivalente para los empleados en el desempeño del trabajo organizacional, y mucho menos para el apoyo.

Ante ello, nos **planteamos la interrogante**: ¿De qué manera, un programa de fortalecimiento de habilidades blandas, mejorará las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023?. Empleando los objetivos específicos: ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las personas con discapacidad en Monsefú 2023?; ¿Cuál es el nivel de competencias empresariales en las personas con discapacidad en Monsefú 2023?; ¿Cómo se debe validar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales?

Asimismo, abarcamos la **hipótesis**:  $H_i$ : Un programa de fortalecimiento de habilidades blandas mejora las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023;  $H_0$ : Un programa de fortalecimiento de habilidades blandas no mejora las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.

Generando los **objetivo general y específicos**: Proponer un programa de fortalecimiento de habilidades blandas que mejore las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023. A la vez, como objetivos específicos: Establecer el nivel de conocimiento de habilidades blandas de las personas con discapacidad en Monsefú 2023; Analizar el nivel de competencias empresariales en las personas con discapacidad en Monsefú 2023 y Diseñar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.

Asimismo, se explica y detalla cada **teoría que respalda la investigación**: Las habilidades blandas y las habilidades sociales no son sinónimos. A pesar de la confusión generalizada, es importante enfatizar que las habilidades sociales son sólo un aspecto de las habilidades sociales. Este último incluye habilidades como el aprendizaje, el análisis, la gestión del tiempo y la innovación. Algunos aspectos van más allá de las habilidades de

interacción social. Las habilidades para la vida se dividen en tres categorías. El primer enfoque está centrado en desarrollar una habilidad comunicacional interpersonal, como comunicación segura, negociación, confianza, cooperación y empatía. La segunda parte se centra en habilidades cognitivas entre ellas la resolución de problemas, la toma de decisiones, el pensamiento crítico, la autoevaluación, el análisis y la comprensión de las consecuencias. Finalmente, la tercera categoría incluye habilidades de regulación de las emociones, que incluyen gestionar e identificar emociones durante momentos estresantes, como la ira, la tristeza y la frustración. Normalmente, no se suelen utilizar estas tres categorías por separado. En situaciones similares, es probable que se necesiten habilidades diversas de las tres categorías, lo que indica que cada categoría se complementa entre sí (Mangrulkar, Whitman and Posner, 2001).

Otra manera de verlo es que estas habilidades no cognitivas nos ayudan a comprendernos a nosotros mismos y a relacionarnos con el resto. Se fomenta la resolución creativa y eficiente al problema y conflicto, además de promover el reconocimiento y la gestión de cada emoción, y la capacidad de enfrentar la incertidumbre (Peluffo 2015, p.58). En el sistema educativo de hoy, se les da más importancia a las habilidades cognitivas que a las habilidades socioemocionales, a pesar de que estas últimas son esenciales para el desarrollo completo del estudiante, según Zurita (2020). Las habilidades socioemocionales engloban aspectos que ayudan a comprender tanto nuestro mundo interior como exterior, con el fin de incrementar los niveles de felicidad y promover una convivencia social positiva. Muy pocos sistemas educativos se enfocan en promover la valoración personal, la autoestima, la percepción de uno mismo y la exploración de las fuentes internas que generan las mejores fortalezas en los individuos (Cadillo et al., 2021).

A la vez, Goleman (1998), menciona que las habilidades blandas, habilidades socioemocionales, también conocidas como la inteligencia emocional define y potencia nuestro potencial. Por lo tanto, describiremos 03 dimensiones a continuación:

Dimensión 01, habilidades sociales: son habilidades que posee una persona, el efectivo desarrollo social, estas acciones permiten a los individuos actuar con flexibilidad para tratar de resolver y llevar a cabo disputas, negociaciones e interacciones efectivas con las partes.

Dimensión 02, autorregulación: es lo que nos controla las emociones pueden crear un ambiente de trabajo saludable y suficiente, realizar las actividades asignadas de manera eficiente y continua.

Dimensión 03, motivación: esto incluye saber cómo rendir al máximo las decisiones tomadas para lograr los objetivos establecidos y convertirse en una estrategia con enfoques creativos que te permiten afrontar la adversidad con perseverancia y optimismo.

Así mismo la segunda variable competencias empresariales: Se basa en la teoría científica de la gestión (Taylor, 1911) y utiliza un enfoque estructural, que también es consistente con Porqueres (2002), ya que intenta agrupar los conocimientos, habilidades, características únicas y talentos de la personalidad humana.

La competencia laboral esta definida como aquellas capacidades reales y demostradas de un individuo para realizar con éxito actividades laborales específicas. Estas competencias pueden variar según la naturaleza del trabajo y son evaluadas para garantizar que cada empleado cuente con la habilidad necesaria para cumplir con las demandas de sus roles laborales. (Lopez,2007)

Entre los tipos de competencias laborales de acuerdo a gil, (2007), tenemos: Las competencias laborales se dividen en diferentes tipos, desde habilidades técnicas hasta habilidades blandas. Asimismo, se describe las habilidades laborales más populares. Siendo entre ellas, las Habilidades básicas y de comportamiento: incluyen habilidades sociales como comunicación efectiva, ambición, responsabilidad, resolución de conflictos y adaptabilidad. Habilidades duras: Habilidades específicas relacionadas con el trabajo, como habilidades informáticas, idiomas o habilidades específicas en un campo específico. Habilidades blandas,

Transversales: incluyen habilidades sociales y cognitivas como la cooperación, la comunicación, la iniciativa, la toma de decisiones y el manejo del estrés.

Segun Pereita et. al. (2008). Señala factores importantes como Identificar, definir, evaluar y mejorar las competencias laborales de este nivel instituciones medidas en su modelo como guía del estudio se describe las dimensiones a continuación:

Dimensiones 01, dirección o gestión: La gestión de competencias en recursos humanos se considera esencial para mejorar el rendimiento individual y colectivo del entorno de trabajo, facilita la toma de decisiones, la asignación efectiva de roles y la planificación del desarrollo profesional.

Dimensiones 02, cognitivas: son fundamentales para enfrentar desafíos, aprender nuevas tareas, y adaptarse a entornos laborales en constante cambio. Estas habilidades no solo se centran en la adquisición de conocimientos, sino también en la capacidad de aplicar y utilizar esos conocimientos de manera efectiva en situaciones laborales específicas.

Dimensiones 03, eficiencia personal: se centra en la capacidad de mantener la calidad del trabajo mientras se cumplen los plazos y se optimizan los recursos disponibles. Abarca aspectos como la planificación, la toma de decisiones, la gestión del tiempo y la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes de manera ágil.

## II. MATERIALES Y METODOS

Para generar el **tipo y diseño de estudio**, se mencionó el tipo descriptivo: Hernández, et al (2014) comentaron que la finalidad es detallar cada característica y perfil de un individuo, grupo, sociedad, proceso, objeto u otros fenómenos que sean objeto de análisis. Por ello, la investigación a realizar será descriptiva, ya que permitirá describir u observar las características de una población específica utilizando datos precisos, de modo que los datos necesarios para el análisis puedan ser recolectados en el período de tiempo requerido, ya que describirá las características del individuo. La realidad del problema, cuyo propósito es conocer la ocurrencia de uno o más patrones o niveles de variables en una población.

Como también el tipo propositivo, para el cual se logró proponer un programa de habilidades blandas que logren mejor cada competencia empresarial de cada persona con discapacidad 2023.

A la vez, el **diseño de estudio** es cuantitativo- no experimental: Este estudio se enmarca en un diseño cuantitativo no experimental, ya que las variables estudiadas: habilidades blandas y habilidades de liderazgo no pueden ser manipuladas. “Porque durante el estudio los observaremos en el medio natural” (Hernández, et. al., 2014, p. 14)

En el contexto de **variables y Operacionalización**, del cual describimos en:

Variable independiente: habilidades blandas: Se trata de habilidades subjetivas e intangibles que se desarrollan con el tiempo, todos comportamientos aprendidos que no encontrarás en tu currículum cuando solicites un nuevo trabajo, por lo que es totalmente posible. Goldman (2013, p. 36) Asimismo, permite a una persona realizar tareas de manera eficiente.

Variable dependiente: competencias empresariales: Porqueres (2002) muestra que es un conjunto de conocimiento, conjunto de habilidades, cualidad única, habilidad desarrollada una parte de la personalidad de una persona que puede ser utilizada por otros dando desarrollo de proyectos, actividades altamente productivas y cómo se comportan en el día a día.

En esta investigación se utilizará **población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección**

Por tanto, una población se describe en base a: Arias (2012) quien la describe como una colección de elementos finitos o infinitos con propiedades comunes cuyas inferencias serán amplias. La población total de este estudio fue de 156 discapacitados mayores de 15 años.

Por otro lado, la aplicación de la muestra se basa en: Sebastián y Sergio (2013) quien describe a la muestra “como una parte de la cantidad total de elementos que utilizaremos para realizar la investigación, seleccionados según los criterios de selección” (p. 68).

Para la muestra se tomo la muestra por conveniencia, establecida a 20 personas, quienes accedieron voluntariamente a la aplicación de la encuesta, sin embargo, es de gran relevancia indicar que se tomo la siguiente muestra ya que no todos accedieron a la encuesta respectiva. De acuerdo a lo mencionado el estudio conto con un muestreo no probabilístico.

Detallamos cada **técnica e instrumento** para recabar los datos, así como la validez y confiabilidad, empleados en la investigación.

Para la técnica, de estudio y recabar los datos “Se considera la encuesta como la principal técnica de recolección de preguntas a través de elementos o temas con el objetivo de extraer sistemáticamente información de las preguntas de investigación” (Baena, 2014, p. 101).

En lo que se relaciona el instrumento se aplicó dos cuestionarios: el mismo que consta de un conjunto de elementos que extraen información de un muestreo de variables de investigación (Hernández et al., 2014). Los cuestionarios sirven como herramienta de apoyo para la recopilación de información. Hernández (2014) detalla que una escala es aquel conjunto de elementos reflejados en un enunciado que se utilizan para aumentar la percepción de los sujetos hasta tres, cinco o hasta 7 niveles con el objetivo de obtener información suficiente del relato del encuestado. Conformado por 9 interrogantes para las habilidades blandas y 9 para competencias empresariales que se basan en una escala Likert

con las siguientes valoraciones: (5) siempre (4) casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca.

En relación a la validación en esta investigación: Hernández, et al. (2014) establecen que la validez esta referida a aquellas capacidades de un instrumento para medir con precisión una variable específica (p.200).

De acuerdo ello, se detalla relación de especialistas.

1. Irving Jair Sánchez Bazán: Mag. Gestión del talento humano.
2. Víctor Manuel Llanos Baltodano: Mag. Gestión del talento humano.
3. Cinthya Larios Ñiquen: Lic. Administración

En lo que respecta a la **confiabilidad** Hernández et al. (2014), nos menciona que es el valor creado como herramienta para resultados consistentes, concisos y precisos. Sí, está basado en una aplicación usar la herramienta continuamente dará el mismo resultado recogido antes. Para ello para demostrar confiabilidad, del instrumento fue revisado como prueba piloto se evaluarán mediante el alfa de Cronbach con escala de valores -1 a 0: No es confiable 0,01 a 0,49: Baja confiabilidad 0,5 a 0,75: Moderada confiabilidad 0,76 a 0,89: Fuerte confiabilidad 0,9 a 1: Alta confiabilidad

Mencionando que la investigación requirió del programa de **análisis de datos** de desarrollo estadístico se utiliza SPSS versión 25.0. Por tanto, este estudio tendrá en consideración cada dato cuantitativo y estadístico del cuestionario para facilitar la discusión de los resultados y la consecución de los objetivos marcados.

**En los Criterios éticos**, Según Álvarez (2018) son las palabras clave utilizadas por los investigadores, aquellas los motivos del tratamiento de los datos recogidos, ya sean favorables o desfavorables, de forma confidencial sin manipular ni añadir información.

Por lo que Belmont (2009) se describe en las siguientes:

Respetar a las personas: porque las personas investigadas son de la población de Monsefu es considerado una entidad independiente de la cual se respetan sus opiniones y decisiones cuando responden.

Justicia: en el distrito de Monsefu, es decir, buscan seguridad de una forma u otra, comodidad y siempre anteponiendo los beneficios. Este es el por qué se tomaron precauciones adecuadas durante esta investigación para evitar cualquier daño o daños al demandado.

Consentimiento Informado: Tienes derecho a saber que estás participando en esta actividad, la investigación y sus responsabilidades. Trátalos siempre como si fueran vida.

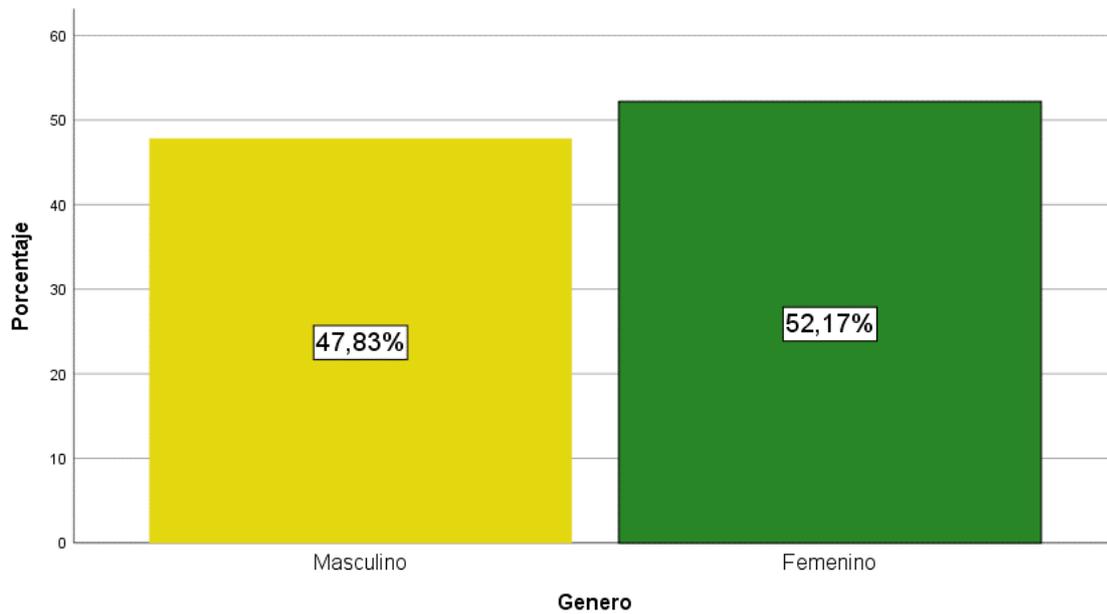
Evaluación riesgo-beneficio: a cargo de investigadores, deberes y responsabilidades del demandado, por otro lado, se debe realizar una gestión de riesgos para prevenir situaciones potenciales comprometiendo la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

Figura 1

Genaro



De acuerdo a la figura 01, se puede indicar que en referencia al género establecido por nuestra unidad de estudio consistió en que el 52.17% corresponden al sexo femenino, asimismo el 47.83% corresponde al sexo masculino

**Tabla 01**

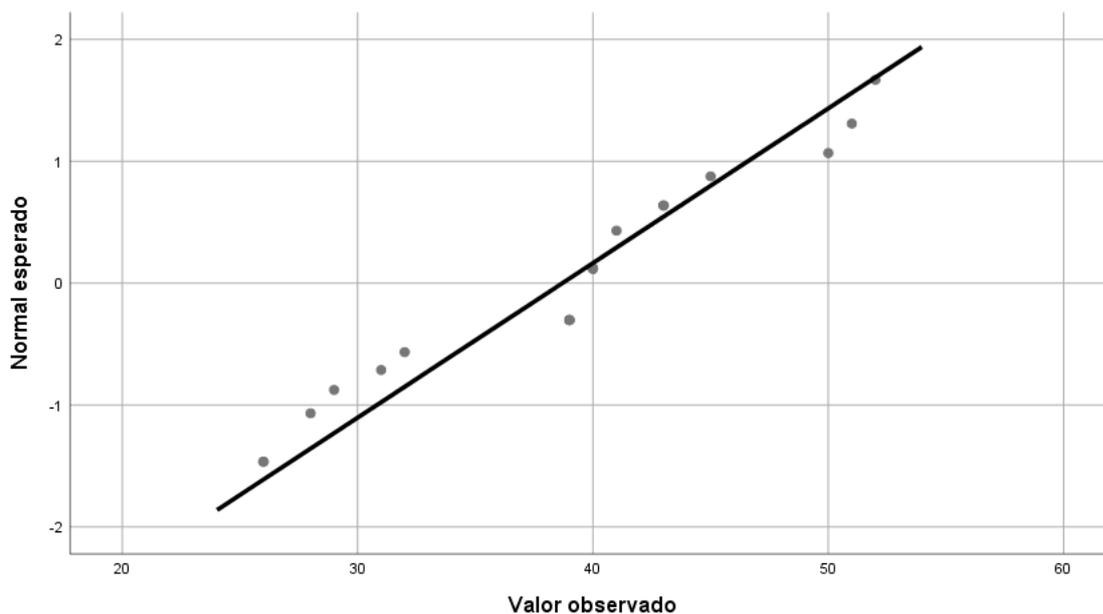
**Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Blandas	,215	20	,016	,929	20	<b>,150</b>
Competencias empresariales	,150	20	,200	,949	20	<b>,356</b>

*Nota:* De acuerdo a la tabla 01, se puede indicar que, para determinar el coeficiente de correlación, se tomó como base la prueba de normalidad, y en primero lugar se eligió a **Shapiro** ya que la muestra establecida fue menor de 50 (**gl**), posteriormente se tomó el nivel de significancia (Sig), el cual es mayor al 0,05 y de acuerdo a ello se instituyo que el coeficiente de correlación debe ser el Pearson, también conocido como paramétrico.

**Figura 2**

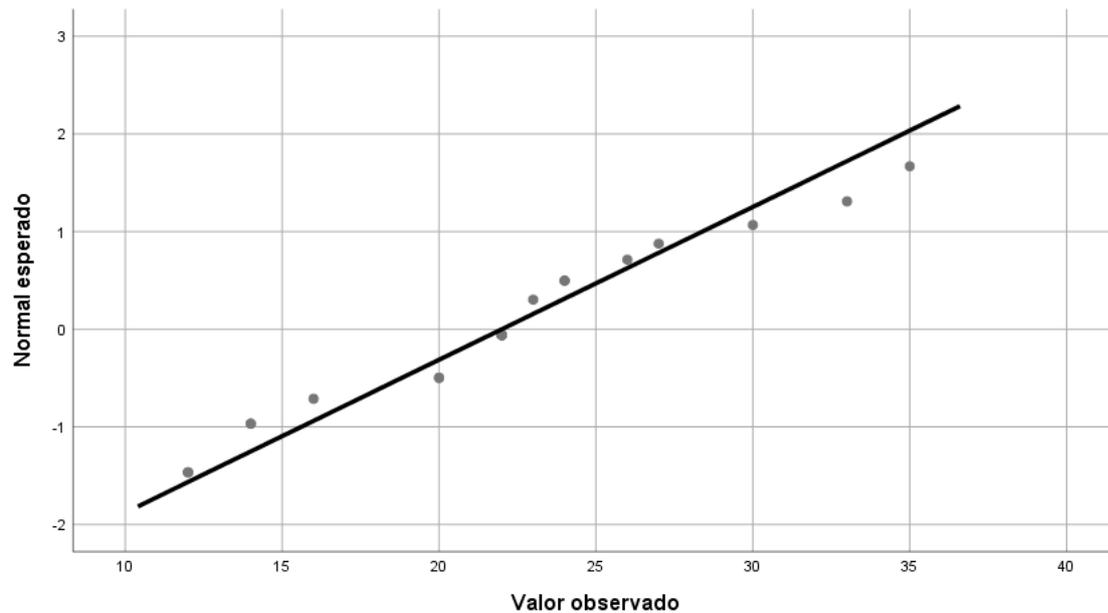
*Gráfico de dispersión habilidades Blandas*



*Nota:* De acuerdo a lo observado en resultado obtenido a través del diagrama de dispersión se determina la proximidad de los puntos entre sí, detectando una existente relación de cada variable

**Figura 2**

*Gráfico de dispersión Competencias empresariales*

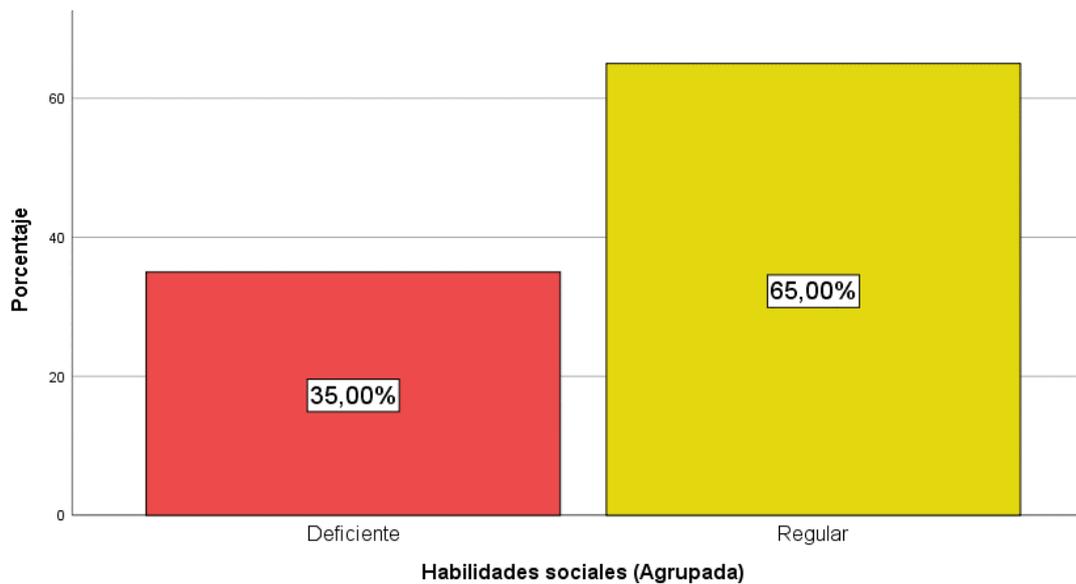


*Nota:* De acuerdo a lo observado en resultado obtenido a través del diagrama de dispersión se determina la proximidad de los puntos entre sí, detectando una existente relación de cada variable

**Objetivo Especifico 01:** Establecer el nivel de conocimiento de habilidades blandas de las personas con discapacidad en Monsefú 2023

**Figura 3**

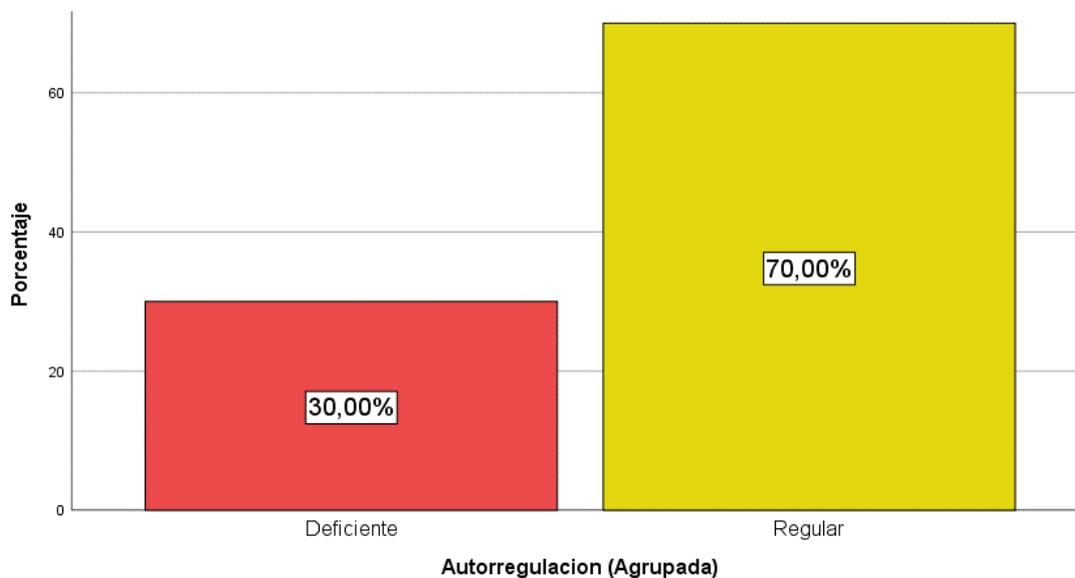
*Dimensión Habilidades sociales*



*Nota:* La dimensión habilidades sociales posee un nivel de regular (65%), estableciendo que los encuestados si poseen habilidades sociales, a la vez, el (35%) revela que es deficiente, por ello, la tercera parte considera que debe mejorar sus habilidades sociales

**Figura 4**

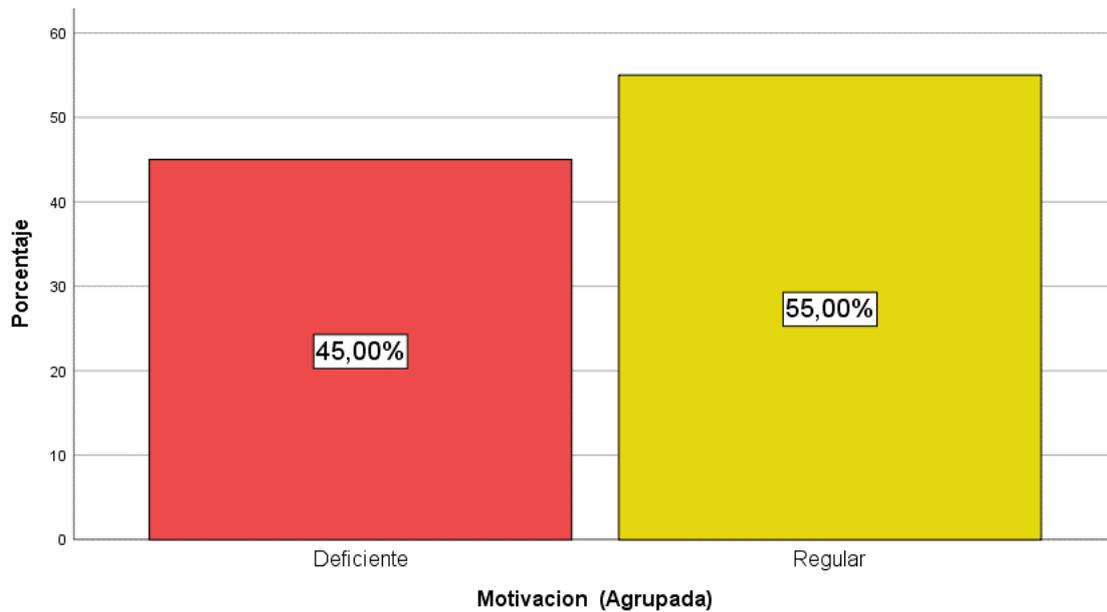
*Dimensión Autorregulación*



*Nota:* La dimensión autorregulación posee un nivel de regular (70%), estableciendo que los encuestados su autorregulan sus emociones, a la vez, el (30%) revela que es deficiente, por ello, la tercera parte considera que debe mejorar su autorregulación.

**Figura 5**

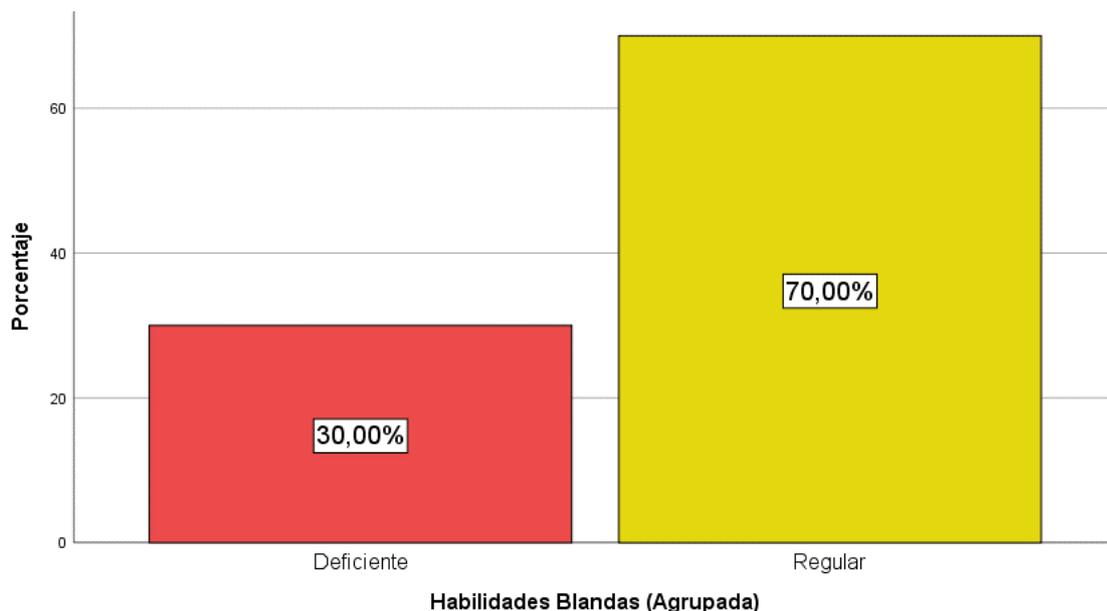
*Dimensión Motivación*



*Nota:* La dimensión motivación posee un nivel de regular (55%), estableciendo que los encuestados están motivados para la actividad laboral, a la vez, el (45%) es deficiente, por ello, más de la tercera parte considera que debe estar motivado para el trabajo.

**Figura 6**

*Variable Habilidades Blandas*

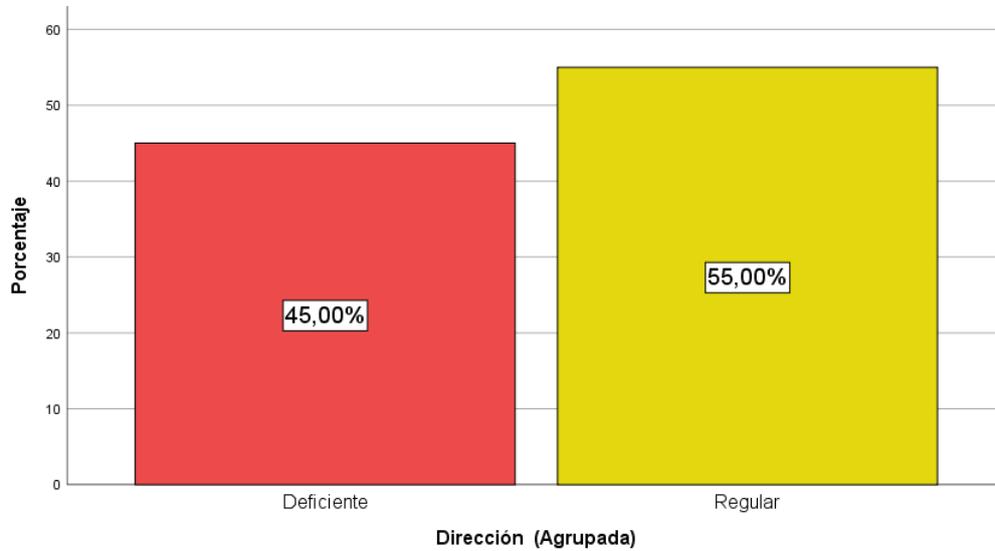


*Nota:* La variable habilidades blandas posee un nivel de regular (70%), estableciendo que los encuestados si tiene habilidades blandas, a la vez, el (30%) es deficiente, por ello, casi la tercera parte considera que debe mejorar sus habilidades blandas ante un eventual puesto laboral.

**Objetivo Especifico 02:** Analizar el nivel de competencias empresariales en las personas con discapacidad en Monsefú 2023

Figura 7

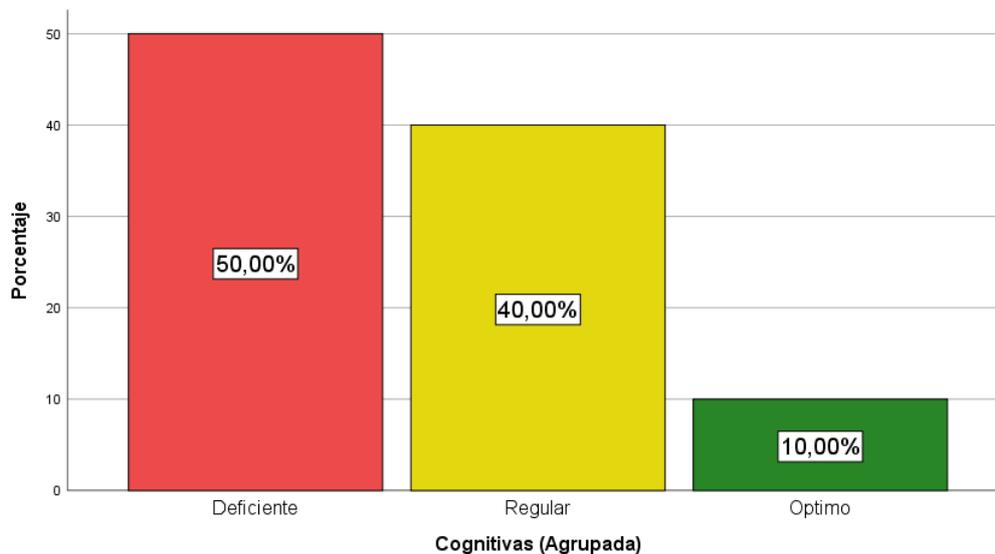
Dimensión Dirección



*Nota:* La dimensión dirección posee un nivel regular (55%), percibiendo que, existe una buena dirección para contratar a empleados discapacitados, a la vez, el (45%) es deficiente, y perciben que no existe dirección para contratar empleados discapacitados.

Figura 8

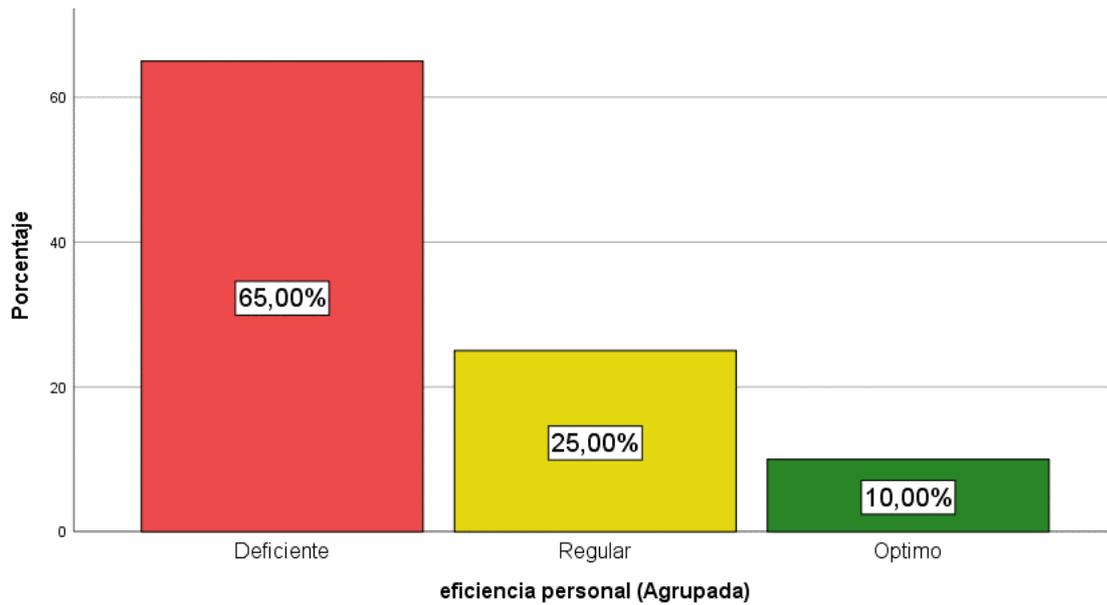
Dimensión Cognitivas



*Nota:* La dimensión cognitiva posee un nivel deficiente (50%), percibiendo que les falta desarrollar estas habilidades, a la vez, el (40%) es regular, percibiendo que regularmente si tienen habilidades cognitivas.

Figura 9

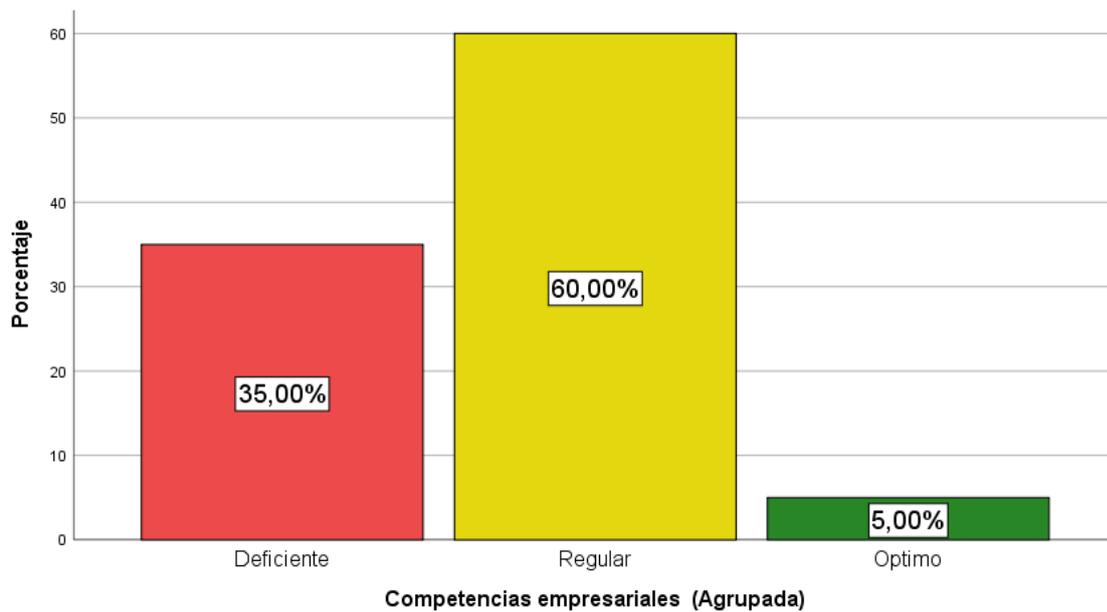
Dimensión eficiencia personal



*Nota:* La dimensión eficiencia personal posee un nivel deficiente (65%), percibiendo que aún no son eficientes en un posible entorno laboral, a la vez, el (25%) es regular, percibiendo que regularmente si consideran que son eficiente en un entorno laboral.

Figura 10

Variable Competencias Empresariales



*Nota:* La variable competencias empresariales posee un nivel regular (60%), percibiendo la mayoría de encuestados consideran que son eficientes en un eventual trabajo, a la vez, el (35%) considera que tiene un nivel regular, y que considera que debe mejorar sus competencias empresariales ante un posible entorno laboral.

### 3.2. Discusión

En referencia al **objetivo general**: Proponer un programa de fortalecimiento de habilidades blandas que mejore las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023, de acuerdo a los resultados se puede apreciar que la mayor parte de encuestados describe que existen deficiencias en las competencias empresariales en las personas con discapacidad en el distrito de Monsefú por ello se deben tomar acciones para mejorar esta problemática y diseñar programas que fortalezcan sus habilidades blandas con el fin de mejorar sus habilidades empresariales. **De acuerdo a lo plasmado, en nuestro resultado se logró contrastar** con el autor Lu, (2023). En este estudio, identifiqué las necesidades específicas de habilidades sociales profesionales de los jóvenes con discapacidades en transición en términos de éxito laboral. La metodología se aplicó a 30 participantes, entre ellos 10 personas con discapacidad, 5 familiares de personas con discapacidad, 5 proveedores de servicios para personas con discapacidad, 9 defensores de personas con discapacidad y 1 no identificado, completaron dos grupos focales para obtener una lista interpersonal. . . las habilidades son importantes. tener éxito en el trabajo de los jóvenes con discapacidad en transición. El resultado reveló que, según los grupos destinatarios, la habilidad de comunicación y la habilidad de resolución de conflictos son las habilidades de comunicación interpersonal más importantes de los jóvenes en edad de transición para el éxito en el trabajo. **De acuerdo a lo descrito**, podemos interpretar que los estudios de habilidades blandas son fundamentales para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad no solo porque promueven la inclusión, sino porque mejoran la eficacia laboral y preparan a las personas con discapacidad para el éxito en un entorno empresarial competitivo.

En relación al **objetivo específico 01**: Establecer el nivel de conocimiento de habilidades blandas de las personas con discapacidad en Monsefú 2023, los resultados manifestaron que la variable habilidades blandas es percibida por los encuestados con un nivel de regular del 70%, asimismo el 30% de los encuestados lo describe como deficiente.

**De acuerdo a lo plasmado**, en nuestro resultado se logró contrastar con el trabajo de Joven, y Rooney, (2022). Este estudio identifica que las habilidades sociales (empleabilidad) son claves y se consideran importantes para que los jóvenes con discapacidades del desarrollo obtengan y mantengan un empleo abierto. El estudio analizó las posibilidades de la experiencia laboral de los jóvenes para desarrollar sus habilidades comunicativas. Datos cualitativos (encuestas y entrevistas) de 89 participantes, se concluyó a través de una revisión de la literatura actual que el desarrollo de habilidades interpersonales para una vida laboral abierta y una propuesta de programas de empleo desde el inicio hasta el final de los estudios ayudar a mejorar el conocimiento de habilidades blandas. **De acuerdo a lo descrito**, podemos interpretar que comprender el nivel de estudios de habilidades blandas en personas con discapacidad es esencial para diseñar estrategias personalizadas que promuevan un desarrollo integral, fortaleciendo cada factor específico que facilite la inclusión, tanto en el ámbito laboral como en el social.

En **relación al objetivo específico 02**: Analizar el nivel de competencias empresariales en las personas con discapacidad en Monsefú 2023, los resultados demostraron que la variable competencias empresariales posee un nivel de regular del 60%, por otro lado, el 35% lo percibe como regular y finalmente un 5% lo describe como óptimo. de regular del 70%, asimismo el 30% de los encuestados lo describe como deficiente. **De acuerdo a lo plasmado**, en nuestro resultado se logró contrastar con el trabajo de Sánchez (2019) quien intentó aplicar competencias que mejoren el desempeño de los trabajadores del municipio de Chiclayo, el método de trabajo fue un estudio descriptivo – correlacional, diseño no experimental. La población es de 21 socios comerciales. Consideró las encuestas como una técnica y los cuestionarios como una herramienta de apoyo. En el resultado se demostró que existe relación entre las competencias laborales y desempeño laboral. La prueba Chi-cuadrado de independencia confirmó el talento humano  $P = 0,05$  y  $gt; 0,00$  significativo. También aprenderá sobre los factores más importantes. Son: 35% de flexibilidad, 32% de transparencia, 25% de compromiso y 12% de desempeño. Su conclusión: el consumo de

energía se optimiza significativamente durante el trabajo. Por último, no existe un estatus equivalente para los empleados en el desempeño del trabajo organizacional, y mucho menos para el apoyo, concluyendo que el aplicar competencias laborales permitirá la optimización del desarrollo laboral del capital humano en la Municipio en estudio. **De acuerdo a lo descrito**, podemos interpretar que conocer el nivel de estudios de competencias empresariales en personas con discapacidad es esencial para personalizar el desarrollo profesional, promover la inclusión laboral y superar desafíos educativos, contribuyendo así a la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusión**

En referencia al objetivo general y tomando como base los resultados, se puede apreciar que la mayor parte de encuestados describe que existen deficiencias en las competencias empresariales en las personas con discapacidad en el distrito de Monsefú por ello se deben tomar acciones para mejorar esta problemática y diseñar programas que fortalezcan sus habilidades blandas con el fin de mejorar sus habilidades empresariales.

En referencia al objetivo específico 01, los resultados manifestaron que la variable habilidades blandas es percibida por los encuestados con un nivel de regular del 70%, asimismo el 30% de los encuestados lo describe como deficiente, asimismo a nivel de dimensiones se aprecia que la dimensión habilidades sociales posee un nivel de regular del 65%, asimismo el 35% de los encuestados lo percibe como deficiente, por otro lado en referencia a la dimensión autorregulación posee un nivel de regular del 70%, asimismo el 30% de los encuestados lo percibe como deficiente, finalmente en relación a la dimensión autorregulación es percibida con un nivel de regular del 55%, asimismo el 45% de los encuestados lo describe como deficiente. De acuerdo a lo descrito, podemos indicar que comprender el nivel de estudios de habilidades blandas en personas con discapacidad es esencial para diseñar estrategias personalizadas que promuevan un desarrollo integral, fortaleciendo cada factor.

En referencia al objetivo específico 02, los resultados demostraron que la variable competencias empresariales posee un nivel de regular del 60%, por otro lado, el 35% lo percibe como regular y finalmente un 5% lo describe como óptimo. de regular del 70%, asimismo el 30% de los encuestados lo describe como deficiente. Asimismo, en relación a las dimensiones se aprecia que la dimensión dirección posee un nivel de regular del 55% y el 45% de los encuestados lo percibe como deficiente; asimismo se se aprecia que la dimensión cognitiva posee un nivel de deficiente del 50%, por otro lado, el 40% lo percibe como regular y un 10% lo describe como óptimo. Finalmente se apreció que la dimensión eficiencia personal posee un nivel de deficiente del 65%, por otro lado, el 25% lo percibe como regular y finalmente un 10% lo describe como óptimo. De acuerdo a lo descrito, se concluye que conocer el nivel de estudios de competencias empresariales en personas con discapacidad es esencial para personalizar el desarrollo profesional, promover la inclusión laboral y superar desafíos educativos, contribuyendo así a la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

## **4.2. Recomendación**

Se recomienda al responsable de gestión administrativa de la Municipalidad de Monsefú, elaborar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas, a través del Desarrollo de Habilidades comunicativas, impartiendo talleres que aborden la comunicación verbal y no verbal, haciendo énfasis en la claridad, empatía y escucha activa, a la vez, se recomienda un plan de desarrollo de habilidades interpersonales fortaleciendo sus competencias en trabajo en equipo, resolución de conflictos y colaboración y finalmente establecer un programa de habilidades de atención al cliente, proporcionando un entrenamiento específico en técnicas de servicio al cliente, destacando la importancia de la atención personalizada y la resolución eficiente de problemas, las mismas que ayudaran a que mejoren las competencias empresariales del personal con discapacidad.

Se recomienda al responsable de gestión administrativa de la Municipalidad de Monsefú, elaborar un programa de habilidades comunicativas, las mismas que promuevan la inclusión de personas con discapacidad en equipos de trabajo, a la vez, se recomienda establecer una estimulación del desarrollo del lenguaje cognitivo, estimulando la interacción y el lenguaje, mejorando la participación en actividades laborales, las mismas que permitirán las competencias prelaborales esenciales para el éxito en la búsqueda y consecución de empleo por personas con discapacidad.

Se recomienda al responsable de gestión administrativa de la Municipalidad de Monsefú, Desarrollar habilidades interpersonales, a través de la construcción de un perfil competencial, las mismas que son fundamentales para la contratación de personas con discapacidad, ya que promueven la inclusión, facilitar la comunicación, contribuyen al desarrollo de relaciones laborales y potencian el desempeño competitivo en el ámbito profesional.

Se recomienda al responsable de gestión administrativa de la Municipalidad de Monsefú Desarrollar habilidades de atención al cliente, a través de un programa de adaptabilidad y empatía para tener una mejor atención al usuario, las mismas que son esenciales para el desarrollo de competencias empresariales en personas con discapacidad al promover la inclusión, la empatía, la satisfacción del cliente y el éxito de la entidad.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). Proyecto de Investigación. Venezuela: Episteme.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Akdemir, B., Melekoğlu, MA, (2023). Determinación de habilidades sociales relacionadas con el empleo en el sector servicios para personas con discapacidad intelectual. Revista internacional de discapacidades del desarrollo. DOI:10.1080/20473869.2023.2231221
- Buenaño, C. (2019). Cultura organizacional para mejorar las habilidades blandas en la Institución Educativa Inicial Mensajeros de la Paz – Chiclayo, 2018. [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44333/Buena%C3%B1o\\_RCDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44333/Buena%C3%B1o_RCDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. [tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_WieseEslavaSandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf)
- Cadillo-Leiva, G. S., Valentín-Centeno, L. M., & Huairé-Inacio, E. J. (2021). Estrategias para mejorar las habilidades blandas en estudiantes de educación básica. En C. Milagros Arispe (Ed.), I Congreso de Investigación e Innovación Multidisciplinario Virtual. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <https://www.academica.org/edson.jorge.huairé.inacio/46>
- Coste, H., Lugo, Z., Zambrano, E., & García, C. (2017). Competencias laborales en el Banco Occidental de Descuento. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas (36), 45-64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7159161>

- Chaca Oliveros, A. y Contreras Tito, L. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto. [tesis de Maestría, Universidad Huancayo]. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Chaca\\_Contreras\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf)
- Chávez, J. (2022). Gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Huaura [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5721>
- Confiep Perú. (2020). La importancia de las habilidades blandas. <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidadesblandas>
- De La Riva, M. I. (2019). Importancia de las habilidades personales blandas (soft skills) en el ámbito de las organizaciones. [trabajo de maestría, Universidad Pontificia de Comillas]. Repositorio DSpace. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/29671/1/TFG%20De%20la%20Riva%20Araluce%2C%20MarAa%20InAs.pdf>
- Enríquez, L. (2022). Desarrollo de las habilidades blandas para el fortalecimiento de las diferentes dimensiones del desarrollo humano en personas en condición de discapacidad. Universidad Cooperativa de Colombia Facultad de Ciencias Humanas y Sociales - Programa Psicología. Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/e7d0c65d-1c0e-4d2c-b615-483af4aeefdf/content>
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. <https://search.proquest.com/central/docview/1112272918/fulltextPDF/7B2E1ECD76D844A4PQ/12?accountid=14747>
- Goleman, D. (2013). Inteligencia Emocional. Mexico: Kairos. <https://editorialkairos.com/catalogo/inteligencia-emocional>

- Gutiérrez, E. (2010). *Competencias Gerenciales: habilidades, conocimientos, aptitudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.  
[https://www.academia.edu/40569025/Competencias\\_gerenciales\\_habilidades\\_conocimiento\\_Pg\\_17\\_6620191009\\_130651\\_1jsqht7](https://www.academia.edu/40569025/Competencias_gerenciales_habilidades_conocimiento_Pg_17_6620191009_130651_1jsqht7)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Herrick, S.J., Lu, W., Oursler, J., Durante, A., Meyers, E. (2022). Habilidades sociales para el éxito de quienes buscan empleo con trastorno del espectro autista. *Revista de Rehabilitación Vocacional*, 57 (2), págs. 113-126. DOI: 10.3233/JVR-221203
- Infante-, L., Araiza, M., & López, J. (2023). Competencias blandas que influyen en la empleabilidad laboral de profesionistas egresados de ingeniería de una universidad del Norte de México. *Formación universitaria*, 16(2), 1-12. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062023000200001>
- Joven, k., Rooney, D. (2023). Desarrollar habilidades interpersonales (empleabilidad) y oportunidades de experiencia laboral para preparar a los estudiantes con discapacidad intelectual para el empleo abierto. *Revista británica de educación especial*. DOI: 10.1111/1467-8578.12484
- Jetha, A., Shamaee, A., Tompa, E., bancos, CG, Gignac, MAM. (2023). El futuro del trabajo en la configuración de la inclusión laboral de los adultos jóvenes con discapacidad: un estudio cualitativo. *Igualdad, diversidad e inclusión*, 42(9), págs. 75–91. DOI: 10.1108/EDI-06-2022-0154
- López, M. P. (2007). *Un enfoque de sistemas a las competencias laborales*.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?docID=3195521&ppg=1&query=COMPETENCIAS%20LABORALES>

- Lu, W., Oursler, J., Herrick, S.J., ...Franco, S., Jackson, S. (2022). Respondiendo a los comentarios: Capacitación en habilidades interpersonales relacionadas con el empleo para personas con discapacidad. *Revista de Consejería de Rehabilitación Aplicada* , 54 (3), págs. 229–247. DOI:10.1891/JARC-2022-0017
- Lu, W., Oursler, J., Herrick, S.J., ...Silva, J., Lee, D. (2023). Habilidades conversacionales en el trabajo: enseñanza de pequeñas charlas a través de telesalud a personas con discapacidades. *Revista de Asesoramiento Laboral*. DOI: 10.1002/joec.12217
- Lu, W., Oursler, J., Gao, N., Socha, C., Beninato, J. (2023). Grupos focales sobre habilidades sociales relacionadas con el empleo para jóvenes con discapacidades en edad de transición. *Revista de Rehabilitación Vocacional* , 59 (2), págs. 123-137. DOI: 10.3233/JVR-230033
- Mangrulkar, L.; Whitman, C. V.; Posner, M. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes* Washington, DC: Organización Panamericana de Salud. Disponible: <https://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/habilidades2001oms65p.pdf>
- Martínez, J., & García, E. (Jueves de Julio de 2019). Occmundial. <https://www.occ.com.mx/blog/lo-debes-saber-la-cedula-profesionalelectronica/>
- Oramas, R., Jordán, T., & Valcárcel, N. (2013). Competencias y desempeño profesional pedagógico hacia un modelo del profesor de la carrera de Medicina. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 27(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v27n1/ems15113.pdf>
- Púm, K. (2018). Competencias laborales y evaluación del desempeño. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango: Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- Pereira, F., Gutiérrez, S., Sardi, L., & Villamil, M. (2008). Las competencias laborales y su evaluación mediante el modelo de 360 grados. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, IV (6), 69-105.

Sánchez, A. (2019). Competencias para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6590/S%c3%a1nchez%20Cieza%20Arnulfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n4/ems13412.pdf>

Sebastián, A., & Sergio, C. (2013). Metodología de la investigación. Buenos Aire: Ediciones del aula taller. <https://biblioteca.isfodosu.edu.do/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=21278>

Sigstad, HMH, Garrel, V. (2023). ¿Qué factores de éxito destacan los adultos jóvenes con discapacidad intelectual leve en su transición escuela-trabajo? *Revista europea de educación para necesidades especiales*, 38 (4), págs. 573–587. DOI: 10.1080/08856257.2022.2148600

Torres, C. (2020). La discapacidad en el Perú. <https://intercambio.pe/category/ediciones-antteriores/edicion48/?print=print-search>

## ANEXOS

Título de la Investigación: “Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefu, 2023.”

Formulación del Problema	Objetivos	Metodología	Población	Muestra	Técnicas e Instrumentos	Hipótesis
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera, un programa de fortalecimiento de habilidades blandas, mejorará las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023?</p>	<p><b>Problema general</b></p> <p>Proponer un programa de fortalecimiento de habilidades blandas que mejore las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>Descriptivo - PROPOSITIVO - APLICADA</p>	<p>Discapacitados mayores de 15 años.</p>	<p>muestra por conveniencia, establecida a 20 personas, quienes accedieron voluntariamente.</p>	<p>encuesta</p>	<p>HiUn programa de fortalecimiento de habilidades blandas mejora las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023</p> <p>H0: Un programa de fortalecimiento de habilidades blandas no mejora las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.</p>

---

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Diseño de investigación</b>
¿Cuál es el nivel de conocimiento de las personas con discapacidad en Monsefú 2023?	Establecer el nivel de conocimiento de habilidades blandas de las personas con discapacidad en Monsefú 2023.	No experimental
¿Cuál es el nivel de competencias empresariales en las personas con discapacidad en Monsefú 2023?	Analizar el nivel de competencias empresariales en las personas con discapacidad en Monsefú 2023.	
¿Cómo se debe validar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales?	Diseñar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.	

---

## CUESTIONARIO

### HABILIDADES BLANDAS Y COMPETENCIAS EMPRESARIALES

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MONSEFÚ 2023.

<b>1. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Sara Joyce Fernandez Pisfíl
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
<b>2. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		1. Cuestionario ( X )
<b>3. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<u>GENERAL:</u>  Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.
		<u>ESPECÍFICOS:</u>  a) Identificar el estado actual de las habilidades blandas en las personas con discapacidad en Monsefú 2023.  b) Analizar el nivel de competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú 2023.  c) Diseñar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las

	<p>personas con discapacidad en Monsefu, 2023.</p> <p>d) Validar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.</p>
--	---

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N°	4. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>1.- ¿Considera que los líderes deben poseer una buena comunicación?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>2.-¿ Se considera capaz de delegar responsabilidades de manera eficiente?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>3.-¿ Cree usted que influye el liderazgo en las personas con habilidades especiales?</p>	<p>A ( ) D ( )</p>

	<p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>4.- ¿ Las personas con habilidades especiales para interactuar su rendimiento?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (   ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>5.- ¿ ¿Muestra confianza para el cumplimiento de metas?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (   ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>6.- ¿ Asume la capacidad de generar compromiso entre los colaboradores?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (   ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>7.-¿ Suele buscar nuevas ideas y elementos para incorporar a su trabajo y mejorarlo?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (   ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

08	<p>8.- ¿ Cree que puede superar dificultades encontradas en el trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (   )   D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>9.- ¿ Usted maneja adecuadamente las múltiples demandas, reorganiza las prioridades y se adapta de acuerdo a los cambios?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (   )   D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>10.- ¿ Los miembros de la organización limitan sus críticas para evitar conflictos intensos?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (   )   D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>11.-¿ Se siente satisfecho en el área en que trabaja o se desplazaría a otra área donde ejecutaría un trabajo de mayor productividad?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (   )   D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

12	<p>12.- ¿ se siente usted coaccionado al emitir alguna opinión frente a sus superiores?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (    )    D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>13.- ¿ Ofrece, a sus colegas alternativas para mejorar el talento y las capacidades en su grupo de trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (    )    D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>14.- ¿ usted insiste en conseguir sus objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que se presenten?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (    )    D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>15.- ¿ Considera que los contratiempos se deben más a circunstancias controlables que a fallas personales?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (    )    D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>16.- ¿ Cree que las acciones individuales tienen un impacto positivo en el lugar de trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b></p>	<p>A (    )    D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	
17	17.- ¿ Organiza sus labores según su importancia y significado?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (   )   D (   )  SUGERENCIAS:
18	18.- ¿ Usted muestra aptitud para integrarse en el equipo?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (   )   D (   )  SUGERENCIAS:
19	19.- ¿ Ante una situación de desacuerdo con otra persona, buscó alternativas para solucionarla sin entrar en conflicto?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (   )   D (   )  SUGERENCIAS:
20	20.- ¿ Sintió frustración ante una situación que se presentó en una reunión importante?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (   )   D (   )  SUGERENCIAS:

21	<p>21.- ¿ usted cree que trabajar bajo presión ayudara a un buen clima laboral?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (    ) D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
22	<p>22.- ¿ Se siente con capacidad para escuchar, comprender y responder a los sentimientos e intereses de las personas en su entorno laboral?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (    ) D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
23	<p>23.- ¿ Ante un evento de estrés los pensamientos hacen que mi emoción crezca?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (    ) D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
24	<p>24.- ¿ Usted cree gestionar las emociones “negativas” o desagradables?</p> <p><b>Categorías:</b></p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (    ) D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A (    ) D (    )
---------------------------	-------------------

**7.COMENTARIOS GENERALES**

**8. OBSERVACIONES:**

Ninguna

## VALIDACIONES

### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS



<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Irving Jair Sánchez Bazán
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión del talento humano
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	5 años
	<b>CARGO</b>	Docente a tiempo completo
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MONSEFÚ 2023.		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Sara Joyce <del>Fernandez</del> Pisfil
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		1. Cuestionario ( X )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<u>GENERAL:</u>  Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.
		<u>ESPECÍFICOS:</u>  a) Identificar el estado actual de las habilidades blandas en las personas con discapacidad en Monsefú 2023.  b) Analizar el nivel de competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú 2023.

	<p>c) Diseñar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en <u>Monsefu</u>, 2023.</p> <p>d) Validar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.</p>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>1.- ¿Considera que los líderes deben poseer una buena comunicación?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>2.-¿ <u>Se</u> considera capaz de delegar responsabilidades de manera eficiente?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>3.-¿ <u>Cree</u> usted que influye el liderazgo en las personas con habilidades especiales?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

04	<p>4.- <u>¿Las</u> personas con habilidades especiales para interactuar su rendimiento?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>5.- <u>¿Muestra</u> confianza para el cumplimiento de metas?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>6.- <u>¿Asume</u> la capacidad de generar compromiso entre los colaboradores?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>7.- <u>¿Suele</u> buscar nuevas ideas y elementos para incorporar a su trabajo y mejorarlo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>8.- <u>¿Cree</u> que puede superar dificultades encontradas en el trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>9.- <u>¿Usted</u> maneja adecuadamente las múltiples demandas, reorganiza las prioridades y se adapta de acuerdo a los cambios?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

10	<p>10.- <u>¿Los</u> miembros de la organización limitan sus críticas para evitar conflictos intensos?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>11.- <u>¿Se</u> siente satisfecho en el área en que trabaja o se desplazaría a otra área donde ejecutaría un trabajo de mayor productividad?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>12.- <u>¿se</u> siente usted coaccionado al emitir alguna opinión frente a sus superiores?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>13.- <u>¿Ofrece</u>, a sus colegas alternativas para mejorar el talento y las capacidades en su grupo de trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>14.- <u>¿usted</u> insiste en conseguir sus objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que se presenten?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>15.- <u>¿Considera</u> que los contratiempos se deben más a circunstancias controlables que a fallas personales?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

16	<p>16.- <u>¿Cree</u> que las acciones individuales tienen un impacto positivo en el lugar de trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>  </u> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>17.- <u>¿Organiza</u> sus labores según su importancia y significado?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>  </u> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>18.- <u>¿Usted</u> muestra aptitud para integrarse en el equipo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>  </u> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
19	<p>19.- <u>¿Ante</u> una situación de desacuerdo con otra persona, buscó alternativas para solucionarla sin entrar en conflicto?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>  </u> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
20	<p>20.- <u>¿Sintió</u> frustración ante una situación que se presentó en una reunión importante?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>  </u> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
21	<p>21.- <u>¿usted</u> cree que trabajar bajo presión ayudara a un buen clima laboral?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>  </u> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

22	22.- ¿ <u>Se</u> siente con capacidad para escuchar, comprender y responder a los sentimientos e intereses de las personas en su entorno laboral?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>X</u> ) D (   )  SUGERENCIAS:
23	23.- ¿ <u>Ante</u> un evento de estrés los pensamientos hacen que mi emoción crezca?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>X</u> ) D (   )  SUGERENCIAS:
24	24.- ¿ <u>Usted</u> cree gestionar las emociones "negativas" o desagradables?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>X</u> ) D (   )  SUGERENCIAS:



PROMEDIO OBTENIDO:	A (   ) D (   )
7.COMENTARIOS GENERALES	
8. OBSERVACIONES:  Ninguna	



Firma Sello

Juez Experto: MG. IRVING JAIR SANCHEZ BAZAN

DNI: 45212814

Colegiatura N°: 05379

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>7. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Victor Manuel Llanos Baltodano
<b>8.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Maestro
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	3 años
	<b>CARGO</b>	Docente a tiempo completo
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MONSEFÚ 2023.		
<b>9. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Sara Joyce <del>Fernandez</del> Pisfil
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>10. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		2. Cuestionario ( X )
<b>11. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Identificar el estado actual de las habilidades blandas en las personas con discapacidad en Monsefú 2023.</li> <li>f) Analizar el nivel de competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú 2023.</li> <li>g) Diseñar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las</li> </ul>

	<p>competencias empresariales de las personas con discapacidad en <u>Monsefu</u>, 2023.</p> <p>h) Validar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.</p>
--	--

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N°	12. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>1.- ¿Considera que los líderes deben poseer una buena comunicación?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>2.- ¿<u>Se</u> considera capaz de delegar responsabilidades de manera eficiente?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>3.- ¿<u>Cree</u> usted que influye el liderazgo en las personas con habilidades especiales?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>4.- ¿<u>Las</u> personas con habilidades especiales para interactuar su rendimiento?</p> <p><b>Categorías:</b></p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	
05	5.- <u>¿Muestra</u> confianza para el cumplimiento de metas?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
06	6.- <u>¿Asume</u> la capacidad de generar compromiso entre los colaboradores?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
07	7.- <u>¿Suele</u> buscar nuevas ideas y elementos para incorporar a su trabajo y mejorarlo?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
08	8.- <u>¿Cree</u> que puede superar dificultades encontradas en el trabajo?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
09	9.- <u>¿Usted</u> maneja adecuadamente las múltiples demandas, reorganiza las prioridades y se adapta de acuerdo a los cambios?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
10	10.- <u>¿Los</u> miembros de la organización limitan sus críticas para evitar conflictos intensos?	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:

	<p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	
11	<p>11.- <u>¿Se</u> siente satisfecho en el área en que trabaja o se desplazaría a otra área donde ejecutaría un trabajo de mayor productividad?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>12.- <u>¿se</u> siente usted coaccionado al emitir alguna opinión frente a sus superiores?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>13.- <u>¿Ofrece</u>, a sus colegas alternativas para mejorar el talento y las capacidades en su grupo de trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>14.- <u>¿usted</u> insiste en conseguir sus objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que se presenten?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>15.- <u>¿Considera</u> que los contratiempos se deben más a circunstancias controlables que a fallas personales?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

16	<p>16.- <u>¿Cree</u> que las acciones individuales tienen un impacto positivo en el lugar de trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>17.- <u>¿Organiza</u> sus labores según su importancia y significado?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>18.- <u>¿Usted</u> muestra aptitud para integrarse en el equipo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
19	<p>19.- <u>¿Ante</u> una situación de desacuerdo con otra persona, buscó alternativas para solucionarla sin entrar en conflicto?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
20	<p>20.- <u>¿Sintió</u> frustración ante una situación que se presentó en una reunión importante?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
21	<p>21.- <u>¿Usted</u> cree que trabajar bajo presión ayudara a un buen clima laboral?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

22	<p>22.- <u>¿Se</u> siente con capacidad para escuchar, comprender y responder a los sentimientos e intereses de las personas en su entorno laboral?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
23	<p>23.- <u>¿Ante</u> un evento de estrés los pensamientos hacen que mi emoción crezca?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
24	<p>24.- <u>¿Usted</u> cree gestionar las emociones "negativas" o desagradables?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>



PROMEDIO OBTENIDO:	A (   ) D (   )
7.COMENTARIOS GENERALES	
9. OBSERVACIONES:	
Ninguna	



Firma Sello

~~Victor~~ Manuel Llanos Baltodano

Colegiatura N° 12081

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>13. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Cinthya Larios <del>Niquen</del>
<b>14.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Colegiada
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	5 años
	<b>CARGO</b>	Asistente en Gerencia Municipal MDCE
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MONSEFÚ 2023.		
<b>15. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Sara Joyce <del>Fernandez Pisfil</del>
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>16. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		3. Cuestionario ( X )
<b>17. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Identificar el estado actual de las habilidades blandas en las personas con discapacidad en Monsefú 2023.</li> <li>j) Analizar el nivel de competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú 2023.</li> <li>k) Diseñar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las</li> </ul>

	competencias empresariales de las personas con discapacidad en <del>Monsefu</del> , 2023.	
	1) Validar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	18. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	1.- ¿Considera que los líderes deben poseer una buena comunicación?  Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )  SUGERENCIAS:
02	2.- ¿Se considera capaz de delegar responsabilidades de manera eficiente?  Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )  SUGERENCIAS:
03	3.- ¿Cree usted que influye el liderazgo en las personas con habilidades especiales?  Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )  SUGERENCIAS:
04	4.- ¿Las personas con habilidades especiales para interactuar su rendimiento?  Categorías:	A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )  SUGERENCIAS:

	1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	
05	5.- <u>¿Muestra</u> confianza para el cumplimiento de metas?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
06	6.- <u>¿Asume</u> la capacidad de generar compromiso entre los colaboradores?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
07	7.- <u>¿Suele</u> buscar nuevas ideas y elementos para incorporar a su trabajo y mejorarlo?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
08	8.- <u>¿Cree</u> que puede superar dificultades encontradas en el trabajo?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
09	9.- <u>¿Usted</u> maneja adecuadamente las múltiples demandas, reorganiza las prioridades y se adapta de acuerdo a los cambios?  <b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:
10	10.- <u>¿Los</u> miembros de la organización limitan sus críticas para evitar conflictos intensos?  <b>Categorías:</b>	A ( <u>  </u> X ) D (    )  SUGERENCIAS:

	1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	
11	<p>11.- <u>Se</u> siente satisfecho en el área en que trabaja o se desplazaría a otra área donde ejecutaría un trabajo de mayor productividad?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>12.- <u>¿se</u> siente usted coaccionado al emitir alguna opinión frente a sus superiores?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>13.- <u>¿Ofrece</u>, a sus colegas alternativas para mejorar el talento y las capacidades en su grupo de trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>14.- <u>¿usted</u> insiste en conseguir sus objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que se presenten?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>15.- <u>¿Considera</u> que los contratiempos se deben más a circunstancias controlables que a fallas personales?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> X ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

16	<p>16.- <u>¿ Cree</u> que las acciones individuales tienen un impacto positivo en el lugar de trabajo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u> X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>17.- <u>¿ Organiza</u> sus labores según su importancia y significado?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u> X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>18.- <u>¿ Usted</u> muestra aptitud para integrarse en el equipo?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u> X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
19	<p>19.- <u>¿ Ante</u> una situación de desacuerdo con otra persona, buscó alternativas para solucionarla sin entrar en conflicto?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u> X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
20	<p>20.- <u>¿ Sintió</u> frustración ante una situación que se presentó en una reunión importante?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u> X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
21	<p>21.- <u>¿ usted</u> cree que trabajar bajo presión ayudara a un buen clima laboral?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u> X</u> ) D (     )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

22	<p>22.- <u>¿</u> Se siente con capacidad para escuchar, comprender y responder a los sentimientos e intereses de las personas en su entorno laboral?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
23	<p>23.- <u>¿</u> Ante un evento de estrés los pensamientos hacen que mi emoción crezca?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
24	<p>24.- <u>¿</u> Usted cree gestionar las emociones "negativas" o desagradables?</p> <p><b>Categorías:</b> 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A ( <u>X</u> ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (   ) D (   )
7.COMENTARIOS GENERALES	
8. OBSERVACIONES:	
Ninguna	

  
Firma Sello

Juez Experto

Colegiatura N° 40476

## MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ciudad, 13 de marzo do 2024

Quien suscribo:

Lic. Cados Alberto Tuñoque Valdera

Gerente de Desarrollo Social

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: "Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023."

Por el presente, el que suscribe, Lic. Carlos Alberto Tuñoque Valdera: Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad de Monsefú, AUTORIZO al estudiante: Fernandez Pisfil Sara Joyce, identificado con DNI N°75254152, estudiante de la Escuela Profesional de administración, y autor del trabajo de investigación denominado 'Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.' al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ  
*Carlos Alberto Tuñoque Valdera*  
Lic. Carlos Alberto Tuñoque Valdera  
GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

**VISTO:**

El Oficio N°0195-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de julio del 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 25/07/2023, donde se solicita la modificación de Títulos de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo Sec. A, C y D, de la EP de Administración, a cargo del Dr. ~~Mirko~~ Merino Núñez, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de Investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°066-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de Investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO UNO: APROBAR**, los nuevos Títulos de Proyectos de Tesis de los estudiantes del Curso de Investigación I, correspondiente al IX ciclo – Sec. A, C y D, del ciclo académico 2023-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. ~~Mirko~~ Merino Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

**ARTICULO DOS: DEJAR SIN EFECTO**, la resolución N°0306-2023-FACEM-USS, de fecha 07 de julio de 2023.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**Dr. ESTERILABAN GOMEZ JACINTO**  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

  
**Mg. LINDA GARCÍA ROSALES**  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

RESOLUCIÓN Nº0349-2023-FACEM-USS

SEC. A

N.º	AUTOR(a) (es)	TITULO DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	- García Ramirez Aris	Programa de emprendimiento social para generar el desarrollo sostenible en el distrito de Chiclayo – 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	- Vilcherez Quicio Brus Junior - Chunga De La Cruz Jesús Alexander - Ralvez Pozo Andréa Gabriel	Sistema de información administrativo para mejorar la gestión académica de los estudiantes de las instituciones educativas públicas de Chiclayo, 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	- Cabrejos Callings Gianella Cristal - Noriega Urdiales Deodoro Juan	Gestión integral para el manejo de los residuos sólidos generados en el mercado LaParadita – Chiclayo, 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	- Caldas Montalvan, Julio Cesar	Manejo de Residuos Reciclables y Gestión Ambiental de la Ciudad de Chiclayo. Caso PP.JJ 09 de Octubre	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	- Bustamante Mejía Yuleysi - Pinedo Yoctún Ana Lisbeth	Programa de cultura tributaria para disminuir la informalidad de los comerciantes del mercado Mochoqueque sector Fruta _Chiclayo 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	- Gallardo Rosillo Eveli Vanessa	Inserción laboral de personas con discapacidad en el aparato público de la ciudad de Chiclayo, 2023.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	- Morales Acosta Junior Ricardo - Carreño Mondragón Fabrizio André	Plan de acción para contribuir con la mejora de gestión de salud mental de los trabajadores de Mochumi, 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	- Asenjo Adrianzén Valeria Alessandra	Plan de gestión de residuos sólidos para reducir la contaminación ambiental de Chiclayo 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	- Rondoy Huamán Carlos Manuel - Huamán Qjeda Jhon Anthony	Programa de gestión ambiental integral para mejorar la gestión de residuos sólidos y orgánicos en la urb. Sol de Pimentel, 2023.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	- Pérez Suárez Jhon Kevin	Plan de gestión de residuos sólidos para generar la conciencia ambiental en los comerciantes del mercado Mochoqueque, José Leonardo Ortiz 2023.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	- Revilla Núñez Mary Cielo - Salazar Salazar Andy Jays	Modelo de negocio social para promover la adopción de animales en la ciudad de Chiclayo, 2023.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	- Zuloeta Ruiz Jean Carlos - Carranza Felipe Milton	Programa de Inclusión laboral para mejorar los procesos de reclutamiento en los profesionales de la Empresa STRACON S.A., 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	- Baron Mantos Kevin Santiago - Samamé Inureta Marleny	Análisis del índice de trabajo infantil en la ciudad de Chiclayo 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	- Jiménez Huanca Olenka Mayeli - Ramos Bereche Fátima Nicolle	Programa de sensibilización medio ambiental para mejorar la gestión de residuos sólidos, Ferreñafe, 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	- Cruz Davila Pedro Humberto - Portocarrero Valverde Geraldín del Rosario	Modelo de negocio para la creación de centro educativo para niños con trastornos del espectro autista, Ferreñafe 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	- Cordova Ocupa Miguel Jeampol - Chiroque Capuñay Juan Adolfo	Plan de negocios de un centro de mascotas para la generación de empleos inclusivos de jóvenes - Chiclayo, 2023.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	- Fernandez Pisfil Sara Joyce	Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)</b>	Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	72 de 87

Pimentel, 18 de abril del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Fernandez Pisfil Sara Joyce con DNI 75254152

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de investigación/ tesis titulada: "Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú,2023", presentado y aprobado en el año 2024 , como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de ciencias empresariales , escuela profesional de administración, Programa de estudios de administración, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Fernandez Pisfil Sara Joyce	75254152	

Evidencias de ejecución



NOMBRE DEL TRABAJO

**"Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de l**

AUTOR

**Sara Joyce Fernandez Pisfil**

RECUENTO DE PALABRAS

**7408 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**42438 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**29 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**208.9KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 18, 2024 3:49 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 18, 2024 3:50 PM GMT-5**

● **7% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0349-2023-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, Fernandez Pisfil Sara Joyce, con su tesis Titulada “Programa de fortalecimiento de habilidades blandas para mejorar las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023”.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **7%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 145-2022/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 19 de marzo del 2024



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## **PROPUESTA:**

# **PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS QUE MEJORE LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MONSEFÚ, 2023**

### **Resumen**

El desarrollo de habilidades blandas en personas con discapacidad en Perú es crucial para mejorar las competencias empresariales y facilitar su integración laboral. Según estudios, estas habilidades, también conocidas como "soft skills," son destrezas fundamentales que permiten a las personas destacarse en el ámbito laboral.

En el contexto peruano, se destaca la importancia de programas de fortalecimiento de habilidades blandas para personas con discapacidad. Estos programas no solo mejoran las perspectivas de empleo, sino que también contribuyen a la construcción de un entorno empresarial más inclusivo. Datos estadísticos específicos pueden variar, pero la evidencia sugiere que estas iniciativas impactan positivamente en la empleabilidad y el desempeño laboral de individuos con discapacidad.

Es esencial reconocer que las habilidades blandas, como la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, son valiosas para cualquier empleado, independientemente de la discapacidad. Implementar programas específicos que fomenten estas habilidades puede marcar la diferencia en la vida laboral de las personas con discapacidad en Perú.

### **Objetivo:**

- Proponer un programa de fortalecimiento de habilidades blandas que mejore las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023

### **Objetivos específicos:**

- Establecer como las habilidades comunicativas ayudan al fortalecimiento de habilidades blandas que mejore las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023
- Determinar cómo las habilidades de interrelaciones personales ayudan al fortalecimiento de habilidades blandas que mejore las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023
- Establecer como las habilidades de atención al cliente ayudan al fortalecimiento de habilidades blandas que mejore las competencias empresariales de las personas con discapacidad en Monsefú, 2023

## **FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS**

### **ESTRATEGIA 01:**

#### **1. DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS:**

Desarrollar habilidades comunicativas son importantes ya que son un pilar clave para el desarrollo de competencias empresariales en personas con discapacidad al facilitar la interacción, colaboración y el acceso a oportunidades laborales, contribuyendo así a su inclusión y éxito en el ámbito laboral.

##### **1.1. Competencias a desarrollar:**

- a) **Inclusión Laboral:** Las habilidades comunicativas facilitan la interacción efectiva en el entorno laboral, promoviendo la inclusión de personas con discapacidad en equipos de trabajo.
- b) **Colaboración y Trabajo en Equipo:** Una comunicación clara y efectiva fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, habilidades esenciales en el ámbito empresarial que contribuyen al éxito de las personas con discapacidad.

- c) **Oportunidades Laborales Mejoradas:** Un buen dominio de las habilidades comunicativas abre mejores oportunidades laborales al permitir una comunicación eficiente con colegas, superiores y clientes.
- d) **Estimulación del Desarrollo del Lenguaje:** En el caso de discapacidades cognitivas, el desarrollo de habilidades comunicativas estimula la interacción y el lenguaje, mejorando la participación en actividades laborales.
- e) **Competencias Prelaborales:** Las habilidades comunicativas son consideradas competencias prelaborales esenciales para el éxito en la búsqueda y consecución de empleo por personas con discapacidad.

## 1.2. Actividades a desarrollar:

- **Elaborar un Diagnóstico de habilidades comunicativas**

Se realiza una evaluación individualizada para identificar las habilidades comunicativas específicas de cada persona con discapacidad, teniendo en cuenta sus capacidades y necesidades particulares, a la vez, se analizan las competencias laborales relacionadas con la comunicación, como la capacidad de expresarse claramente, escuchar activamente y adaptarse a diferentes contextos de trabajo

- **Desarrollo de temáticas y aplicación del programa de desarrollo**

Con base en los resultados del diagnóstico, se diseñan estrategias personalizadas para mejorar las habilidades comunicativas, enfocándose en fortalezas y áreas de desarrollo específicas, a la vez, se llevan a cabo actividades formativas y de entrenamiento, que pueden incluir ejercicios prácticos, simulaciones de situaciones laborales y el uso de herramientas específicas para el desarrollo de habilidades comunicativas

- **Evaluación y retroalimentación**

Una vez, realizado el seguimiento cercano, de las sesiones de acompañamiento, se evalúa si las actividades ejecutadas están generando un cambio profesional, posterior a ello se realiza el feedback continuo para garantizar la aplicación efectiva de las estrategias y el progreso en el desarrollo de las habilidades comunicativas.

*Tabla 1*

**Desarrollo de Habilidades comunicativas**

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Acciones</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsabilidad</b>
Habilidades comunicativas	Comunicación efectiva	Ampliar las oportunidades laborales al proporcionar a las personas con discapacidad las herramientas comunicativas necesarias para participar activamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un Diagnóstico de habilidades comunicativas</li> <li>• Desarrollo de temáticas y aplicación del programa de desarrollo</li> <li>• Evaluación y retroalimentación</li> </ul>	Enero 2024	Administrador

---

en procesos

de

selección,

entrevistas y

desarrollo

profesional

---

## **2. DESARROLLO DE HABILIDADES INTERPERSONALES:**

Desarrollar habilidades interpersonales son fundamentales para el desarrollo de competencias empresariales en personas con discapacidad, ya que promueven la inclusión, facilitar la comunicación, contribuir al desarrollo de relaciones laborales y potenciar el desempeño competitivo en el ámbito profesional.

### **2.1. Competencias a desarrollar:**

- a) **Inclusión y Colaboración:** Fomentan la inclusión al permitir una interacción efectiva con colegas y superiores, facilitando la colaboración en equipos de trabajo.
- b) **Comunicación Efectiva:** Contribuyen a una comunicación eficaz, fundamental para establecer relaciones laborales sólidas y comprensión mutua.
- c) **Desarrollo de Relaciones Profesionales:** Son indispensables para el desarrollo de relaciones profesionales sólidas, clave para el éxito en entornos empresariales.
- d) **Mejora del Desempeño Competitivo:** Contribuyen a un desempeño más competitivo de los equipos de trabajo, potenciando la productividad y eficiencia laboral.
- e) **Adaptabilidad y Resolución de Conflictos:** Facilitan la adaptabilidad al entorno laboral y la resolución efectiva de conflictos, aspectos cruciales en el desarrollo profesional.
- f) **Construcción de un Perfil Competencial:** Ayudan a construir un perfil competencial sólido al demostrar habilidades de trabajo en equipo, liderazgo y empatía, aspectos esenciales para el éxito empresarial.

### **2.2. Actividades a desarrollar:**

- **Elaborar un diagnóstico de habilidades interpersonales**

Se realiza un diagnóstico a través de entrevistas individualizadas para conocer las habilidades interpersonales de la persona con discapacidad. Esto puede incluir su capacidad para comunicarse, trabajar en equipo y relacionarse con colegas y superiores.

- **Desarrollo de temas y aplicación del programa de desarrollo**

Con base en los resultados del diagnóstico, se diseñan planes de desarrollo personalizados que incluyen actividades y entrenamientos para fortalecer las habilidades interpersonales identificadas como capacidad de comunicación verbal y no verbal, teniendo en cuenta aspectos como la claridad en la expresión, escucha activa y adaptabilidad en diferentes contextos de comunicación, se puede utilizar simulaciones o role-playing para recrear situaciones laborales y evaluar cómo la persona manifiesta sus habilidades interpersonales en contextos específicos

- **Evaluación y retroalimentación**

Una vez culminada la ejecución del desarrollo de las temáticas, se procede a evaluar si existen cambios significativos y si disminuyó la brecha, asimismo se proporciona feedback constructivo a la persona con discapacidad, destacando sus fortalezas y sugiriendo áreas de mejora en sus habilidades interpersonales

Tabla 6

**Desarrollo de Habilidades interpersonales**

Variable	Indicador	Resultados esperados	Acciones	Fecha	Responsabilidad
Habilidades interpersonal es:	Socialización	Mejorar las habilidades interpersonal es facilitando la adaptabilidad social, ayudando a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un diagnóstico de habilidades interpersonales</li> <li>• Desarrollo de temas y aplicación del</li> </ul>	Enero 2024	Administrador

---

las personas con discapacidad a enfrentar cambios en el entorno laboral con flexibilidad y resiliencia.

programa de desarrollo

- Evaluación y retroalimentación

---

### **3. DESARROLLO DE HABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**

Desarrollar habilidades de atención al cliente son esenciales para el desarrollo de competencias empresariales en personas con discapacidad al promover la inclusión, la empatía, la satisfacción del cliente y el éxito global de la empresa.

#### **3.1. Competencias a desarrollar:**

- a) **Inclusión Laboral:** Contribuyen a la inclusión laboral al permitir una interacción positiva y efectiva con clientes, creando un entorno propicio para el desempeño laboral.
- b) **Adaptabilidad y Empatía:** Facilitan la adaptabilidad al entorno de trabajo, al tiempo que fomentan la empatía hacia las necesidades de los clientes, lo cual es esencial para ofrecer un servicio inclusivo.
- c) **Desarrollo de Relaciones Profesionales:** Contribuyen al desarrollo de relaciones profesionales sólidas al generar confianza y satisfacción en los clientes, elementos clave para el éxito empresarial.

- d) **Generación de Valor para la Empresa:** Aportan a la generación de valor para la empresa al mejorar la experiencia del cliente, aumentando la lealtad y favoreciendo la reputación del negocio.
- e) **Habilidades Profesionales:** Desarrollan habilidades profesionales específicas, como la capacidad para resolver problemas y gestionar situaciones delicadas, aspectos clave en el ámbito empresarial.

### 3.2. Actividades a desarrollar:

- **Elaborar un diagnóstico de habilidades de atención al cliente**

Se elabora un diagnóstico de entrevistas específicas para comprender las habilidades de atención al cliente de la persona con discapacidad. Esto incluye evaluar la capacidad de escucha, empatía y resolución de problemas, considerando la claridad en la expresión, la adaptabilidad al tono del cliente y la capacidad de transmitir información de manera efectiva.

- **Desarrollo de temas y aplicación del programa de desarrollo**

Se elabora planes de desarrollo personalizados que incluyan entrenamientos y actividades específicas para fortalecer las habilidades identificadas durante el diagnóstico.

- **Evaluación y retroalimentación**

Se evalúa si la aplicación del programa ha tenido los efectos esperados, para ello se realiza se identifica y evalúa si la persona con discapacidad es empática con los usuarios, el mismo que es crucial para comprender y abordar sus necesidades de manera efectiva, asimismo se proporciona retroalimentación personalizada sobre las fortalezas y áreas de mejora observadas durante el diagnóstico.

Tabla 7

**Desarrollo de Habilidades de atención al cliente**

Variable	Indicador	Resultados esperados	Acciones	Fecha	Responsabilidad
Habilidades de atención al cliente:	Calidad de atención al cliente	Potenciar la adaptabilidad y flexibilidad en el manejo de situaciones diversas en la atención al cliente, preparando a las personas con discapacidad para responder efectivamente a las necesidades y expectativas del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un diagnóstico de habilidades de atención al cliente</li> <li>• Desarrollo de temas de aplicación del programa de desarrollo</li> <li>• Evaluación y retroalimentación</li> </ul>	Enero 2024	Administrador

## FIABILIDAD

### Escala: Habilidades Blandas

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
<b>,904</b>	15

### Escala: Competencias empresariales

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de	
Cronbach	N de elementos

---

**,902**

---

**9**

Tabla de interpretación de Fiabilidad

<b>Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados</b>
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

*Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)*