



Universidad
Señor de Sipán

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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa
Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autoras:

Quijano Reupo, Gina Isabel

ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-8329-8644>)

Pesantes Tocto, Belgica Alexandra

ORCID (<https://orcid.org/0000-0001-6348-7328>)

Asesor:

Dr. Merino Nuñez, 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

ANEXO 01: DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos egresadas del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

Habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

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 con las citas y referencias bibliográficas, respetando el 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:

Pesantes Tocto, Bélgica Alexandra	DNI: 74139936	
Quijano Reupo, Gina Isabel	DNI: 72159916	

Pimentel, 24 de octubre de 2024.

Quijano Reupo, Gina Isabel Pesantes Tocto, Bélgica...

Habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

Universidad Señor de Sipán

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old::26396:414621984

Fecha de entrega

10 dic 2024, 9:13 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 dic 2024, 9:14 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Trabajo de Investigación (2).docx

Tamaño de archivo

167.7 KB

21 Páginas

4,634 Palabras

26,313 Caracteres



Página 2 of 26 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:old::26396:414621984

15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▣ Bibliografía
- ▣ Texto mencionado
- ▣ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

Agradecimiento

A Dios, fuente de vida, sabiduría y fortaleza, quien nos ha guiado para alcanzar esta meta y nos ha dado las herramientas necesarias para superar cada desafío en este camino de aprendizaje y crecimiento personal.

A nuestra Universidad Señor de Sipán, por brindarnos una formación integral y de calidad, basada en valores y compromiso académico. Esta casa de estudios ha sido pilar fundamental en la consecución de este logro tan significativo. Nos sentimos orgullosas de ser parte de esta gran familia y de llevar con nosotras los principios y enseñanzas que aquí nos inculcaron.

Al Dr. Mirko Merino Núñez, quien con dedicación nos compartió sus conocimientos, convirtiéndose en una fuente constante de inspiración. Su ejemplo y compromiso con la enseñanza han sido fundamentales en nuestro desarrollo académico y profesional.

Pesantes Tocto Bélgica Alexandra

Quijano Reupo Gina Isabel

Dedicatoria

A Dios, por su luz y amor infinito, que han sido mi impulso en los momentos difíciles y en cada logro alcanzado. A mis padres, Hernan Justo Pesantes Velasco y Meljy Tocto Núñez por enseñarme con su ejemplo el valor de la educación, la perseverancia y el esfuerzo, así como por apoyarme en cada momento.

Pesantes Tocto Bélgica Alexandra

En primer lugar, a Dios, por ser mi guía constante y darme la fortaleza para superar cada desafío en este camino. A mis padres, Arturo Wilberto Quijano Mori y Doris Hermelinda Reupo Musayón, por su amor incondicional y su apoyo constante. Ellos son mi inspiración y mi motivación más grande. Agradezco profundamente sus enseñanzas y el ejemplo de esfuerzo y dedicación que me han dado para alcanzar esta meta. A mis docentes, por su entrega y dedicación. Gracias por compartir su conocimiento y por motivarme a dar siempre lo mejor de mí.

Quijano Reupo Gina Isabel

Índice de contenido

Agradecimiento	iii
Dedicatoria	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Hipótesis	15
1.4. Objetivos	16
1.5. Aspectos teóricos	16
II. MATERIALES Y MÉTODOS	19
2.1. Tipo y diseño de la investigación	19
2.2. Población y muestra	19
2.3. Variables	19
2.4. Operacionalización	20
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Tablas y gráficos	22
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	28
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable	20
Tabla 2	Habilidades blandas	22
Tabla 3	Dimensión 1: Autocontrol	23
Tabla 4	Dimensión 2: Autoconciencia	24
Tabla 5	Dimensión 3: Motivación	25
Tabla 6	Dimensión 4: Empatía	26
Tabla 7	Dimensión 5: Habilidades sociales.....	27

Índice de figuras

Figura 1	Habilidades blandas	22
Figura 2	Dimensión 1: Autocontrol	23
Figura 3	Dimensión 2: Autoconciencia	24
Figura 4	Dimensión 3: Motivación	25
Figura 5	Dimensión 4: Empatía	26
Figura 6	Dimensión 5: Habilidades sociales.....	27

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal Analizar el nivel de las habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024, siguiendo una metodología cuantitativa, básica, de nivel descriptiva, prospectiva, considerando una población de 20 colaboradores quienes fueron encuestados y se encontró que las habilidades blandas presentan un nivel alto con el 65%, medio con el 20% y bajo con el 15%, demostrando que los trabajadores del Taller Automotriz Helene presentan tienen elevadas habilidades blandas para desarrollar sus tareas de acuerdo con su puesto de trabajo, concluyendo que existe un equipo capaz de manejar eficazmente la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas. Sin embargo, el taller Automotriz podría considerar implementar programas de desarrollo profesional enfocados en habilidades blandas para elevar los niveles medio y bajo, lo que potencialmente mejoraría la cohesión del equipo y la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Habilidades blandas, Autocontrol, Autoconciencia, Motivación y Empatía

Abstract

The main objective of this study was to analyze the level of soft skills of the employees of Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024, following a quantitative methodology, basic, descriptive, prospective level, considering a population of 20 employees who were surveyed and found that soft skills have a high level with 65%, The survey showed that the employees of the Helene Automotive Repair Shop have high soft skills to perform their tasks according to their job position, concluding that there is a team capable of effectively managing communication, teamwork and problem solving. However, the automotive shop could consider implementing professional development programs focused on soft skills to raise the middle and low levels, which would potentially improve team cohesion and customer satisfaction.

Keywords: Soft skills, Self-control, Self-awareness, Motivation and Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En un planeta globalizado y de alta competencia, las compañías necesitan contar con individuos bien preparados, motivados y dispuestos a enfrentar nuevos desafíos para asegurar su competitividad, productividad y eficiencia. Por lo tanto, es esencial poner un enfoque especial en los entornos laborales y en el ambiente institucional de una compañía. Frente a esta situación, Parada (2017) señaló que la productividad del empleado estará influenciada por los recursos, herramientas y estímulos proporcionados por la empresa.

Según el FEM sobre la evolución de los empleos, tal como menciona Cann (2018), se pronostica que alrededor del 50% de la fuerza laboral se retirará para el año 2025. El Foro atribuye esta tendencia al creciente protagonismo de la tecnología, lo que implica la necesidad de promover habilidades específicas que no se centran principalmente en aspectos técnicos. Estas competencias abarcan el análisis preciso, la capacidad para resolver contratiempos, la autorregulación, la autodidáctica participativa, la adaptabilidad, la capacidad para manejar el estrés y la resiliencia (UNESCO, 2016).

Según la Encuesta de Demanda de Habilidades en América Latina realizada por el BID, se ha constatado que el 80% de las personas reportó una carencia en la disponibilidad de competencias blandas (habilidades interpersonales y socioemocionales). Esto significa que las empresas necesitan contar con personal que posee estas habilidades, pero los individuos suelen presentar perfiles técnicos, destacando únicamente sus competencias técnicas, mientras dejan de lado las destrezas socioemocionales, que son la base para su desarrollo profesional. Además, la encuesta reveló que entre las destrezas especiales que son requeridas con mayor frecuencia por las compañías se encuentran las competencias blandas, puesto que son consideradas de mayor relevancia y son más solicitadas que las habilidades duras (Gontero y Novella, 2021).

Del mismo modo, la ENHAT realizada en el Perú, puso de manifiesto la existencia de una brecha en las destrezas requeridas para cubrir puestos en vacancia. En este sentido, el 80% de las empresas identificó la escasez de

habilidades socioemocionales (CB) como la segunda causa principal. Esto abarca competencias como el trabajo en equipo, que son necesarias tanto para la contratación interna como externa, y que nuevamente se valoran por encima de las habilidades duras (Alvarado, Novella y Rosas, 2019); lo cual subraya la importancia de las competencias blandas (Gamboa, Moreno y Vera, 2017), que abarcan tanto habilidades fundamentales (como la innovación y la creatividad, el trabajo en equipo, el desarrollo profesional y la capacidad de gestionar la presión) como habilidades específicas (como la comunicación efectiva, la flexibilidad de adaptación a distintos escenarios, la disposición para con la empresa y la organización).

En el ámbito local, la empresa Taller Automotriz Helene, situada en panamericano norte 777 en Lambayeque, refleja la problemática previamente mencionada, a pesar de su aspiración como empresa buscar convertirse como la líder en el sector, fomentando la colaboración y compromiso entre sus colaboradores, sin embargo, se evidencia deficiencias en las habilidades blandas de los colaboradores, mostrándose mediante conversaciones con el personal donde se identificaron factores como la falta de liderazgo entre el personal y los jefes; asimismo, los colaboradores expresaron que no recibieron una comunicación oportuna sobre los objetivos y aspectos prioritarios, provocando confusión y conflictos para que desempeñen sus tareas y dificultades en la toma de decisiones; además, se observó que existía falta de colaboración en equipo, dificultando la resolución de conflictos laborales.

Considerando los estudios previos, según Araiza, et al. (2023), desarrolló una investigación cuantitativa con 170 colaboradores con la finalidad de establecer las habilidades blandas que tienen impacto en la posibilidad de empleo de recién graduados universitarios, los resultados revelaron una evaluación positiva entre la resolución de problemas, toma de decisiones y liderazgo, y la empleabilidad laboral. La conclusión principal fue que estas competencias blandas influyen de manera positiva en la empleabilidad.

Vera (2021), llevó a cabo un estudio en Chile con el propósito de reconocer las diez HB de mayor relevancia para el éxito en el mercado laboral chileno, utilizando encuestas en 45 individuos de compañías grandes y medianas. Se

encontró que la comunicación efectiva, resolución de problemas, pensamiento crítico, trabajo en equipo, adaptabilidad, creatividad, coordinación, gestión del tiempo, ética laboral y negociación son altamente valorados por la industria (promedio = 4.080).

Rodríguez (2020), realizó un estudio en Ecuador para explorar la evaluación entre las destrezas socioemocionales y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener. Se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo, correlacional. Los resultados indicaron una correspondencia directa y significativa ($d = 0.601$) entre las variables en estudio, demostrando que los docentes con competencias blandas más fuertes tienen un mejor rendimiento en el trabajo. Estas destrezas blandas representaron al menos el 70% del éxito profesional, lo que destaca la importancia de considerarlas en las contrataciones y capacitaciones de profesores para mejorar sus funciones.

A nivel nacional Fuerte, et al. (2021) realizaron un artículo en Lima con el propósito de elaborar una descripción teórica y crítica de las HB en el ámbito educativo. El estudio fue analítico y descriptivo, abordando temas como las habilidades blandas en educación, las dimensiones de estas habilidades según Daniel Goleman, su relevancia en los docentes de educación superior, el desempeño docente, la evaluación del desempeño docente en la educación

Castillo et al. (2021) evidenciaron un estudio en Cerro de Pasco con el propósito de analizar la importancia de las habilidades blandas en el desempeño docente, abarcando diversos conceptos, la relevancia de las habilidades blandas, estrategias para su desarrollo y sus diferentes dimensiones, por lo que, se llegó a concluir que las habilidades blandas son de vital importancia para el rendimiento profesional, debido a que refuerzan el liderazgo, la comunicación asertiva, la empatía, la responsabilidad, las interacciones y la convivencia saludable en el entorno escolar.

Palacios (2022) a través de un enfoque cuantitativo, con una muestra de 234 estudiantes, tuvo como objetivo evaluar la influencia del coaching docente y las habilidades blandas en el aprendizaje de estudiantes de secundaria. Los resultados indicaron una influencia positiva tanto del coaching docente como de las

habilidades blandas en el aprendizaje, a dimensiones amplias como el aprendizaje conceptual, procedimental y actitudinal.

A nivel local, según la investigación de Castañeda et al. (2021) realizó una tesis en Trujillo con el fin de examinar los índices de las competencias socioemocionales y su correspondencia con el rendimiento en el trabajo de los trabajadores del área administrativa de la UNITRU durante el año 2020. El estudio se enmarca en una perspectiva cuantitativa y descriptiva, no experimental y analógica longitudinal, aplicada a 162 colaboradores mediante cuestionarios, que alcanzaron los puntajes de 0.881 y 0.803 en la prueba del Alpha de Cronbach, lo que indicó una alta confiabilidad. La relación entre las dos variables se inició utilizando la prueba de Chi-Cuadrado (X^2) con un 95% de confianza, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula de que existe una relación entre las variables con un valor $p < 0.05$. También se utilizó la evaluación de Spearman, que confirma una relación directa, positiva y sólida entre las variables en estudio.

Bustamante y Ramos (2019) llevó a cabo una investigación en Chiclayo, empleando el método descriptivo propositivo con 46 trabajadores, con el objetivo de desarrollar una estrategia para mejorar el liderazgo en supervisores de ventas en un centro de llamadas en Arequipa. Los resultados revelaron que el 75% de los supervisores adoptaron un estilo de liderazgo empobrecido, mientras que el 25% mostró un estilo de liderazgo centrado en la tarea, dando más valor a los resultados que a las personas.

Chávez y Maquera (2019) llevaron a cabo una investigación en Chiclayo, utilizando la metodología cuantitativa-cualitativa con 20 profesionales, con el objetivo de analizar cómo las competencias blandas afectan el desempeño profesional del auditor en la lucha contra la corrupción. Se concluyó que las competencias blandas complementan las competencias técnicas del auditor y son fundamentales para una auditoría éticamente responsable, influyendo positivamente en la lucha contra actos de corrupción.

Vallejos (2019) realizó un estudio en Chiclayo para determinar la influencia de las competencias socioemocionales en el rendimiento del personal de post venta de Interamericana norte SAC Filial Chiclayo. Se aplicó el cuestionario a 39

empleados del área de post-venta que laboraban en jornada completa en la compañía. Se concluyó que las habilidades sociales influyeron en la productividad profesional, pese a que, los empleados tenían una percepción más baja en esta dimensión.

Justificándose teóricamente en que la investigación aporta teorías y conceptos de la variable de estudio. Sirviendo como base para su demostración de la percepción de los trabajadores en cuanto a sus habilidades blandas. Teniendo como importancia que los hallazgos del estudio constituirán la base de futuras investigaciones.

En el ámbito social, el estudio tuvo como objetivo abordar la problemática relacionada con las habilidades blandas de los empleados en la empresa de Taller Automotriz Helene; para ello, se basará en investigaciones previas realizadas por diferentes autores y se descartó la importancia del personal en la organización y su desarrollo profesional. Se enfatiza la importancia de que los empleados comprendan la importancia del trabajo en equipo y el liderazgo dentro de la empresa, en un ambiente laboral adecuado y la satisfacción en el trabajo son factores clave para abordar y resolver los problemas de manera más efectiva.

En el nivel metodológico, se empleó un cuestionario para recopilar información, procesarla estadísticamente y describir los resultados de manera organizada y sistemática, donde, no solo se detallaron las actitudes de los empleados, sino que también sirvió como fuente de referencia para investigaciones futuras.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son las habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene Chiclayo, 2024?

1.3. Hipótesis

No precisa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar el nivel de las habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

1.4.2. Objetivos específicos

Describir el nivel del autocontrol de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

Describir el nivel de la autoconciencia de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

Describir el nivel de la motivación de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

Describir el nivel de la empatía de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

Describir el nivel de las habilidades sociales de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

1.5. Aspectos teóricos

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, las habilidades blandas se refieren a una serie de destrezas o habilidades básicas de aprendizaje para tener un desempeño exitoso en el entorno laboral. También se conocen "cómo ser", es decir, las aptitudes y destrezas requeridas por el personal y su interrelación con la organización (Donoso, Singer y Guzmán, 2009).

Estas habilidades están estrechamente relacionadas con el razonamiento afectivo de cada miembro, siendo imprescindible ya que determina su interrelación con la institución, al adquirir destrezas que tomen como bases elementales: autorregulación o autocontrol, autoconciencia, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1998).

Es decir, para Goleman (1998), las habilidades blandas son competencias

emocionales y sociales que permiten a las personas reconocer y manejar sus propias emociones, así como las de los demás, para establecer relaciones efectivas y alcanzar metas personales y profesionales. Por su parte, Robles (2012) las define como rasgos de carácter, actitudes y comportamientos que caracterizan las relaciones con otras personas y complementan las habilidades técnicas en el entorno laboral.

También, Heckman y Kautz (2012), indica que son rasgos de personalidad, objetivos, motivaciones y preferencias que son valorados en el mercado laboral, en la escuela y en muchos otros ámbitos; a su vez, Schulz (2008) las describe como aquellas competencias intrapersonales e interpersonales fundamentales para el desarrollo personal, participación social y éxito en su ambiente de trabajo

Para, Balcar (2016), son un conjunto de capacidades no cognitivas que influyen en la manera en que los colaboradores perciben y reaccionan ante diversas situaciones laborales. Y; Andrews y Higson (2008) las definen como competencias transversales que incluyen habilidades interpersonales, comunicativas, trabajo en equipo y solución de problemas, fundamentales para la empleabilidad y el éxito profesional.

Basado en que, las habilidades blandas brindan ventajas significativas en términos de empleabilidad y desarrollo profesional Robles (2012) encontró que los colaboradores valoran las habilidades blandas incluso más que las técnicas al momento de evaluar candidatos para puestos de trabajo; donde, la capacidad de comunicarse de forma eficaz, trabajar en equipo y solucionar problemas de manera creativa permiten a los colaboradores a destacarse en entornos laborales dinámicos y competitivos.

Desde una perspectiva organizacional, las habilidades blandas contribuyen de forma significativa al rendimiento y la productividad, debido a que Rainsbury et al. (2002) afirmó que el liderazgo y la inteligencia emocional, se encuentran relacionadas con el éxito en roles gerenciales y ejecutivos, facilitando la creación de ambientes de trabajo positivos, que mejoren la colaboración entre equipos e incrementen la satisfacción laboral.

Las habilidades blandas muestran un impacto significativo en el bienestar

personal e interpersonal, donde Goleman (2006) destaca la inteligencia emocional, como un componente clave para el desarrollo de habilidades blandas, que influyen positivamente en la salud mental, calidad de las relaciones y capacidad para manejar el estrés, así como para mejorar las perspectivas profesionales y contribuir a una vida más satisfactoria y equilibrada.

Las dimensiones de las habilidades blandas son la autorregulación, considerado como el componente fundamental de la inteligencia emocional, que se basa en la capacidad de reflexionar, pensar antes de hablar o actuar, y controlar impulsos, siendo esencial para mejorar las habilidades emocionales, basado en la planificación, consistiendo en la facultad de instaurar objetivos al llevar a cabo una actividad o idea, considerando aspectos como la labor requerida, los tiempos y materiales necesarios, siendo esenciales de que cada colaborador ejecuten la tarea durante todo el proceso, esto elevará su efectividad en la organización (Goleman, 1998).

La otra dimensión es la autoconciencia, el cual se refiere a la facultad de observación y reconocimiento de sus sentimientos, lo cual contribuye a autocomprenderse. Los escrúpulos emocionales permiten a las personas recuperarse de los desafíos y obstáculos que viven a lo largo de su existencia, así como gozar de las experiencias agradables (Alonso et al., 2000).

La dimensión de la motivación, son todas las razones o incentivos que impulsan a las personas a tomar medidas para lograr un objetivo. Esta motivación puede estar influenciada por elementos internos y externos. Se trata de un incentivo o iniciativa para llevar a cabo con un mayor compromiso hacia un desafío u objetivo (Alonso et al., 2000).

La dimensión de la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y comprender su perspectiva para ayudarla a lograr sus metas. Esta capacidad brinda la opción de comprender disposiciones implementadas en otra institución (Goleman, 1998). La otra dimensión de las habilidades sociales, se refieren a conductas sentimentales o actitudinales que se expresan en interrelaciones del personal (Alonso et al., 2000).

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación realizada se clasifica como básica, ya que busca aumentar el conocimiento científico sin aplicar una metodología específica (Baptista, Fernández y Hernández, 2014). Se utilizó un diseño descriptivo en donde se describirán las variables observadas y se propondrá un plan de acción, según Santisteban (2014), con un enfoque transversal para recopilar información en un momento específico (Baptista, Fernández y Hernández, 2014)

Enfoque cuantitativo, debido a que se hizo de estadística para recopilar y analizar datos numéricos de las variables de estudio; asimismo, diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables, es decir, no se alteró la variable habilidades blandas, para ver su efecto en el desempeño del personal de estudio, y fue de corte transversal, porque la encuesta se hizo en un tiempo único y determinado a los colaboradores (Baptista, et al., 2014).

2.2. Población y muestra

Con respecto a la población de estudio incluye a los 20 trabajadores de Taller Automotriz Helene, siendo también la muestra sin necesidad de muestreo. El muestro será no aleatorio. Los criterios de selección son que participa todo empleado de la empresa.

2.3. Variables

Habilidades blandas: Son una serie de destrezas o habilidades básicas de aprendizaje para tener un desempeño exitoso en el entorno laboral. También se conocen "cómo ser", es decir, las aptitudes y destrezas requeridas por el personal y su interrelación con la organización (Donoso, et al., 2009).

2.4. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variable

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Habilidades blandas	Es una serie de destrezas o habilidades básicas de aprendizaje para tener un desempeño exitoso en el entorno laboral. También se conocen "cómo ser", es decir, las aptitudes y destrezas requeridas por el personal y su interrelación con la organización (Donoso, Singer y Guzmán, 2009).	Estas habilidades están estrechamente relacionadas con el razonamiento afectivo de cada miembro, siendo imprescindible ya que determina su interrelación con la institución (Goleman, 1998).	Autocontrol	2 preguntas	1-2	Cuestionario	Nunca (5), Casi Nunca (4), A veces (3), Casi siempre (2), Siempre (1)	Categoría	Ordinal
			Autoconciencia	2 preguntas	3-4				
			Motivación	2 preguntas	5-6				
			Empatía	2 preguntas	7-8				
			Habilidades sociales	2 preguntas	9-10				

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Empleando la técnica de encuesta con preguntas cerradas, formulando dos cuestionarios de 10 ítems cada uno para las variables, utilizando una escala tipo Likert. La validez del instrumento se verificará mediante el juicio de expertos con la validación de expertos

Para el análisis de datos se utilizó con IBM SPSS v27, agrupando respuestas para determinar en primera instancia si las variables en estudio presentan normalidad, con ello se identificando el tipo de Coeficiente de correlación a aplicar, el de Pearson o el Rho de Spearman, luego de ello, se elaboraron tablas y gráficos, así como sus posteriores interpretaciones, todo ello de acuerdo con los objetivos planteados.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Objetivo general: Analizar el nivel de las habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

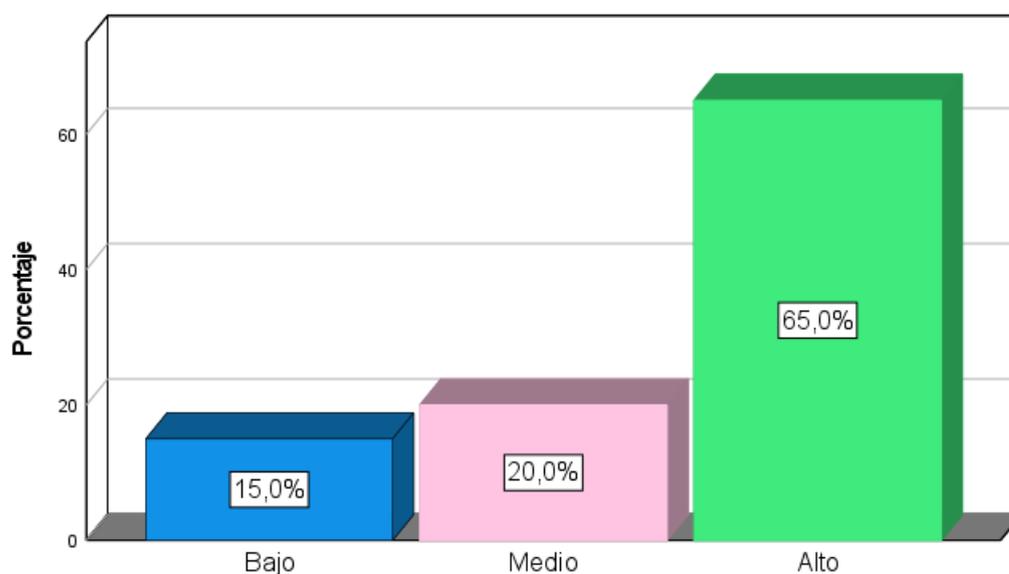
Tabla 2

Habilidades blandas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15,0
Medio	4	20,0
Alto	13	65,0
Total	20	100,0

Figura 1

Habilidades blandas



Nota. La tabla 2 y figura 1 muestran que la variable habilidades blandas presenta un nivel alto con el 65%, medio con el 20% y bajo con el 15%, demostrando que los trabajadores del Taller Automotriz Helene presentan elevadas habilidades blandas para desarrollar sus tareas de acuerdo con su puesto de trabajo.

Objetivo 1: Describir el nivel del autocontrol de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

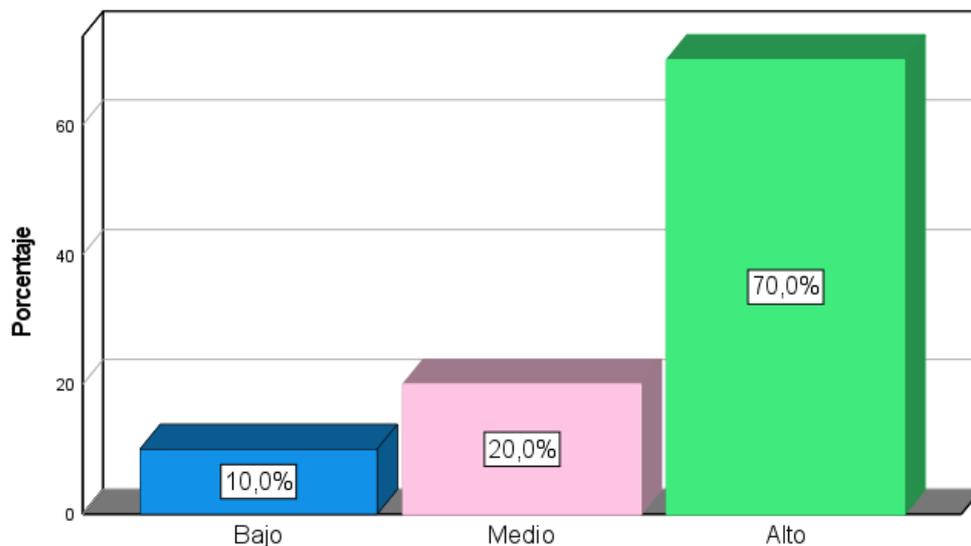
Tabla 3

Dimensión 1: Autocontrol

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10,0
Medio	4	20,0
Alto	14	70,0
Total	20	100,0

Figura 2

Dimensión 1: Autocontrol



Nota. La tabla 3 y figura 2 muestran que la dimensión autocontrol presenta un nivel alto con el 70%, medio con el 20% y bajo con el 10%, demostrando que los trabajadores del Taller Automotriz Helene presentan un alto autocontrol al momento de realizar sus labores.

Objetivo 2: Describir el nivel de la autoconciencia de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

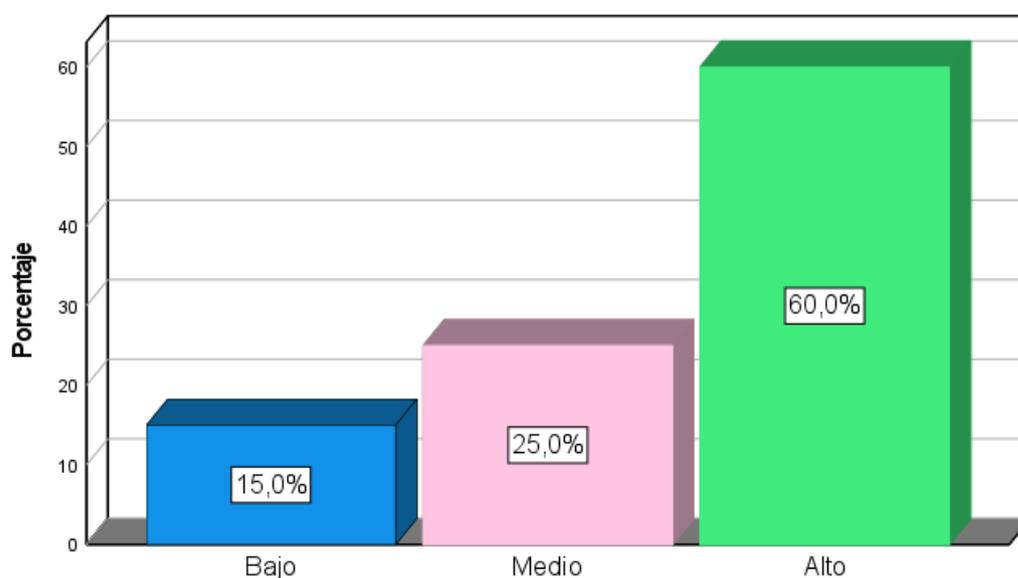
Tabla 4

Dimensión 2: Autoconciencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15,0
Medio	5	25,0
Alto	12	60,0
Total	20	100,0

Figura 3

Dimensión 2: Autoconciencia



Nota. La tabla 4 y figura 3 muestran que la dimensión autoconciencia presenta un nivel alto con el 60%, medio con el 25% y bajo con el 15%, demostrando que los trabajadores del Taller Automotriz Helene presentan una alta autoconciencia cuando están desempeñando sus actividades.

Objetivo 3: Describir el nivel de la motivación de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

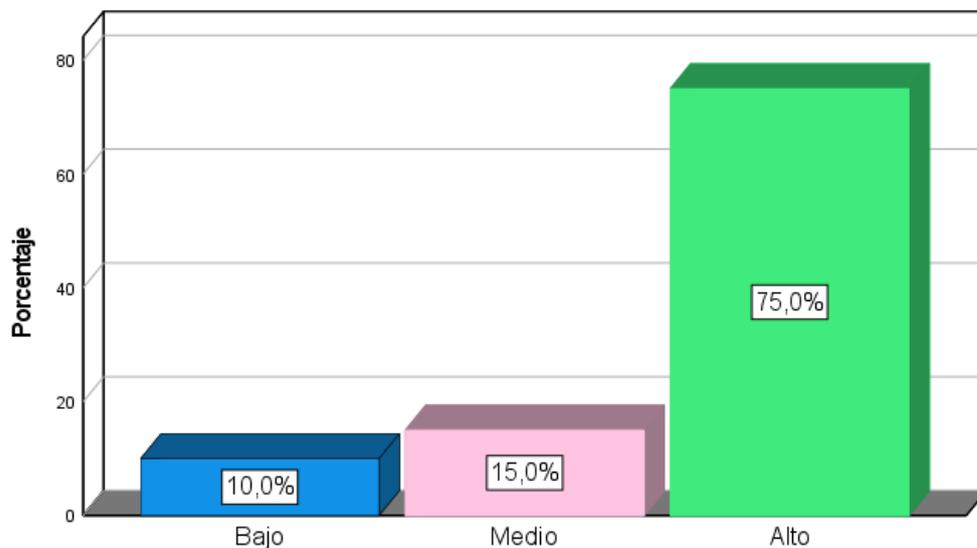
Tabla 5

Dimensión 3: Motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10,0
Medio	3	15,0
Alto	15	75,0
Total	20	100,0

Figura 4

Dimensión 3: Motivación



Nota. La tabla 5 y figura 4 muestran que la dimensión motivación presenta un nivel alto con el 75%, medio con el 15% y bajo con el 10%, demostrando que los trabajadores del Taller Automotriz Helene presentan una alta motivación para ejecutar sus tareas.

Objetivo 4: Describir el nivel de la empatía de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

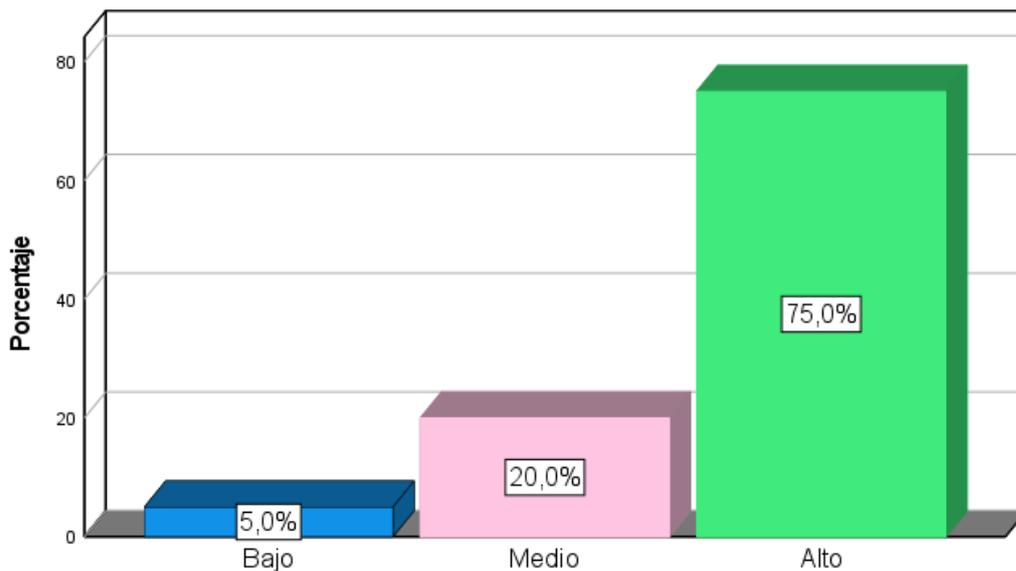
Tabla 6

Dimensión 4: Empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5,0
Medio	4	20,0
Alto	15	75,0
Total	20	100,0

Figura 5

Dimensión 4: Empatía



Nota. La tabla 6 y figura 5 muestran que la dimensión empatía presenta un nivel alto con el 75%, medio con el 20% y bajo con el 5%, demostrando que los trabajadores del Taller Automotriz Helene presentan una alta empatía con sus compañeros de trabajo.

Objetivo 4: Describir el nivel de las habilidades sociales de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024

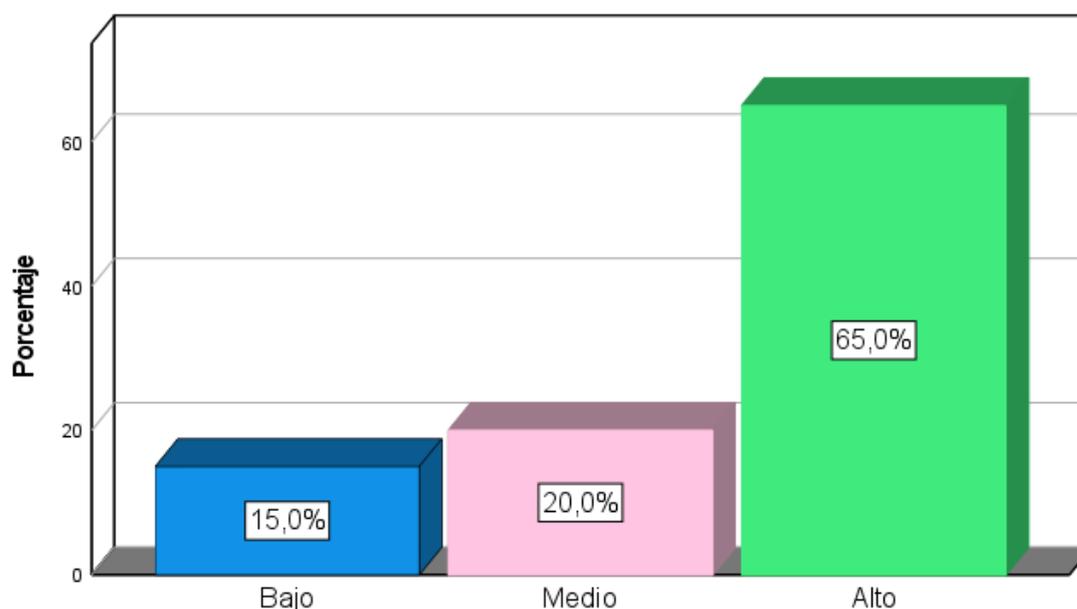
Tabla 7

Dimensión 5: Habilidades sociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15,0
Medio	4	20,0
Alto	13	65,0
Total	20	100,0

Figura 6

Dimensión 5: Habilidades sociales



Nota. La tabla 7 y figura 6 muestran que la dimensión habilidades sociales presenta un nivel alto con el 65%, medio con el 20% y bajo con el 15%, demostrando que los trabajadores del Taller Automotriz Helene presentan altas habilidades sociales dentro de su área laboral.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Teniendo en cuenta el objetivo general, se encontró que las habilidades blandas entre los colaboradores del taller Automotriz Helene, el 65% posee un nivel alto de estas habilidades, mientras que un 20% se encuentra en un nivel medio y solo el 15% en un nivel bajo, indicando una fuerza laboral con sólidas habilidades blandas, cruciales en un entorno de servicio al cliente como el taller automotriz, demostrando un equipo capaz de manejar eficazmente la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas. Sin embargo, el taller podría considerar implementar programas de desarrollo profesional enfocados en habilidades blandas para elevar los niveles medio y bajo, lo que potencialmente mejoraría la cohesión del equipo y la satisfacción del cliente.

Los resultados se asemejan a Rodríguez (2020), quienes demostraron que los colaboradores con competencias blandas más fuertes tienen un mejor rendimiento en el trabajo. Estas destrezas blandas representaron al menos el 70% del éxito profesional, lo que destaca la importancia de considerarlas en las contrataciones y capacitaciones de profesores para mejorar sus funciones y con Castillo et al. (2021) quienes concluyó que las habilidades blandas son sumamente importantes para el rendimiento profesional, ya que refuerzan el liderazgo, la comunicación asertiva, la práctica de la empatía, la responsabilidad, las interacciones y la convivencia saludable.

De acuerdo con los resultados de la dimensión de autocontrol en un grupo de 20 colaboradores del taller Automotriz Helene, se observa que el 70% demuestran un alto nivel de autocontrol, el 20%, se ubica en un nivel medio, mientras que solo una pequeña fracción del 10% muestra un bajo nivel, evidenciándose un panorama positivo en cuanto al autocontrol dentro del taller, indicando una fuerza laboral capaz de manejar el estrés y las demandas del trabajo automotriz. Sin embargo, los niveles medio y bajo representa una oportunidad de mejora, donde el taller podría beneficiarse de implementar programas de desarrollo personal enfocados en fortalecer el autocontrol de estos trabajadores, lo que

potencialmente mejoraría el desempeño general, la seguridad laboral y la calidad del servicio al cliente.

Asimismo, los resultados de la autoconciencia indica que el 60% demuestran un alto nivel, el 25% se ubica en un nivel medio, mientras el 15% presentan un bajo nivel de autoconciencia, demostrando que el personal con una elevada autoconciencia demuestra una fuerza laboral con buen entendimiento de sus propias emociones, fortalezas y áreas de mejora, siendo fundamental para el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, no obstante, los niveles medio y bajo muestran una oportunidad de desarrollo, donde el taller necesita implementar programas basados en inteligencia emocional y autoconocimiento, lo que potencialmente mejoraría la comunicación interna, la toma de decisiones y la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno laboral.

También, los resultados de la motivación indicaron que el 75% demuestran un alto nivel, el 15% un nivel medio, mientras que el 10% un bajo nivel, afirmando que existe un ambiente laboral estimulante y satisfactorio, siendo importante para la productividad, calidad del servicio y retención del talento; no obstante, el taller necesita diseñar estrategias personalizadas para mejorar la motivación, incluyendo incentivos y oportunidades de crecimiento profesional, que mejoren el ambiente laboral

A su vez la empatía mostró que la gran mayoría (75%) tenían un alto nivel, el 20% medio y el 5% bajo nivel, afirmando que el equipo de trabajo con excelentes habilidades interpersonales, es fundamental para la atención al cliente, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos, teniendo como resultados una mejor comprensión de las necesidades del cliente y una comunicación más efectiva entre compañeros.

Del mismo modo, el 65% demuestran un alto nivel de habilidades sociales, el 20% se ubica en un nivel medio, mientras que una minoría del 15% un bajo nivel, evidenciando que un equipo capaz de comunicarse efectivamente, trabajar en equipo y manejar adecuadamente las relaciones interpersonales, es crucial en un entorno de servicio al cliente. Sin embargo, el taller podría beneficiarse al implementar programas de capacitación enfocados en el desarrollo de habilidades

sociales, especialmente para aquellos en el nivel regular y bajo., ya que mejorando estas competencias en todo el equipo podría incrementar la satisfacción del cliente, optimizar la colaboración interna y potencialmente reducir conflictos laborales, contribuyendo así a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

Contrastándose con Araiza, et al. (2023), quienes revelaron una evaluación positiva entre la resolución de problemas, toma de decisiones y liderazgo, y la empleabilidad laboral. La conclusión principal fue que estas competencias blandas influyen de manera positiva en la empleabilidad, con Vera (2021) quienes encontraron que la comunicación efectiva, resolución de problemas, pensamiento crítico, trabajo en equipo, adaptabilidad, creatividad, coordinación, gestión del tiempo, ética laboral y negociación son altamente valorados por la industria, también con Palacios (2022) quien indicó una influencia positiva tanto del coaching docente como de las habilidades blandas en el aprendizaje, a dimensiones amplias como el aprendizaje conceptual, procedimental y actitudinal y con Chávez y Maquera (2019) quienes encontraron que las competencias blandas complementan las competencias técnicas del auditor y son fundamentales para una auditoría éticamente responsable, influyendo positivamente en la lucha contra actos de corrupción.

4.2. Conclusiones

En conclusión, se analizó que las habilidades blandas entre los colaboradores del taller Automotriz Helene, el 65% posee un nivel alto, indicando una fuerza laboral con sólidas habilidades blandas, cruciales en un entorno de servicio al cliente como el taller automotriz, demostrando un equipo capaz de manejar eficazmente la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas.

Se encontró que con respecto al autocontrol el 70% demuestran un alto nivel de autocontrol, evidenciándose un panorama positivo en cuanto al autocontrol dentro del taller, indicando una fuerza laboral capaz de manejar el estrés y las demandas del trabajo automotriz.

La autoconciencia indica que el 60% demuestran un alto nivel, afirmando que el personal con alta autoconciencia demuestra una fuerza laboral con buen entendimiento de sus propias emociones, fortalezas y áreas de mejora, lo cual es beneficioso para el desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Para la motivación el 75% demuestran un alto nivel, afirmando que existe un ambiente laboral estimulante y satisfactorio, lo cual es crucial para la productividad, la calidad del servicio y la retención del talento.

La empatía mostró que la gran mayoría de los evaluados (75%) tenían un alto, afirmando que el equipo de trabajo con excelentes habilidades interpersonales, lo cual es fundamental para la atención al cliente, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos, traduciéndose en una mejor comprensión de las necesidades de los clientes y una comunicación más efectiva entre compañeros.

Finalmente, el 65% demostraron un alto nivel de habilidades sociales, evidenciando que un equipo capaz de comunicarse efectivamente, trabajar en equipo y manejar de forma adecuada las relaciones interpersonales, es crucial en un entorno de servicio al cliente.

REFERENCIAS

- Alonso, C. M., Cruz, A., Gallego, G., & Lizama, J. (2000). *Implicaciones educativas de la inteligencia emocional*. España: UNED.
- Alvarado, A., Novella, R., & Rosas, D. (2019). *Are we nearly there yet? New technology adoption and labor demand in Perú*. Nota Técnica, N° IDB-WP-01013, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Washington DC. doi:<https://doi.org/10.18235/0001837>
- Araiza, M., Infante, L., & 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. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062023000200001>
- Arriola, R. (2022). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de paz letrados del Cusco en el año 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 3797-3807. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2497
- Bustamante, P., & Ramos, A. (2019). Estrategia de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del call center de Arequipa. *Revista USS*, 3(2), 31-38. doi:<https://doi.org/10.26495/re.v1i2.1120>
- Cabrejos, A., & Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, Piura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6986>
- Cann, O. (2018). *Fundación Prohumana*. <https://prohumana.cl/las-maquinas-haran-mas-tareas-que-los-humanos-para-2025-pero-aun-asi-la-revolucion-robotica-creara-58-millones-de-nuevos-empleos-en-los-proximos-cinco-anos/>

- Carranza, J., & Sánchez, F. (2022). Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 59-62. doi:<https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.868>
- Carranza, J., & Sánchez, F. (2022). Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas. *UNTRM*, 5(2), 59-60. doi:<https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.868>
- Castañeda, J., Cordova, F., Dionicio, D., Gómez, R., & Mosqueira, G. (2021). Habilidades blandas y su relación con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 11554-11571. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1184
- Castillo, H., Gomez, J., Vásquez, S., Vásquez, C., Vásquez, L., & Vásquez, S. (2021). Habilidades blandas: su importancia para el desempeño docente. *Paidagogo*, 3(2), 4-16. doi:<https://doi.org/10.52936/p.v3i2.63>
- Chávez, R., & Maquera, M. (2019). Las competencias blandas y su incidencia en el desempeño profesional del auditor en la lucha contra los actos de corrupción. *La Junta*, 2(2), 15-33. doi:<https://doi.org/10.53641/junta.v2i2.31>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Coto, E., & Molina, A. (2023). Importancia de las habilidades blandas en los entornos laborales. *LATAM*, IV(3), 1076-1087. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1132>
- Donoso, P., Guzmán, R., & Singer, M. (2009). *Entrenando competencias blandas en jóvenes*. Proyecto, Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Administración, Santiago.

https://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.pdf

- Fuerte, L., Rodríguez, R., & Rodríguez, J. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Gamboa, R., Moreno, M., & Vera, C. (2017). Estimación del desempeño por competencias a partir del perfil de ingreso del personal docente universitario. *Hexágono Pedagógico*, 8(1), 79-99. doi:<https://doi.org/10.22519/2145888X.1063>
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional*. Kairós. http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf
- Gontero, S., & Novella, R. (2021). *El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina*. CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/47651>
- González, A., Mendoza, L., & Torriente, L. (2009). *Propuesta de una metodología para la elaboración de la evaluación del desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo de la unidad empresarial de base de producción "Antonio Guiteras"*.
- Gutierrez, A. (2021). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de una institución educativa de Lambayeque*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4213>
- Palacios, A. (2022). Coaching docente y habilidades blandas en el aprendizaje de estudiantes de nivel secundario, Lima, Perú. *Horizontes*, 6(25), 1543-1555. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.433>
- Parada, J. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. *Mundo Fesc*, 7(14), 42-56.

<https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140>

Rodríguez, F. (2009). *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-desempeno-trabajador-una-mirada-desde-consultoria/>

Rodríguez, J. (2020). Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 186-199. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>

Santiesteban, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Las Tunas, Cuba: Editorial Académica Universitaria. <https://pubhtml5.com/rsfn/bfpg/basic/>

Solanas, A. (2010). *Métodos en psicología: casos prácticos para un aprendizaje integrado*. Barcelona, España: Editorial Gráficas S.R.L. https://books.google.com.pe/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA29&dq=estr#v=onepage&q&f=false

UNESCO. (2016). *Perspectivas sobre políticas docentes en América Latina y el Caribe*. UNESCO. <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/es/publicaciones/perspectivas-sobre-politicas-docentes-en-america-latina-y-el-caribe>

Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2082>

Vera, F. (2021). Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI. *Transformar*, 2(2), 20-29. <https://revistatransformar.cl/index.php/transformar/article/view/20>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	
¿Cuáles son las habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene Chiclayo, 2024?	Analizar el nivel de las habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024	<u>Tipo de investigación</u> Enfoque: Cuantitativa Tipo: descriptiva
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	
¿Cuál es el nivel del autocontrol de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024?	Describir el nivel del autocontrol de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024.	<u>Diseño de investigación:</u> No experimental - transversal
¿Cuál es el nivel de la autoconciencia de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024?	Describir el nivel de la autoconciencia de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024.	<u>Población:</u> 20 colaboradores
¿Cuál es el nivel de la motivación de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024?	Describir el nivel de la motivación de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024.	
¿Cuál es el nivel de la empatía de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024?	Describir el nivel de la empatía de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024.	<u>Técnica e instrumento:</u> Encuesta - Cuestionario
¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024?	Describir el nivel de las habilidades sociales de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024.	

Anexo 2. Cuestionario

Habilidades Blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2023

Opciones de respuesta:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
Variable Independiente						
Dimensión 1: Autocontrol						
1	¿Es capaz de admitir sus propios errores y de reconocer cuando los demás tienen la razón?					
2	¿Si la empresa decide ubicarlo en un cargo y/o área diferente se adaptaría con facilidad?					
Dimensión 2: Autoconciencia						
3	¿Es consciente de sus emociones, sentimiento, palabras y acciones en su entorno laboral?					
4	¿Es capaz de asumir decisiones importantes a pesar de las incertidumbres laborales?					
Dimensión 3: Motivación						
5	¿Considera que la labor que realiza dentro de la empresa lo motiva a tener un buen desempeño laboral?					
6	¿Usted se ha sentido animado y motivado a conseguir los objetivos de la empresa?					
Dimensión 4: Empatía						
7	¿Permanece atento (a) a las señales emocionales de sus compañeros y clientes?					

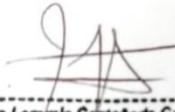
8	¿Busca el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes?					
Dimensión 5: Habilidades sociales						
9	¿Considera que su relación con sus compañeros de trabajo es buena?					
10	¿Piensa usted que un buen ambiente de trabajo contribuye en un óptimo desempeño laboral?					
Variable Dependiente						
Dimensión 1: Competencias						
11	¿Está usted en la capacidad de aportar positivamente en la institución?					
12	¿Considera usted que es un trabajador comprometido con su organización?					
13	¿Cree usted que tiene una buena capacidad de liderazgo?					
14	¿Le es muy fácil a usted realizar trabajos en equipo?					
Dimensión 2: Habilidades interpersonales						
15	¿Cree usted que tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?					
16	¿Considera usted que tiene una buena facilidad de expresión en el trabajo?					
17	¿Se considera una persona flexible ante situaciones incómodas en el trabajo?					
Dimensión 3: Adaptabilidad laboral						
18	¿Cree usted que los cambios son buenos para la institución?					
19	¿Cree usted que si la institución tuviese un cambio drástico financieramente perduraría siendo eficaz en ese medio cambiante?					
20	¿Se considera usted una persona con capacidad de adaptarse a cualquier cambio que realice la institución?					

Anexo 3. Validación del Cuestionario

1. NOMBRE DEL JUEZ		Jaime Laramie Castañeda Gonzales
2	PROFESIÓN	Administrador de Empresas
	ESPECIALIDAD	Marketing e Investigación
	GRADO ACADÉMICO	Doctor en Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15
	CARGO	DTC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Habilidades Blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2023		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Pesantes Tocto Belgica Alexandra • Quijano Reupo Gina Isabel
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (X) Lista de Cotejo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL</p> <p>Proponer las habilidades blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Diagnosticar las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p>Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p>Establecer un plan de estrategia de las habilidades blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. 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>		
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
Variable Independiente		
Dimensión 1: Autocontrol		

1	¿Es capaz de admitir sus propios errores y de reconocer cuando los demás tienen la razón?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
2	¿Si la empresa decide ubicarlo en un cargo y/o área diferente se adaptaría con facilidad?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
Dimensión 2: Autoconciencia			
3	¿Es consciente de sus emociones, sentimiento, palabras y acciones en su entorno laboral?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
4	¿Es capaz de asumir decisiones importantes a pesar de las incertidumbres laborales?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
Dimensión 3: Motivación			
5	¿Considera que la labor que realiza dentro de la empresa lo motiva a tener un buen desempeño laboral?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
6	¿Usted se ha sentido animado y motivado a conseguir los objetivos de la empresa?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
Dimensión 4: Empatía			
7	¿Permanece atento (a) a las señales emocionales de sus compañeros y clientes?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
8	¿Busca el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
Dimensión 5: Habilidades sociales			
9	¿Considera que su relación con sus compañeros de trabajo es buena?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
10	¿Piensa usted que un buen ambiente de trabajo contribuye en un óptimo desempeño laboral?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
Variable Dependiente			
Dimensión 1: Competencias			
11	¿Está usted en la capacidad de aportar positivamente en la institución?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
12	¿Considera usted que es un trabajador comprometido con su organización?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
13		A (X)	D ()

	¿Cree usted que tiene una buena capacidad de liderazgo?	SUGERENCIAS:	
14	¿Le es muy fácil a usted realizar trabajos en equipo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
Dimensión 2: Habilidades interpersonales			
15	¿Cree usted que tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
16	¿Considera usted que tiene una buena facilidad de expresión en el trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
17	¿Se considera una persona flexible ante situaciones incómodas en el trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
Dimensión 3: Adaptabilidad laboral			
18	¿Cree usted que los cambios son buenos para la institución?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
19	¿Cree usted que si la institución tuviese un cambio drástico financieramente perduraría siendo eficaz en ese medio cambiante?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
20	¿Se considera usted una persona con capacidad de adaptarse a cualquier cambio que realice la institución?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
PROMEDIO OBTENIDO:		A (20)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES			
El instrumento es factible para su aplicación pues cumple con los criterios de relevancia y pertinencia en sus ítems.			
7. OBSERVACIONES			



Dr. Jaime Laramio Castañeda Gonzales
CLAD . 13345

**Juez
Experto**

1. NOMBRE DEL JUEZ		Sandra Mory Guarnizo
2	PROFESIÓN	Administradora de Empresas
	ESPECIALIDAD	Gestión del Talento Humano
	GRADO ACADÉMICO	Magíster
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20
	CARGO	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Habilidades Blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2023		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Pesantes Tocto Belgica Alexandra • Quijano Reupo Gina Isabel
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (X) Lista de Cotejo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer las habilidades blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Diagnosticar las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p>Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p>Establecer un plan de estrategia de las habilidades blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. 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>		
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
Variable Independiente		

13	¿Cree usted que tiene una buena capacidad de liderazgo?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
14	¿Le es muy fácil a usted realizar trabajos en equipo?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
Dimensión 2: Habilidades interpersonales			
15	¿Cree usted que tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
16	¿Considera usted que tiene una buena facilidad de expresión en el trabajo?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
17	¿Se considera una persona flexible ante situaciones incómodas en el trabajo?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
Dimensión 3: Adaptabilidad laboral			
18	¿Cree usted que los cambios son buenos para la institución?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
19	¿Cree usted que si la institución tuviese un cambio drástico financieramente perduraría siendo eficaz en ese medio cambiante?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
20	¿Se considera usted una persona con capacidad de adaptarse a cualquier cambio que realice la institución?	A (X) SUGERENCIAS:	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A (20)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			



**Juez
Experto**

1. NOMBRE DEL JUEZ		Carla Angelica Reyes Reyes
2	PROFESIÓN	Lic. en Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Doctorado
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8
	CARGO	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Habilidades Blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2023		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Pesantes Tocto Belgica Alexandra • Quijano Reupo Gina Isabel
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (X) Lista de Cotejo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer las habilidades blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Diagnosticar las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p>Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023</p> <p>Establecer un plan de estrategia de las habilidades blandas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taller Automotriz Helene, Chiclayo 2023.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. 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>		
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
Variable Independiente		

13	¿Cree usted que tiene una buena capacidad de liderazgo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
14	¿Le es muy fácil a usted realizar trabajos en equipo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
Dimensión 2: Habilidades interpersonales			
15	¿Cree usted que tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
16	¿Considera usted que tiene una buena facilidad de expresión en el trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
17	¿Se considera una persona flexible ante situaciones incómodas en el trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
Dimensión 3: Adaptabilidad laboral			
18	¿Cree usted que los cambios son buenos para la institución?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
19	¿Cree usted que si la institución tuviese un cambio drástico financieramente perduraría siendo eficaz en ese medio cambiante?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
20	¿Se considera usted una persona con capacidad de adaptarse a cualquier cambio que realice la institución?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
PROMEDIO OBTENIDO:		A (20)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES			
El instrumento es factible para su aplicación pues cumple con los criterios de relevancia y pertinencia en sus ítems.			
7. OBSERVACIONES			



**Juez
 Experto
 DNI: 17435695
 Colegiatura: 008889**

Anexo 04. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chiclayo, 15 de octubre de 2024

DRA. MARIBEL CARRANZA TORRES
Decana, Facultad de Ciencias Empresariales - USS.
Pimentel.-

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA RECOJO DE INFORMACIÓN PERTINENTE PARA EL PROYECTO DE BACHILLER "HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TALLER AUTOMOTRIZ HELENE - CHICLAYO, 2024"

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de TALLER AUTOMOTRIZ HELENE S.A.C y a la vez manifestarle lo siguiente:

Por medio del presente, el que suscribe Ing. Wagner Oliver Díaz Cervantes, Gerente General, que se autoriza a: Pesantes Tocto Bélgica Alexandra con DNI N° 74139936 y Quijano Reupo Gina Isabel con DNI N° 72159916, estudiantes del X Ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán (USS) autoras del proyecto de Bachiller denominado: "**Habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024**", para que se les facilite la información necesaria para fines exclusivamente académicos, en la realización de su proyecto de Bachiller.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,


AUTOMOTRIZ HELENE
Ing. Wagner Oliver Díaz Cervantes
GERENTE GENERAL

Wagner Oliver Díaz Cervantes

Gerente General

TALLER AUTOMOTRIZ HELENE S.A.C

Anexo 5. Resolución de trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0355-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 18 de julio de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0166-2024/FACEM-DC-USS, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde se solicita la aprobación de Trabajos de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación II, del X ciclo Sec. A, 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°086-2020/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 ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes del Curso de Investigación II, correspondiente al X ciclo – Sec. A, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



USS Dra. Maribel Caceres Torres
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.



USS Mg. Lisset Siba Gonzales
Secretaría Académica Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Cc. Escuela / Interesado / Archivo

CAMPUS UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

CENTROS EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

ESCUELA DE POSGRADO

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
19	PESANTES TOCTO BÉLGICA ALEXANDRA QUIJANO REUPO GINA ISABEL	HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TALLER AUTOMOTRIZ HELENE - CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
20	PORTOCARRERO CHAVEZ FATIMA LUCÍA SUÁREZ CASTRO TITO ANDRE	RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA BCL CONTRATISTAS S.A.C. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
21	SÁNCHEZ BACA JOSÉ MAURICIO	FIDELIZACIÓN EN LA EMPRESA WORLD LIGHT. CHICLAYO, 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 06. Fotos de aplicación de la encuesta



Anexo 8. T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1_PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 23 de octubre del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Pesantes Tocto Bélgica Alexandra con DNI: 74139936

Quijano Reupo Gina Isabel con DNI: 72159916

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de investigación titulada: **Habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024** presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Bachiller en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://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/informe o tesis 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
Pesantes Tocto Bélgica Alexandra	74139936	
Quijano Reupo Gina Isabel	72159916	

Anexo 9. Acta de Originalidad

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 23 de octubre del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Pesantes Tocto Bélgica Alexandra con DNI: 74139936

Quijano Reupo Gina Isabel con DNI: 72159916

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de investigación titulada: **Habilidades Blandas de los colaboradores de la Empresa Taller Automotriz Helene - Chiclayo, 2024** presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Bachiller en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://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/informe o tesis 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
Pesantes Tocto Bélgica Alexandra	74139936	
Quijano Reupo Gina Isabel	72159916	