

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN EL SECTOR DE COMIDA RÁPIDA DE LOS  
CENTROS COMERCIALES DE TRUJILLO”**,

---

**Línea de Investigación:**  
Relaciones Humanas Laborales

**Autores:**  
Maticorena Castillo, Cesar Baruck  
Torres Sandoval, Aylin Kiara

**Jurado Evaluador:**  
Presidente: Castañeda Nassi Jose Alfredo  
Secretario: Vilca Garcia Cristobal Napoleon  
Vocal: Flores Rodriguez Luis Alberto

**Asesora:**  
Vidalon Moreno Rosa Beatriz  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4606-7185>

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

**Fecha de sustentación: 2024/09/13**

## REP\_ADMI\_MATICORENA,CESAR\_TORRES,KIARA\_HABILIDAD...

### INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego

Trabajo del estudiante

5%

Excluir citas

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Exclude assignment template

Activo

Excluir coincidencias

< 2%



## Declaración de Originalidad

Yo, Rosa Vidalon Moreno, docente del Programa de Estudio de Administración de Pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo", cuya autoría pertenece a Maticorena Castillo, Cesar Baruck y Torres Sandoval, Aylin Kiara, dejo constancia lo siguiente:

- El documento tiene un índice de similitud de 5%, así lo consigna el reporte emitido por el software Turnitin el día 02/09/2024.
- He revisado con detalle la tesis y dicho reporte, donde no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad Privada Antenor Orrego.

Lugar y fecha: Trujillo, 02 de septiembre del 2024.

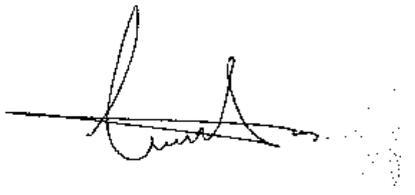


---

Vidalon Moren, Rosa Beatriz

DNI: 45434553

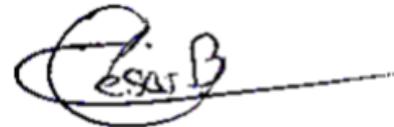
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4606-7185>



---

Torres Sandoval, Aylin Kiara

DNI: 75927458



---

Maticorena Castillo, Cesar Baruck

DNI: 70275700

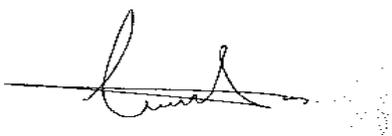
## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo”

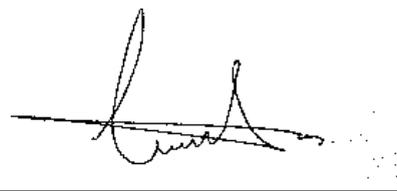
Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales en Trujillo, 2023

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



---

Br. Maticorena Castillo, Cesar  
Baruck



---

Br. Torres Sandoval, Aylin  
Kiara

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a: A Dios quien ha sido mi guía y fortaleza para poder continuar con este duro camino hasta el día de hoy. A mis padres Cesar y Dajhana, y a mi pareja Lorena quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un gran objetivo en mí vida profesional, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y constancia, de no temer las adversidades porque todo lo que te propones se puede conseguir.

Maticorena Castillo Cesar Baruck

Esta tesis está dedicada a: A mis padres por haberme apoyado y motivado en seguir mis objetivos y forjado en la persona que soy actualmente, también a mis hermanos por ayudarme y asesorarme en cada etapa universitaria, quienes a través de sus enseñanzas me dieron el valor de nunca rendirme y luchar por hacer realidad mis sueños.

Torres Sandoval, Aylin Kiara

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición nos ayudó a terminar esta presente tesis y a nuestras familias por apoyarnos en cada etapa de nuestra vida universitaria.

Nuestro profundo agradecimiento a todas las empresas involucradas en esta tesis, por confiar en nosotros, abrirnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de sus establecimientos.

De igual manera nuestro agradecimiento a la Universidad Privada Antenor Orrego, a toda la Facultad de ciencias económicas, a nuestros profesores, en especial al Dr. Segundo Edwin Cieza Mostacero y a la Mg. Rosa Vidalon Moreno, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación, tiene por objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales en la ciudad de Trujillo, pues se ha podido evidenciar lo importante de estas variables para la obtención de mejores resultados en los restaurantes de comida rápida. Esta investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal, y de alcance correlacional, con una población y muestra, representada por 183 trabajadores y cada uno representa a un restaurante determinado, en el tiempo que se había fijado de julio a setiembre del año 2023. Como técnicas de recolección de datos se hizo uso de dos cuestionarios con lo cual se logró como resultado que existe relación altamente significativa (Sig. <0.05), con grado alto de relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, de los trabajadores del sector de comida rápida en los centros comerciales. Como conclusión determinamos una relación positiva entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores del sector de comida rápida de los centros comerciales, llegando a ser estas variables de suma importancia para mejorar el desempeño, ventas y el servicio que se les da a los clientes.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, Habilidades blandas, productividad, organización, comida rápida, relación.

## **ABSTRACT**

The present research project aims to determine the relationship between soft skills and job performance of workers in the fast-food sector in shopping centers in the city of Trujillo, as it has been shown how important these variables are for achieving better results in fast-food restaurants. This research is of a basic type, non-experimental design, cross-sectional, and correlational in scope, with a population represented by 183 workers, each representing a specific restaurant, within the fixed time frame from July to September 2023. Data collection techniques involved the use of two questionnaires, resulting in a highly significant relationship (Sig. <0.05) with a high degree of correlation between soft skills and job performance among fast-food sector workers in shopping centers. In conclusion, we determined a positive relationship between the variables of soft skills and job performance among workers in the fast-food sector of shopping centers, making these variables highly important for improving performance, sales, and the service provided to customers

**Keywords:** Job performance, Soft skills, productivity, organization, fast food, relationship.

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>INDICE DE CONTENIDOS</b> .....	ix
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	14
1.1.    Formulación del Problema.....	14
1.1.1.    Realidad problemática.....	14
1.1.2.    Enunciado del problema.....	17
1.2.    Justificación.....	17
1.3.    Objetivos.....	19
1.3.1.    Objetivo general.....	19
1.3.2.    Objetivos específicos.....	19
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	20
2.1.    Antecedentes.....	20
2.1.1.    A nivel internacional.....	20
2.1.2.    A nivel nacional.....	24
2.1.3.    A nivel local.....	27
2.2.    Marco teórico.....	31
2.2.1.    Habilidades Blandas.....	31
2.2.2.    Desempeño laboral.....	41
2.3.    Marco conceptual.....	49
2.4.    Hipótesis.....	50
2.4.1.    Hipótesis General.....	50
2.5.    Variables.....	51
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	54
3.1.    Material.....	54
3.1.1.    Población.....	54
3.1.2.    Marco muestral.....	56
3.1.3.    Unidad de análisis.....	56
3.1.4.    Muestra.....	56
3.2.    Métodos.....	57
3.2.1.    Diseño de contrastación.....	57

3.2.2.	Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	58
3.2.3.	Procesamiento y análisis de datos.....	60
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>61</b>
4.1.	Presentación de resultados.....	61
4.1.1.	Análisis descriptivo de las variables y dimensiones.....	61
4.2.	Discusión de resultados.....	115
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>121</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>122</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>123</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>137</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	51
Tabla 2: Principales cadenas de restaurantes de comida rápida en el Perú.....	55
Tabla 3: Cadenas de restaurantes de comida rápida en los principales centros comerciales de Trujillo .....	56
Tabla 4: Elección de técnicas e instrumentos.....	60
Tabla 5. Frecuencias de la variable Habilidades Blandas por sexo (HB).....	62
Tabla 6. Frecuencias de la variable Habilidades Blandas por restaurante (HB).....	62
Tabla 7. Frecuencias de la variable Habilidades Blandas por restaurante y sexo (HB).....	63
Tabla 8. Frecuencias de la dimensión Pensamiento Crítico por sexo (PC).....	66
Tabla 9. Frecuencias de la dimensión Pensamiento Crítico por restaurante (PC) .....	67
Tabla 10. Frecuencias de la dimensión Pensamiento Crítico por restaurante y sexo.....	69
Tabla 11. Frecuencias de la dimensión Trabajo en Equipo (TE).....	70
Tabla 12. Frecuencias de la dimensión Trabajo en Equipo por restaurante (TE).....	71
Tabla 13. Frecuencias de la dimensión Trabajo en Equipo por restaurante y sexo .....	72
Tabla 14. Frecuencias de la dimensión Comunicación (COMUN) .....	73
Tabla 15. Frecuencias de la dimensión Comunicación por restaurante (TE) .....	74
Tabla 16. Frecuencias de la dimensión Comunicación por restaurante y sexo .....	75
Tabla 17. Frecuencias de la dimensión Autogestión .....	76
Tabla 18. Frecuencias de la dimensión Autogestión por restaurantes.....	77
Tabla 19. Frecuencias de la dimensión Autogestión por restaurantes y sexo.....	78
Tabla 20. Frecuencias de la dimensión Liderazgo.....	79
Tabla 21. Frecuencias de la dimensión Liderazgo por restaurantes .....	80
Tabla 22. Frecuencias de la dimensión Liderazgo por restaurantes y sexo .....	81
Tabla 23. Frecuencias de la variable Desempeño Laboral por sexo (DL).....	83
Tabla 24. Frecuencias de la variable Desempeño Laboral por restaurante (DL).....	83
Tabla 25. Frecuencias de la variable Desempeño Laboral por restaurante y sexo (DL) ...	84
Tabla 26. Frecuencias de la dimensión productividad por sexo.....	86
Tabla 27. Frecuencias de la dimensión productividad por restaurante .....	86
Tabla 28. Frecuencias de la dimensión productividad por restaurante y sexo .....	87
Tabla 29. Frecuencias de la dimensión Creatividad por sexo.....	88
Tabla 30. Frecuencias de la dimensión Creatividad por restaurante.....	89
Tabla 31. Frecuencias de la dimensión Creatividad por restaurante y sexo .....	90
Tabla 32. Frecuencias de la dimensión Calidad por sexo.....	91
Tabla 33. Frecuencias de la dimensión Calidad por restaurante .....	92
Tabla 34. Frecuencias de la dimensión Calidad por restaurante y sexo .....	92
Tabla 35. Frecuencias de la dimensión Conocimiento del trabajo por sexo.....	94

Tabla 36. Frecuencias de la dimensión Conocimiento del trabajo por restaurante .....	94
Tabla 37. Frecuencias de la dimensión Conocimiento del trabajo por restaurante y sexo	95
Tabla 38. Frecuencias de la dimensión Compromiso por sexo.....	96
Tabla 39. Frecuencias de la dimensión Compromiso por restaurantes .....	97
Tabla 40. Frecuencias de la dimensión Compromiso por restaurantes y sexo.....	97
Tabla 41. Estadísticos descriptivos de HB y DL .....	99
Tabla 42. Prueba de normalidad de los datos de las variables HB y DL.....	100
Tabla 43. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico .....	109
Tabla 44. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo .....	110
Tabla 45. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación.	111
Tabla 46. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión autogestión.....	112
Tabla 47. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo.....	113

## INDICE DE FIGURAS

INDICE DE FIGURAS .....	xiii
Figura 1: Diseño de investigación .....	58
Figura 2. Histograma de distribución de datos de HB .....	101
Figura 3. Histograma de distribución de datos de DL .....	101

## **I. INTRODUCCIÓN**

### 1.1. Formulación del Problema

#### 1.1.1. Realidad problemática

En la investigación de Rodríguez y Rivera (2023), mencionaron que en un contexto global, las instituciones públicas y privadas habían estado enfocándose principalmente en valorar las competencias específicas del recurso humano, dejando de lado las habilidades propias de cada persona que también influían en la efectividad de sus labores. Este enfoque se había sustentado en la idea de que las habilidades técnicas eran las más relevantes para el desempeño laboral. Sin embargo, hace poco más de una década, se evidencia un creciente interés a nivel institucional y académico por comprender en qué consisten estas habilidades, conocidas como blandas o socioemocionales, debido a la constante evolución del mundo laboral. Este cambio de perspectiva reflejó la necesidad de reconocer la importancia de la conectividad que los trabajadores logran establecer con los usuarios, lo que se había convertido en un factor clave para el éxito en diversas áreas laborales.

En el contexto actual, donde el sector de comida rápida enfrenta desafíos significativos debido a la competencia y las expectativas cambiantes de los consumidores, donde se hizo evidente que las habilidades blandas juegan un papel crucial en la efectividad y productividad de los trabajadores.

Según González *et al.*, (2022), las habilidades blandas, que incluyen la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la resolución de problemas, son fundamentales para el éxito profesional. Asimismo, en un estudio realizado por el Instituto de Investigación de Stanford y la Fundación Carnegie Mellon, se estima que el 75% del éxito en el trabajo a largo plazo se atribuye a estas habilidades, mientras que solo el 25% proviene de las habilidades técnicas o duras. A pesar de eso Morgan (2022) mencionó que muchos trabajadores se sienten desconcertados ante la necesidad de demostrar habilidades blandas en entrevistas y evaluaciones. Esto es especialmente cierto para aquellos que no se consideran comunicadores naturales o que no tienen experiencia en liderazgo, por lo que la presión para adaptarse a un entorno laboral que exige estas competencias puede ser abrumadora, lo que puede llevar a una falta de confianza y a la

subestimación de su propio potencial.

El sitio web All Top Everything (2022) realizó un ranking de las diez cadenas de comida rápida más influyentes del mundo, donde observó un crecimiento exponencial en el sector de comida rápida, que para bien o para mal, la convirtió en una de las industrias más millonarias, siendo Estados Unidos (EE.UU), el país de origen de muchos de estos establecimientos, tales como: Mcdonald's, Papa John's, Starbucks, Kentucky Fried Chicken (KFC), Popeyes, Subway, Pizza Hut, Burguer King, Dunkin' Donuts, entre otros; sin embargo, Hernández (2022) resaltó que, a pesar de la gran cantidad de establecimientos de comida rápida en este país, la mayoría contaban con escasez de personal, debido a abusos de trabajo, malos salarios y condiciones de trabajo poco convenientes. No obstante, al año 2022, la cadena de restaurantes Sonic Drive-In, se colocó en primer lugar, gracias a su buen clima laboral y tiempo de permanencia de su personal, la cual otorgaba incentivos económicos que motivaban a sus trabajadores a tener un mayor desempeño laboral.

Tras la era de la digitalización ocasionado después de la aparición del COVID- 19, Carrillo (2023) afirmó que la aplicación de tecnologías artificiales en la industria de comida rápida, estuvo en su mejor momento, destacó que las cadenas de KFC y Taco Bell, con el objeto de reducir costos y no malgastar los alimentos, implantaron el uso de la robótica e inteligencia artificial (IA), para aumentar la eficiencia en la cocina; además, alegó que el uso de la IA, no solo ayudó a las cadenas de comida rápida a aumentar la calidad de sus productos y servicios, sino también, a mejorar la calidad de atención al cliente, pues con la implementación de este tipo de inteligencia, permitieron que los trabajadores se enfoquen en desarrollar sus habilidades blandas como: la creatividad, el trabajo en conjunto y la resolución de problemas; obteniendo como resultado, que las personas se interesen más en desarrollar sus habilidades blandas, para sobresalir en el mundo laboral, sin embargo, este interés es solo personal, ya que los trabajadores perfeccionaron su nivel de habilidades blandas con el fin de sobresalir en un mercado digitalizado.

Tal hecho se declaró en la investigación de Robson (2021), donde en

Estados Unidos, se observó un descenso en el desempeño laboral, especialmente en trabajadores que son promovidos a posiciones de liderazgo sin las habilidades interpersonales necesarias, por lo que Robson (2021) destacó que tal problema es debido a que muchas veces los ascensos se basan en el rendimiento en el puesto actual, en lugar de considerar la capacidad de liderazgo y gestión de personas. Lo que lleva a que personas incompetentes asuman roles de supervisión, lo que a su vez afecta negativamente la productividad y la moral del equipo.

De acuerdo con el blog informativo del Expert Market Research (EMR), en el año 2021, la comida rápida en el mercado latinoamericano, alcanzó un valor de 64.5 millones de dólares, y pronosticó que este mercado seguirá creciendo en el periodo de los años 2023 – 2028, con una tasa de aumento anual compuesto de 4.5%, debido a los habitantes de las grandes ciudades latinoamericanas, tales como: Lima, Ciudad de México, Buenos Aires y Sao Paulo, que llevan un ritmo de vida agitado por el incremento de la urbanización. Por su parte, Arce (2021) mencionó que el servicio delivery del mercado latinoamericano está en constante aumento, pues al verse la totalidad del mundo afectado por el Coronavirus, la industria de comida rápida tuvo que buscar soluciones a pasos agigantados, con el fin de adaptarse a las nuevas demandas de los clientes.

Según Frias y Acuña (2020) en Latinoamérica, los problemas de rotación alta de personal, ausentismo y desmotivación fueron factores críticos que impactaron el desempeño organizacional. Estos elementos contribuyeron a una mala calidad de servicio, ya que los empleados nuevos requirieron tiempo para adaptarse y cumplir con sus funciones de manera efectiva. Este fenómeno se documentó en varias investigaciones, indicando que la falta de estabilidad en el personal afectó la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa, por lo que la alta rotación del personal, el ausentismo y la desmotivación contribuyeron a un bajo desempeño organizacional, resultando en una mala calidad de servicio.

En el Perú, el sector de restaurantes de comida rápida se vio severamente afectado por la pandemia del COVID-19 en el 2020, registrando una caída del 36.13% en la evolución mensual de la producción del subsector de restaurantes, según el reporte estadístico de la entidad especializada del

Perú, Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2020), las medidas de confinamiento y restricciones adoptadas por el gobierno para contener la propagación del virus impactaron directamente a este rubro, por lo tanto, las empresas tuvieron que adaptarse rápidamente a nuevas formas de venta y promoción de sus productos, con el fin de sobrevivir a este nuevo mercado, como el servicio de delivery. A pesar de las dificultades, el sector de restaurantes y comida rápida en el Perú logró recuperarse en los años siguientes.

De acuerdo con el INEI (2022) el nivel de consumo en restaurantes peruanos fue aumentando a medida que los protocolos de seguridad, y el nivel de infectados por el COVID-19 iban disminuyendo, teniendo como principal pilar a los restaurantes de comidas rápidas, que lograron un crecimiento para ese mismo año de 9.24%, presentando como importante fortaleza a su personal capacitado. Asimismo, INEI (2023) indicó que hubo un aumento en el sector de restaurantes del 13.14% en el año 2023, impulsado principalmente por las cadenas de comida rápida, en el que para hacer llegar sus productos al consumidor usaron con mayor cobertura el servicio a domicilio, lo que dio un aumento de manera general del sector de restaurantes, del 9.8% en el mes de enero.

Según CONFIEP (2023) en el artículo publicado por la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas, a través de la recopilación de información de diversas indagaciones sobre empresas limeñas, llegó a la conclusión de que las trece empresas que enfrentaban mayores dificultades en cuanto a productividad eran aquellas cuyos trabajadores presentaban un bajo nivel de desarrollo en habilidades blandas. Estas carencias incluían la falta de adaptabilidad a los cambios, la ausencia de trabajo en equipo, actitudes negativas y problemas de comunicación, entre otros, por lo que, para resolver esta situación, se propusieron capacitaciones no solo en conocimientos duros, sino también en el desarrollo de casos prácticos que promovieran el manejo de emociones y la mejora de las habilidades blandas, con el soporte de especialistas capacitados.

Alegría et al. (2021) afirmó que la industria de comida rápida en la ciudad de Trujillo, sufrió un fuerte impacto debido a la aparición de la COVID -19; pues, tuvieron que adaptarse a las nuevas medidas de distanciamiento social,

buscando maneras de solución para hacer llegar sus productos al consumidor, esta capacidad de adaptarse a las nuevas situaciones y cambios fue crucial, ya que los restaurantes tuvieron que implementar rápidamente nuevas formas de servicio como el delivery y billeteras digitales, lo cual permitió que esta adaptabilidad permitiera a los empleados responder eficazmente a los desafíos y cambios en el entorno laboral.

Según Caro y Gonzales (2016) en su estudio sobre la competitividad, en el restaurante 3 tenedores de la ciudad de Trujillo, reveló que el 66.7% de sus trabajadores presenta un nivel regular en su competitividad, a causas de estándares óptimos de servicio y calidad, situación que se atribuyó en gran parte en gran parte a la falta de habilidades blandas entre los trabajadores, enfatizando que la carencia de habilidades blandas en el sector puede afectar el desempeño laboral y la calidad del servicio al cliente, lo que repercute en la satisfacción del consumidor.

Por tal motivo, a pesar de la creciente importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral, el sector de comida rápida enfrenta desafíos significativos debido a la falta de estas competencias en sus trabajadores, el cual contribuye a una alta rotación de personal, ausentismo y desmotivación, lo cual impacta la calidad del servicio y la satisfacción del cliente; por tanto, la finalidad del presente trabajo de investigación es para determinar si existe o no una relación entre la variable de habilidades blandas, y desempeño laboral de los trabajadores del sector de comida rápida, que se encuentran en los centros comerciales de la ciudad de Trujillo.

#### 1.1.2. Enunciado del problema

¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023?

## 1.2. Justificación

### - Teórica:

De acuerdo con, se considera que un trabajo es teórico cuando existe una relación directa entre, la base teórica y el interés del investigador por explorar el enfoque teórico del problema que se pretende explicar, realizado con el objetivo de engrandecer el conocimiento en diferentes áreas de estudio. El propósito de la presente investigación, consiste en ofrecer información significativa con respecto a las habilidades blandas y el desempeño laboral, adquiriendo mayores conocimientos mediante tesis y artículos relevantes para la investigación, además se busca generar un mejor desempeño en los colaboradores de negocios de comida rápida, de la ciudad de Trujillo.

### - Práctica:

Mediante la investigación llevada a cabo, se logrará implantar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en las empresas de comida rápida, que se localizan en los centros comerciales de Trujillo. Estos hallazgos proporcionaran un respaldo sólido, para aseverar la necesidad de estudiar a las habilidades blandas, como un indicador fundamental en la definición del perfil de los trabajadores, así como en la selección y capacitación efectiva de los mismos.

### - Metodológica:

En el marco de esta investigación, se emplearán cuestionarios para llevar a cabo la recopilación de datos. En la primera variable de estudio, que se centrará en la implementación de habilidades blandas, usando un cuestionario con un total de 15 ítems, con cinco dimensiones (liderazgo, autogestión, comunicación, trabajo en equipo y pensamiento crítico), con tres indicadores por dimensión y un ítem por indicador. Por otra parte, en la variable de desempeño laboral, también se empleará un cuestionario, con un total de 15 ítems o preguntas, con cinco dimensiones (compromiso, conocimiento del trabajo, creatividad, calidad y productividad), con tres indicadores por dimensión y un ítem por indicador. A través de ambos cuestionarios, se recopilará información imprescindible para el estudio de las variables antes mencionadas.

- Social:

La justificación social de este estudio radica en su contribución para determinar si existe una relación favorable entre, las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de empresas de comida rápida. Los resultados obtenidos serán de utilidad para aquellos jefes y sus respectivos trabajadores del sector de comida rápida, así como para futuras investigaciones que se centren en este tema, pues podrán corroborar los hallazgos o utilizar la información relevante proporcionada; por ende, este estudio busca brindar información valiosa que pueda tener un impacto favorable en la mejora del desempeño laboral, y en la promoción de habilidades blandas en dicha industria.

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la habilidad del pensamiento crítico con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.
- Determinar relación entre la habilidad del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.
- Determinar la relación de la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.
- Determinar la relación entre la habilidad de la autogestión con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.
- Determinar la relación entre la habilidad del liderazgo con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Elvie y Ginting (2022) en su investigación "The Contribution Of Soft Skills And Compensation In Employee Performance Through Work Motivation As Mediator" tuvo como objetivo analizar la contribución de las habilidades blandas y la compensación en el desempeño laboral, mediado por la motivación. Basado en un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional; para el proceso de recolección de los datos utilizó el instrumento del cuestionario a una muestra de 130 empleados, y para determinar la fiabilidad del instrumento, usó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach de 0.88. Los resultados mostraron que las habilidades blandas y la compensación influyen positivamente en el desempeño, mediado parcialmente por la motivación laboral. Por lo tanto, concluyó que las habilidades blandas y la compensación son cruciales para el desempeño laboral, con la motivación como mediador importante.

En resumen, la investigación de Elvie y Ginting (2022) se destaca la importancia de las habilidades blandas y la compensación en el desempeño laboral, por lo que desarrollar habilidades blandas y ofrecer una compensación adecuada son factores clave para mejorar el desempeño en el trabajo.

Shillie y Nchang (2023) en su estudio "Influencia de las habilidades blandas de los empleados en el desempeño laboral: evidencia de las pymes en Camerún" tuvo como objetivo investigar cómo las habilidades blandas afectan el desempeño laboral en las PYMES de Camerún. Utilizo una metodología correlacional, no experimental y enfoque cuantitativo, para la recolección de datos uso un cuestionario aplicado a una muestra de 150 trabajadores, asimismo para determinar la fiabilidad del instrumento uso el Alfa de Cronbach, el cual dio un valor de 0.85. Para analizar las relaciones entre las variables, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo un valor de 0.63, que indicó una correlación significativa moderada. Por lo tanto, se concluyó las habilidades blandas tienen una influencia significativa y positiva en el desempeño laboral, además que son esenciales para el desempeño laboral en las PYMES y se recomienda

invertir en programas de capacitación.

Por tal razón, el estudio de Shillie y Nchang (2023) revela que las habilidades blandas son cruciales para el desempeño laboral, destacándose la necesidad de invertir en programas de capacitación para desarrollar estas competencias con el fin de mejorar el rendimiento de los empleados.

Lastriani *et al.* (2023) en su una investigación titulada “La influencia de la formación y las habilidades blandas en el rendimiento de los empleados con la motivación como variable de moderación en PT. ABC en Pekanbaru”. Tuvo como objetivo analizar cómo la formación y las habilidades blandas impactan el rendimiento laboral de los empleados, considerando la motivación como un factor moderador. Para ello, utilizó una metodología correlacional y no experimental con un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario a 115 empleados seleccionados. La fiabilidad del cuestionario se verificó mediante el Alfa de Cronbach que dio un valor de 0.87. Los resultados indicaron que tanto la formación como las habilidades blandas tienen un efecto positivo en el rendimiento de los empleados, siendo este efecto amplificado por la motivación. Por lo tanto, se concluyó que la formación y las habilidades blandas son cruciales para mejorar el rendimiento laboral, y que la motivación juega un papel importante en este proceso.

En resumen, la investigación de Lastriani *et al.* (2023) subraya la importancia de la formación y las habilidades blandas en el rendimiento laboral, destacando que la motivación actúa como un factor relevante que amplifica este efecto.

#### 2.1.2. A nivel nacional

Espinoza *et al.* (2021) en su investigación titulada “Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bambos en el distrito de Miraflores,2021”. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa de comida rápida Bambos durante el año 2021. El estudio que realizó empleó una metodología cuantitativa, de tipo básico, con un alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La recolección de datos se realizó por medio de un cuestionario basado en la escala de tipo Likert, a un total de 39

trabajadores del restaurante Bambos. El análisis de los resultados se llevó a cabo mediante la prueba estadística del coeficiente de Rho Spearman, que arrojó una relación positiva moderada de 0.763 con un valor de P ( $0.000 < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula. Por tanto, se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Fast Food Bambos.

Por tal razón, el estudio de Michael (2021) resaltó que una gestión eficaz del talento humano está estrechamente relacionada con un mejor desempeño laboral, destacándose la importancia de implementar buenas prácticas de gestión para aumentar la productividad y la calidad en el entorno laboral.

Ganoza (2023) en su investigación titulada “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CM&L PADILLA, Chimbote – 2022”. Tuvo como objetivo analizar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los empleados de la mencionada empresa. El estudio se llevó a cabo utilizando una metodología correlacional, no experimental y un enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario con 35 ítems, aplicado a una muestra de 80 trabajadores seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. La fiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0.88, indicando una alta consistencia interna. Para analizar la relación entre las variables, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, que resultó en un valor de 0.65, sugiriendo una correlación positiva alta entre las habilidades blandas y el desempeño laboral. Por lo tanto, se concluyó que las habilidades blandas son un factor determinante en el rendimiento laboral de los empleados.

En resumen, el estudio de Ganoza (2023) resalta la importancia de desarrollar habilidades blandas como un factor crucial para mejorar el desempeño laboral de los empleados, destacando que la inversión en estas competencias puede conducir a un ambiente de trabajo más productivo.

Chichercoma (2023) en su investigación titulada “Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023”. Tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida en

Cusco durante el año 2023, el cual adoptó un enfoque cuantitativo y empleó un diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional. Asimismo, aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario a una muestra constituida por 33 empleados de la cadena de restaurantes. Los hallazgos indicaron que el 66.67% de los empleados percibieron la calidad del servicio en su entorno de trabajo como alta, mientras que el 42.4% considera que su desempeño laboral es de nivel medio, además análisis estadísticos revelaron una significancia de 0.000 menor a 0.05 (rechaza la hipótesis nula) y un coeficiente de correlación de  $r=0.997$ . Por tanto, se concluyó que existe una relación positiva muy alta y significativa entre la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores.

En resumen, el estudio de Chichercoma (2023) nos muestra la importancia de invertir en la mejora de la calidad del servicio como una estrategia clave para potenciar el rendimiento y la eficiencia de los empleados en el sector de comida rápida.

### 2.1.3. A nivel local

Mercado (2021) en su investigación titulada “Estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del restaurante el paisa, Trujillo, 2019” Tuvo como objetivo determinar cómo el estrés laboral afecta el desempeño de los empleados en el restaurante El Paisa en Trujillo durante el año 2019. El estudio se realizó con una metodología cualitativa, de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, además, utilizó como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios para medir ambas variables a un total de 31 colaboradores, resultados que fueron analizados mediante la correlación de Spearman ( $Rho$ ), mostrando una correlación negativa alta de -0.615 entre estrés y desempeño, y un nivel de significancia de 0.000, indicando una relación significativa y teniendo como resultado que el 67.7% de los empleados reportaron un nivel bajo de estrés, el 32.3% un nivel medio, y ninguno un nivel alto. Por tanto, se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables.

Por tal motivo, el estudio de Mercado (2021) ayudo a comprender como el estrés laboral puede impactar negativamente el desempeño, incluso si el nivel de estrés es bajo, por lo cual radica la importancia de poder gestionar el estrés de forma adecuada para mantener un buen rendimiento en el

trabajo.

Rosa (2020) en su investigación titulada “Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante trujillano en el año 2019”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. El estudio que realizó fue mediante una metodología correlacional, no experimental de enfoque cuantitativo; además, utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de escala de tipo Likert con un total de 20 preguntas, a una muestra de 24 colaboradores, validados mediante la prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach y el juicio de tres expertos en el tema; para determinar la relación entre ambas variables, se utilizó el coeficiente de Pearson que dio un valor de 0.592, afirmando una correlación significativa moderada. Por tanto, se concluyó el clima organizacional está directamente relacionado con el desempeño laboral. un mejor clima organizacional tiende a mejorar el desempeño de los empleados.

De tal modo que, el estudio de Rosa (2020) ayudó a comprender cuán importante es fomentar un ambiente laboral positivo para mejorar el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores y con ello, la productividad.

Franco (2022) en su artículo de investigación denominado “Las habilidades blandas: su influencia en la productividad de una empresa de comercio exterior, 2019”, tuvo como objetivo determinar la influencia de las habilidades blandas en la productividad de dicha empresa. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo, con una metodología aplicada y un diseño no experimental – correlacional, de corte transversal; además, utilizaron como instrumento de recopilación de datos un cuestionario para ambas variables, dividido en dos partes con seis ítems cada una, que fueron validados por medio del análisis de Alfa de Cronbach (0.921); el cual sirvió para estudiar a una población de 884 colaboradores del área logística, tomando una muestra de 268 trabajadores con un nivel de confianza del 95% y una significancia de 0.05; para identificar la prueba de hipótesis, aplico el coeficiente de correlación Rho de Spearman (71.96%) y el análisis de Chi Cuadrado dando una significancia de 0.00, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula. Los resultados fueron que un nivel alto de habilidades blandas y productividad se relacionan en un 45.5%, mientras que un nivel medio en un 58.8%, un nivel regular en 48.8% y un nivel bajo en 38.7%. Su conclusión principal fue

que existe una relación positiva entre, la productividad y el desarrollo de habilidades blandas, debido a que a medida que las habilidades blandas se desarrollan, mayor es el nivel de productividad.

Por consiguiente, la investigación de Franco (2022) sirvió para comprender la importancia de desarrollar las habilidades blandas en una empresa de comercio, para el logro de un mejor rendimiento.

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Habilidades Blandas

- Definición

Goleman (1998) catalogó las habilidades blandas, como parte de la inteligencia emocional, que determinaron la capacidad de adaptación a diferentes situaciones que se presentaron en el día a día, tanto en el ámbito laboral, educativo o personal. Por su parte, James y James (2004) afirmaron que las habilidades blandas, son un grupo de atributos propios de las personas, tales como: el liderazgo, la buena comunicación, el brindar un buen servicio al cliente, saber trabajar en equipo y la habilidad de resolución de problemas; que permitieron que los individuos logren el éxito en el mundo laboral y avancen en su vida tanto de manera profesional, como personal. Así mismo, Duckworth y Yeager (2015) definieron a las habilidades blandas, como un grupo de habilidades adquiridas con el tiempo, que influyen en el desempeño laboral, académico, psicológico, emocional y personal de los seres humanos.

De igual modo, Mujica (2015) afirmó que las habilidades blandas, son las cualidades que adquiere un individuo para interactuar positivamente con otras personas, consideradas uno de los pilares fundamentales en el ambiente laboral, conjuntamente con las habilidades sociales, el manejo de emociones, las aptitudes y la empatía. Asimismo, afirmó que estas habilidades están vinculadas con la personalidad; por ende, para poder obtenerlas, se deben desarrollar diferentes acciones que ayuden a conseguirlas, sin olvidarse de la importancia de las “habilidades duras”.

Por otro lado, Castro (2020) indicó que las habilidades blandas o también conocidas como habilidades de comunicación o soft skills, se refieren a cómo te interrelaciones con otros individuos, que a diferencia de las habilidades cognitivas, es muy complicado hallar evidencia tangible del uso de habilidades blandas en tu vida.

En el artículo de estudio publicado por la Universidad Católica San Pablo (2020), se demostró que las habilidades blandas se vinculan con

el modo en la que trabajas, relacionada principalmente con las habilidades interpersonales, tales como: la comunicación, la escucha activa y la empatía. Así mismo, se sostuvo que la mayoría de empresas buscan trabajadores que cuenten con estas habilidades, con el fin de lograr obtener una mejor productividad. Además, se afirmó que una persona puede tener excelentes habilidades duras para sus labores, pero si no puede gestionar su tiempo o trabajar en conjunto, es muy probable que no tenga éxito.

Finalmente, en la investigación de Rodriguez Siu *et al.* (2021) indicaron que las habilidades blandas son esenciales para el desarrollo académico, profesional y personal del docente universitario.

- Principales habilidades blandas

Ginocchio (2019) afirmó que las habilidades blandas son mucho más que un complemento, pues en muchas ocasiones, los reclutadores de las grandes empresas, las valoran más que otras habilidades. Es por ello que, de acuerdo con su investigación, existen habilidades con mayor demanda en el mercado laboral:

- a) Comunicación: Ginocchio (2019) mencionó que la comunicación es uno de los principales filtros, que se toman en cuenta al seleccionar nuevo personal, pues con ella, se puede reflejar la capacidad de la persona de expresarse y transmitir sus ideas al grupo al cual pertenece. Por otro lado, Koontz y Weihrich (2012) señalaron que la comunicación efectiva, iba más allá de entregar información a los empleados, sino que necesita un contacto personal en condiciones de apertura y confianza; esto significaba que la comunicación verdaderamente efectiva, en su mayoría de ocasiones, no requería medios de comunicación caros y complicados, sino la disposición de los jefes a participar en la comunicación personal.

Por su parte, Raffino (2021) mencionó que la comunicación efectiva, es el escenario en el que el transmisor y el receptor codifican una cantidad igual de información, logrando con ello, que la información del mensaje se transmita con éxito, pues el

destinatario podía comprender el significado e intención del mensaje comunicado.

- b) Compromiso: Se destacó al compromiso debido a que lo que buscan las organizaciones, es alguien en quien confiar y saber que darán su máximo potencial para poder crecer en conjunto. Asimismo, Omar y Florencia (2008) nos mencionaron que uno de los factores que recibió mayor atención los últimos años, fue el grado de compromiso de un empleado con la empresa en la que trabaja. Una de las razones de esta atención fue que los gerentes y ejecutivos, comenzaron a percatarse de la relevancia de contar con recursos humanos alineados con los objetivos empresariales, con el propósito de lograr ventajas competitivas en una economía global; por tal motivo, la importancia del compromiso organizacional, radica en que es esencial para el logro de las metas organizacionales. Complementando con la idea, Meyer *et al.* (2002) observaron que el compromiso de un empleado con la organización, está fuertemente correlacionado con la forma en que se comporta en el trabajo.

Allen y Meyer (1996) en su estudio de investigación, proporcionaron diferentes definiciones de tipos de compromiso laboral, tales como: el compromiso afectivo, calculable y normativo.

Compromiso afectivo: Allen y Meyer (1996) definieron al compromiso afectivo, como los vínculos emocionales que conectan a un empleado con la organización, señalando que el respaldo y beneficios recibidos, influyen en la formación de estos vínculos.

Compromiso calculable: Allen y Meyer (1996) señalaron que este tipo de compromiso, se basa en la evaluación consciente por parte del trabajador de las implicaciones económicas, que acarrearía abandonar la organización.

Compromiso normativo: Allen y Meyer (1996) identificaron que el compromiso normativo, es la obligación de seguir siendo parte de la organización, señalando que el proceso de incorporación al que una persona está expuesto, tiene un impacto significativo en la formación de este compromiso.

- c) Resolución de problemas: Ginocchio (2019) sostuvo que esta habilidad surge cuando un trabajador, que es capaz de traer respuestas cuando hay adversidades, es alguien que puede aportar mucha seguridad y tranquilidad a la empresa. Asimismo, Gagné (1965) mencionó que el término "resolución de problemas" se usa para describir el procedimiento mediante el cual, se aclara una situación poco clara o confusa. Además, Deloache y Brown (1990) afirmaron que la comprensión del objetivo y el interés en el resultado, son necesarios para la resolución de problemas; no obstante, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef), en su artículo informativo mencionó que la habilidad para resolver problemas, se puede describir como la capacidad de reconocer el problema, de seguir pasos para hallar una solución, para finalmente supervisar y evaluar su ejecución.

El sitio web de trabajos Indeed (2023) en su artículo informativo, reafirmó la importancia de la habilidad de resolución de problemas, para superar dificultades, obstáculos e imprevistos que surgen en distintas situaciones; además, afirmó que es fácil identificar a alguien que tiene la habilidad destacada de solucionar problemas, debido a que, en su historial, suelen tener un número alto de problemas resueltos.

- d) Adaptabilidad al cambio: Esta habilidad se manifiesta cuando todos los trabajadores asumen retos nuevos y no se estancan en los mismos ideales. Del mismo modo, Alles (2008) definió la adaptabilidad organizacional, como la capacidad de adaptarse y aceptar el cambio, donde los seres humanos deben ajustar su comportamiento, con el objeto de adaptarse a nuevos

procedimientos para llevar a sus actividades de manera efectiva.

Por otro lado, según el banco Santander (2022) la adaptabilidad en entornos laborales, se refiere a la capacidad de una persona de acoplarse a las modificaciones que puedan ocurrir en el desarrollo de su trabajo; lo cual significaba, que es posible desarrollar una variedad de habilidades, responder adecuadamente a diversas situaciones de trabajo, y aceptar los cambios que puedan ocurrir en la vida profesional.

Asimismo, el sitio web especializada en la búsqueda de trabajos Indeed (2023) en su artículo informativo, mencionó que la adaptabilidad, es una habilidad blanda que permite a la persona ser más flexible, logrando aceptar fácilmente los cambios ocurridos en el mundo. Del mismo modo, Buxarrais (2020) destacó la importancia de esta competencia, puesto que, ayudó a las personas a acostumbrarse a un ambiente sociocultural nuevo (Covid-19), que obligaba a la sociedad a adaptarse ante situaciones inesperadas.

- e) Trabajo en equipo: Ginocchio (2019) sostuvo que la habilidad del trabajo en equipo, surge cuando ya no existe ninguna posición en donde se pueda trabajar sin ayuda y cooperación de los compañeros, además afirmó que el saber trabajar en equipo, ayudará a realizar las labores de manera más eficiente, para lograr conseguir una meta en común.

Por otro lado, Tovar (2008) definió al trabajo en equipo, como la colaboración de un grupo limitado de individuos con habilidades complementarias, comprometidos con un propósito, objetivo y plan en común, y con una responsabilidad compartida.

Asimismo, en el artículo informativo de la Universidad Nacional de Catamarca, Marchetti et al., (2022) sostuvo que la colaboración en equipo, constituye un enfoque organizado de

trabajo que implica participación, motivación, liderazgo y comunicación, relacionados hacia el logro de los mismos objetivos; además, mencionó que para que un grupo de trabajo, desarrolle sus actividades de forma conjunta y eficiente, es necesario la autonomía, la cual permite que el equipo tenga una comprensión clara de sus responsabilidades y deberes, así como, la habilidad para intercambiar información y transmitir mensajes, y finalmente, la motivación para afrontar cambios ocurridos en el entorno.

- f) Proactividad: Bateman y Crant (1993) afirmaron que la proactividad, es la capacidad de estar activo para detectar cualquier tendencia, poder cambiar las cosas obsoletas, iniciar nuevas empresas, crear cambios positivos y ser una voz que propone situaciones innovadoras para las personas.

Covey (2003) sostuvo que la capacidad de respuesta a los estímulos ambientales, dependía de la proactividad, lo cual permitía a las personas actuar de acuerdo con sus creencias y valores, siendo la capacidad para tomar la iniciativa y dar forma a su propio destino, que viene a ser la característica que distingue al ser humano de otros animales. Por su parte, Salazar (2010) mencionó que la proactividad, no se centra solamente en ser quien toma la iniciativa, sino también, de aceptar la responsabilidad para asegurarse que las cosas sucedan.

- Dimensiones de habilidades blandas

- a) Pensamiento Crítico: Según las palabras de Bacon (1605) describió al pensamiento crítico como la búsqueda constante, la capacidad para dudar, la consideración de los intereses, la firmeza para fortalecerse, la prontitud para reflexionar, la preocupación por corregir y el odio a toda injusticia, y sostuvo que este tipo de pensamiento, está definido como la habilidad de analizar y evaluar la coherencia del razonamiento, en especial, las afirmaciones que se aceptan como reales en la vida diaria.

Por su parte, Saiz (2002) definió el pensamiento crítico, como un proceso de indagación de información a través de la resolución de problemas, el análisis lógico y la toma de elecciones, que permite a las personas, alcanzar sus metas con la mayor eficiencia. Asimismo, Franco *et al.* (2014), mencionó que el pensamiento crítico, es una habilidad valiosa para reconocer información indispensable, usarla para tomar decisiones confiables de forma autónoma y resolver problemas de manera efectiva.

Ennis (1927) definió al pensamiento crítico como un pensamiento reflexivo que permite razonar a la hora de tomar una decisión sobre el que hacer o no, a su vez mencionó que esto pensamiento no excluye al pensamiento creativo, como el dar un punto de vista alternativo al problema o formular una hipótesis.

- b) Trabajo en equipo: Acosta y Salanova (2011) en su estudio de investigación, definió al trabajo en equipo, como la habilidad de colaborar de manera constante en la búsqueda de un objetivo común, priorizando los objetivos del equipo por encima de los intereses individuales; además, destacó que trabajar en equipo, implica la capacidad de organizar las actividades de un grupo de personas, con una meta compartida, inspirar valores operativos y anticipar el lugar donde se llevarán a cabo las actividades grupales. Por último, señaló, que la capacidad para establecer

metas y proporcionar retroalimentación, fue esencial para lograr un trabajo en equipo adecuado.

Asimismo, Cardona y Wilkinson (2006) afirmaron que trabajar en equipo, requiere una colaboración organizada con el fin de lograr un objetivo en común, además, mencionaron que se debe saber las interdependencias que existen entre, los miembros del equipo y el uso de su máximo potencial; finalmente, recalcaron que cada miembro del equipo tiene una personalidad, habilidades y experiencias únicas, que los hacen distinguirse de los demás integrantes del grupo, por ello, todos los miembros deben participar y relacionarse conjuntamente. Por su parte, Alles (2007) mencionó que el trabajo en equipo, implica confiar en los demás como un sistema de apoyo informal, respaldado por una base de confianza mutua, que contribuye, a mejorar la participación y el compromiso del grupo.

- c) Comunicación: Chiavenato (2006) definió a la comunicación como el intercambio claro de información entre individuos, que, a su vez, consideró uno de los procesos fundamentales, tanto en la sociedad, como en las organizaciones. Por su parte, de acuerdo con Stanton, Etzel y Walker (2007) mencionaron que la comunicación, implica la conmutación de información de manera oral o no oral, entre el individuo que desea transmitir una idea y el individuo receptivo. Asimismo, Peiró (2021) destacó que la comunicación, es crucial para lograr una buena comprensión entre los individuos, pues se trata de un proceso mediante el cual, se intercambian pensamientos, datos o información sobre un tema específico.

Según Guzmán (2012), la comunicación es la actividad humana más importante, pues es donde el individuo entra en contacto con la sociedad, explora su entorno desde lo más cercano hasta lo más lejano, para lograr comprender el mundo en el que vive y tomar decisiones importantes en su vida. Por ello, Contreras (2012) definió a la comunicación en el contexto organizacional,

como la base para combatir la globalización y lograr un mayor crecimiento empresarial, debido a que una buena comunicación, tiene el potencial de generar transformaciones en la mentalidad y las acciones tanto dentro como fuera de la organización, lo que produce una modificación en el comportamiento de las personas, tales como: resolución de problemas, toma de decisiones acertadas, actitudes favorables y colaboración en equipo.

- d) Autogestión: Brivio (2001) sostuvo que la autogestión, tiene como objetivo la capacidad de tomar decisiones autónomas, que afectan en la confianza de una persona. Asimismo, Cervantes (2021) definió la autogestión, como la capacidad de tener autocontrol de las emociones e impulsos, acopladas a las condiciones ambientales que cambian con el tiempo; también, incluyó a la capacidad de tomar decisiones propias y asumir responsabilidades, reconociendo que las acciones en el trabajo, afectan tanto las metas individuales como las metas de la empresa.

Por otro lado, Raeburn (2022) mencionó que la capacidad de regular productivamente las acciones, pensamientos y emociones se conoce como autogestión, además nombró 7 habilidades que se debe tomar en cuenta para llegar a la autogestión, los cuales son: gestión de tiempo, automotivación, manejo de estrés, adaptabilidad, toma de decisiones, alienación de objetivos y desarrollo personal.

- e) Liderazgo: Chiavenato (2009) definió el liderazgo como el proceso que se establece entre un líder y sus colaboradores, con el propósito de alcanzar un objetivo en común; la cual influye en los seguidores del negocio, inculcando el cambio y la iniciativa del personal. Por su parte, Siliceo (2001) mencionó que ser líder, implica penetrar en el pensamiento de las personas, con el fin de ayudarles a alcanzar sus metas y contribuir al crecimiento de la organización.

La escuela europea de excelencia o EEE (2015), en su artículo de investigación afirmó que el liderazgo, es la capacidad de influir, estimular, organizar y llevar a cabo acciones, con el objeto de lograr objetivos individuales y compartidos; asimismo, sostuvo que un líder debe buscar logros que beneficien a todos, no únicamente para sí mismo, puesto que el liderazgo, representa un modo de vida que contribuye a la transformación de la sociedad.

- Diferencias entre habilidades blandas y habilidades duras

Según Doyle (2021) consideró a las habilidades duras, como aquellas que se pueden adquirir mediante la enseñanza de un docente, o a través de la lectura de libros, las cuales son fáciles de cuantificar y que mayormente se ven reflejadas en los currículum vitae, mediante certificados o recomendaciones; mientras que las habilidades blandas son muy difíciles de cuantificar, porque es complicado mostrar evidencia de que se posee esta habilidad.

Por su parte, la Escuela de Administración de Negocios para Graduados - ESAN (2015) mencionó que, las habilidades relacionadas directamente con las tareas que realiza el colaborador, son denominadas habilidades duras, lo cual están compuestas por conocimientos y habilidades relacionados con un determinado tema, que permiten a un trabajador cumplir con sus funciones. Asimismo, las habilidades blandas están vinculadas al comportamiento, el rol social, el liderazgo y el control emocional de una persona. Por otro lado, afirmaron que ambas habilidades son complementarias, reconociéndose su importancia al momento de contratar personal, pues se crea un perfil, en el que se enumeran tanto las habilidades blandas como las duras, necesarias para el puesto.

- Desarrollo de las habilidades blandas

Bravo (2022) sostuvo que las habilidades blandas se pueden desarrollar, hasta el punto que solo bastará con observarlas día tras día, en la universidad o en entornos comerciales; como experiencia personal, mencionó haber desarrollado gradualmente habilidades

blandas a lo largo de los años de su carrera, no solo asistiendo a la universidad, sino también teniendo un empleo que le fue de gran ayuda, además señaló que estas habilidades, se desarrollaron aún más cuando se encontraba en situaciones de conflicto; finalmente como parte de su experiencia, sugirió buscar empleo en una pequeña empresa, si se percibía la falta de estas habilidades, argumentando que el estar expuesto a una variedad de situaciones, con el tiempo daría lugar a desarrollar dichas habilidades blandas. Por otro lado, advirtió que involucrarse demasiado en un puesto en una gran empresa, podría llevar a una sensación de seguridad, pero no proporcionaría el mismo nivel de desarrollo de habilidades blandas.

### 2.2.2. Desempeño laboral

#### - Definición

Según Chiavenato (2001) definió al desempeño laboral, como las acciones o comportamientos vistos en los empleados, esenciales para alcanzar las metas de una empresa, pues consideró que un buen desempeño en el trabajo, es la virtud con más importancia que puede poseer una organización. Del mismo modo, Palací Descals (2008) señaló que el desempeño en el trabajo, es el comportamiento que se espera de una o varias personas al momento de realizar su labor, en un período de tiempo determinado. Además, Chiavenato (2011) afirmó que el desempeño laboral, es el crecimiento y progreso que tiene un colaborador dentro de su jornada laboral, siempre que realice sus tareas de forma competente y efectiva.

Por su parte, Davis (1991) sostuvo que un buen desempeño laboral depende de elementos como: el salario, el entorno laboral, las relaciones con los superiores y compañeros, las horas de trabajo, el pago puntual de las remuneraciones, los estímulos y la motivación dentro de la empresa, lo cual afecta directamente a las personas que laboran en cualquier organización. Por su parte, Milkovich y Boudreau (1994) aseguraron que el desempeño laboral, se relaciona con las características de cada persona, conformadas por cualidades, destrezas y conocimientos adquiridas con el tiempo, que ayudan al crecimiento y competitividad de las empresas; finalmente, Campbell

(1996) definió el desempeño laboral como cualquier comportamiento cognitivo, psicomotor e interpersonal, que un individuo tiene bajo control, disponible según sus capacidades y relacionadas con las metas organizacionales (Citado por Pedraza et al., 2010).

- Modelos de desempeño laboral

Rotundo y Sackett (2002) identificaron los siguientes modelos del desempeño laboral: el rendimiento de las tareas, el comportamiento de la ciudadanía organizacional y conductas contraproducentes.

- a) El rendimiento de las tareas: Katz y Khan (1978) mencionó que el rendimiento de la tarea, tiene como objetivo asegurar que se cumplan o superen los estándares del desempeño, de manera cuantitativa y cualitativa; asimismo, Murphy (1989) especificó el desempeño de la tarea, como la ejecución de las obligaciones asignadas en un trabajo determinado. Por su parte, Rotundo y Sackett (2002) definieron que el desempeño de la tarea, trae consigo actitudes beneficiosas en la oferta de un servicio o en la producción de un producto (Citado por Caceres, Peña y Ramos, 2018, p. 17).
  
- b) Ciudadanía organizacional: Borman (2004) sostuvo que las actitudes de ciudadanía organizacional, se refieren a las conductas y reacciones exhibidas por los miembros de una empresa, en relación al apoyo interno y la cooperación mutua. Sin embargo, fue Organ (1988) quien lo definió de manera más precisa, al indicar que es un comportamiento personal, no reconocido explícitamente por el sistema oficial de recompensas, y que a través de la colaboración, se puede lograr el funcionamiento adecuado de la organización. Además, Ares y Gómez (2008) mencionaron que las conductas de ciudadanía organizacional, son hábitos que van más allá de los requerimientos laborales establecidos, pues los colaboradores se ponen en marcha de forma voluntaria y por iniciativa propia, beneficiando a la organización, asimismo sostuvieron que este tipo de conductas, son fundamentales para la eficacia de las empresas, pues muchas veces, las organizaciones no lograban prever ni reflejar en descripciones de puestos, la totalidad de conductas que se solicitaban para lograr los objetivos.

c) Conductas contraproducentes: Martínez (2020) definió el comportamiento contraproducente, como actitudes que algunos empleados realizan consciente e intencionalmente, las cuales causan conflictos directos con los intereses de la empresa; además, afirmó que puede manifestarse como un incidente aislado, o como una conducta que implique un daño costoso de reparar.

Asimismo, Omar *et al.* (2012) mencionaron que los comportamientos contraproducentes (CCP), son comportamientos voluntarios que rompen las normas organizacionales, estos comportamientos negativos, caracterizan a los empleados que no cumplen adecuadamente con sus responsabilidades, que actúan de manera desleal para perjudicar a la organización.

- Dimensiones del desempeño laboral

Gamarra (2020) en su investigación mencionó que las evaluaciones de desempeño, pueden estimar el grado de cumplimiento de los empleados. En este estudio, se utilizaron las siguientes competencias para evaluar el desempeño del personal: productividad, creatividad, calidad, experiencia y compromiso.

a) Productividad: Según Chiavenato (2011), la productividad es el resultado intermedio en una cadena hacia los éxitos finales, tales como: el dinero, promociones, respaldo de la gerencia y la aceptación del grupo. Asimismo, Medina (2010) mencionó que la productividad, se conoce como la conexión entre recursos empleados y la cantidad de producción total. Por su parte, Bashir (2014) afirmó que una organización productiva, tiene la capacidad de alcanzar sus objetivos lo más rápido posible, utilizando un mínimo de recursos, la cual resulta en un mejor crecimiento económico y un estilo de vida más alto.

b) Creatividad: Flanagan (1958) afirmó que la creatividad se da a conocer cuando existe algo novedoso, sosteniendo que lo esencial radica en la originalidad, y en la inexistencia previa de lo que se está

pensando, asimismo recalcó que la creatividad, es demostrada al revelar, inventar o idear una solución ante una dificultad.

Por otro lado, Getzels y Jackson (1962) mencionaron que la creatividad, es la capacidad de elaborar nuevas formas de ver las cosas y recrear situaciones que nadie se imagina. Asimismo, Parnes (1962) definió a la creatividad, como la capacidad de encontrar conexión entre ideas no relacionadas, que emergen en forma de nuevos patrones o vivencias.

- c) Calidad: Chiavenato (2011) mencionó que la calidad de vida en el trabajo (CVT), se refiere a la satisfacción de los miembros organizacionales, en relación con su desempeño laboral, afirmó que a CVT no se trata solo de los aspectos internos del trabajo, sino también, de factores externos y contextuales; las cuales impactan en las acciones y comportamientos personales, tales como: la motivación del trabajador, ganas de innovar, flexibilidad a los cambios en el trabajo, adaptabilidad y creatividad; además, según Berry (1988) sostuvo que la calidad es un problema del servicio, la cual debe anticiparse en lugar de ocurrir de manera inesperada, y sugirió que debería ser una forma de pensar, que afecte cada paso en el desarrollo de nuevos servicios, políticas, tecnologías e instalaciones.
- d) Conocimiento de trabajo: En el estudio de investigación publicado en la Escuela de Administración de Negocios para Graduados - ESAN (2019), se llegó a la conclusión de que el conocimiento en el trabajo, alude a las habilidades, saberes y formación profesional que los empleados poseen en relación con su trabajo; además, se destacó que los empleados, tienen la responsabilidad de aplicar estos conocimientos en su día a día dentro de la empresa, con el fin de contribuir en el logro de los objetivos individuales y organizacionales; asimismo, se afirmó que el conocimiento en el trabajo, es una herramienta invaluable para mejorar la eficacia y eficiencia en el desempeño del trabajo.

e) Compromiso: Chiavenato (2009) mencionó que el compromiso de una organización, es sentir y comprender tanto su pasado como su presente, y que todos los participantes comprendan y compartan las metas de la organización; del mismo modo, Robbins (2013) definió al compromiso como una situación en el que los empleados, se identifican con la empresa y sus ideales, destacando que un alto nivel de participación en el trabajo, está relacionado con el sentimiento de identificarse con las tareas que se realizan; por otro lado, el compromiso organizacional elevado, se basa en identificarse con la empresa teniendo un sentido de pertenencia y fidelidad.

- Teorías del desempeño laboral

Según Klingner y Nabaladian (2002) estas teorías explicaron la relación entre motivación, satisfacción laboral y desempeño, por lo que a continuación se mencionaran las 3 suposiciones más importantes.

a) Teoría de la equidad: Klingner y Nabaladian (2002) mencionaron que el desempeño laboral, estaba vinculado con la forma en la que el empleado percibía el trato que recibía, los cuales se manifestaban en emociones como: expresiones de buena voluntad, fidelidad y una mayor eficiencia en sus labores dentro de la empresa, encontrándose más relacionada con un estado de ánimo, que con una apoyado en hechos; en este contexto, mencionaron que la equidad se componía de dos aspectos: la equiparación con otros y el desempeño. El primer asunto, partió de la equiparación entre el desempeño laboral y la recompensa del trabajo de otras personas, mientras que, en el segundo asunto, hace énfasis a la equiparación personal de uno mismo con sus pares.

Por otro lado, Klingner y Nabaladian (2002) sostuvieron que la teoría de la equidad, se basaba en la igualdad entre el trato que recibían los trabajadores con su desempeño, enfatizando en la conexión entre el esfuerzo y la recompensa.

b) Teoría de las expectativas: Vroom (1994) mencionó que la teoría de las expectativas, se refiere al grado de satisfacción de los colaboradores, que promueve un mejor rendimiento laboral, enfocándose en la percepción personal que los trabajadores tenían sobre la probabilidad de que su manera de trabajar, los condujeran a alcanzar un determinado desempeño. Del mismo modo, Vroom (1994) introduce tres elementos clave en esta teoría:

Expectativa: Referida al vínculo entre el esfuerzo y el desempeño, con referencia en el compromiso y esfuerzo que el empleado dedicaba, con el objeto de lograr un desempeño específico.

Instrumentalidad: Representaba la relación entre el desempeño y la recompensa, centrándose en la probabilidad percibida de que los resultados eficientes se tradujeran en una recompensa.

Valencia: Vroom (1994) hizo referencia a la importancia que el individuo otorga al resultado obtenido a través de un desempeño logrado.

Finalmente, Vroom (1994) afirmó que la teoría de las expectativas, ofrecía una comprensión relevante sobre las reacciones positivas o negativas en el desempeño de los empleados, debido a que los seres humanos cuentan con expectativas y metas.

c) Teoría de la finalidad o de las metas: Locke (1969) sostuvo que en esta teoría existe un papel motivacional, que interviene en los deseos de los empleados al momento de ejecutar sus tareas, donde los trabajadores buscan lograr un objetivo por medio de la ejecución de la tarea, señalando que las metas pueden tener varias responsabilidades, tales como: movilizar la energía y el esfuerzo, centrar la atención y la acción en la tarea, aumentar la persistencia y ayudar en la elaboración de estrategias.

Del mismo modo, Locke (1969) señaló que los objetivos planteados a los trabajadores, deben ser cautivadores para avivar la motivación, pues, propone que las metas guíen al individuo a desempeñarse de manera adecuada para conseguir un fin.

- Objetivos de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2007) mencionó que el desempeño trata de la actitud de la persona evaluada, lo cual está encaminada a lograr efectivamente el cumplimiento de sus metas establecidas. Por otro lado, Montoya (2009) afirmó que las evaluaciones de desempeño de las organizaciones, debían centrarse en metas instituidas y ser respaldadas por las políticas de la empresa; asimismo, señaló la importancia de que la organizaciones, desarrollaran un sistema a través del departamento de recursos humanos, el cual debía ser acorde con el nivel y la distribución del personal, así como con las descripciones de deberes y obligaciones tales como: la valuación del desempeño operativo (personal capacitado o personal no capacitado), y valuación de desempeño para trabajadores administrativos (gerentes hasta supervisores).

Además, Chiavenato (2009) comentó que así como los maestros evaluaban el desempeño de sus alumnos, las empresas se interesaban por el rendimiento de sus trabajadores, debido a que en el pasado, cuando existía una sensación de seguridad y sentido de estadía, el rendimiento se podía medir mediante esquemas burocráticos y tradicionales, pues era la peculiaridad de aquella era, sin embargo, ante los tiempos de cambio y transformación, el régimen burocrático fue reemplazado por la innovación y la urgencia de agregar valor a las organizaciones.

- Importancia de la evaluación de desempeño

Werther y Keith (2008) resaltaron que a medida que el tiempo avanzaba, el papel del capital humano se volvía cada vez más relevante en las empresas, pues uno de los desafíos fundamentales para los directivos, era valorar la contribución individual de cada empleado a la

organización, así como, garantizar el cumplimiento de las metas grupales y su impacto en los resultados finales; además, señalaron que era obligatorio que cada empresa, contara con una norma precisa de evaluación del desempeño, afirmando que en dicho sistema, cada supervisor y directivo se encargaba de revisar el progreso, dificultades y logros que cada colaborador enfrentaba en su área de trabajo, para lo cual el proceso de evaluación se manejaba de la siguiente manera: inicialmente, se presentaba un informe elaborado por el empleado, en el cual se expresaba si se habían alcanzado los objetivos establecidos, donde se compartían comentarios generales y, en caso necesario, sugerencias para mejorar la productividad; este informe era posteriormente revisado y aprobado por el supervisor del empleado, así como por el gerente de cada departamento, y de acuerdo con los comentarios y evaluaciones emitidos por el supervisor y el gerente, se asignaba al empleado una calificación que podía ser tanto sobresaliente como deficiente.

De igual manera, Werther y Keith (2008) sostuvieron que la comprobación de los resultados de la evaluación del desempeño, se realizaba dos veces al año, con el objetivo de brindar al empleado la oportunidad de corregir sus errores, debido a que durante este proceso, se buscaba garantizar una comunicación efectiva entre el empleado, el supervisor y el gerente, para promover el crecimiento profesional y el logro de las metas establecidas.

- Beneficios de la evaluación de desempeño

De acuerdo con Chiavenato (2006), cuando un programa de evaluación del desempeño está bien organizado, coordinado y ejecutado, produce ganancias a corto, mediano y largo plazo, pues la persona, el gerente, la empresa y sociedad son los principales ganadores. Teniendo beneficios tales como:

- a) Se evaluaba el desempeño y conductas de los trabajadores en función de criterios de valuación, contando con una técnica de medida que pudiera eliminar lo intrínseco.

- b) Se brindaba asesoramiento en acciones, con el fin de mejorar los estándares de desempeño de los trabajadores.
- c) Se establecía comunicación con los colaboradores, con el objeto de ayudar a entender que la valuación del desempeño, es un sistema que permitía conocer el rendimiento laboral.
- d) Comprender las reglas del juego, como las características del comportamiento y rendimiento valoradas por la empresa.
- e) Ser consciente de las expectativas del líder, en base a su desempeño, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades.
- f) Reconocer las acciones que el líder lleva a cabo para mejorar el rendimiento (programas de capacitación y oportunidades de desarrollo), así como las responsabilidades individuales del subordinado (corrección de errores, aprendizaje, control de calidad y énfasis al detalle en el trabajo, participación en cursos).
- g) Evaluar la aptitud humana de la organización a corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de determinar el rol de cada empleado.
- h) Determinar si los empleados necesitan rotar o perfeccionarse en sus respectivas áreas, para elegir a aquellos que estén preparados para una transferencia.
- i) Desarrollar sus políticas brindando a los empleados oportunidades de crecimiento y progreso personal, mientras promueve la producción y mejora las relaciones interpersonales en el trabajo.

### Marco conceptual

- Habilidades duras: También nombradas como hard skills, son el reflejo del conocimiento técnico o cognitivo de un profesional, que ayudan a desempeñar su trabajo de manera exitosa, y que mayormente se consiguen mediante la educación y la experiencia laboral. (UNIR, 2022)
- Aprendizaje colaborativo: El aprendizaje cooperativo es una guía educativa, que tiene como objetivo perfeccionar el aprendizaje mediante el trabajo cooperativo. Grupos de dos o más colaboradores que participan unidos para solucionar conflictos, y poder finalizar su labor o aprender nuevas cosas. (Femenil, 2020)

- Discrecionalidad: Que se hace libre y prudencialmente. (RAE, s. f.)

## 2.3. Hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis General

- Hipotesis alterna (H1): Existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.
- Hipotesis nula (H0): No existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

- H1 $\alpha$ 1: Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico.
- H1 $\alpha$ 2: Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo.
- H1 $\alpha$ 3: Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación.
- H1 $\alpha$ 4: Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión autogestión.
- H1 $\alpha$ 5: Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo.

## 2.4. Variables

### 2.4.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
Independiente X= Habilidades blandas	Goleman (1998) catalogó las habilidades blandas, como parte de la inteligencia emocional, que determinaron la capacidad de adaptación a diferentes situaciones que se presentaron en el día a día, tanto en el ámbito laboral, educativo o personal.	Las habilidades blandas se medirán mediante el instrumento de recopilación de datos del cuestionario, que consta de un total de 15 ítems, con 5 dimensiones: Pensamiento crítico, trabajo en equipo, comunicación, autogestión y liderazgo, con 3 indicadores y un ítem por cada indicador.	X1= Pensamiento crítico	Razonamiento	1. ¿Es capaz de Identificar fácilmente los problemas que ocurren en la empresa?	Ordinal
				Solución de problemas	2. ¿Ha resuelto algún problema o situación de conflicto que perjudicó a la empresa?	
				Toma de decisiones	3. ¿Toma oportunamente decisiones que benefician el desarrollo de la empresa?	
			X2= Trabajo en equipo	Cooperación	4. ¿Trabaja con sus compañeros y les brinda ayuda cuando lo necesitan?	
				Participación	5. ¿Participa activamente en reuniones de trabajo con ideas para mejorar el bienestar colectivo?	
				Compromiso	6. ¿Se compromete responsablemente con su trabajo y con el del equipo, excediendo los estándares establecidos?	
			X3= Comunicación	Disposición de información	7. ¿Comparte de manera correcta la información que tiene disponible?	
				Claridad	8. ¿Se comunica con facilidad y coherencia con sus compañeros de trabajo?	

<p>Dependiente Y= Desempeño laboral</p> <p>Según Chiavenato (2001) definió al desempeño laboral, como las acciones o comportamientos vistos en los empleados, esenciales para alcanzar las metas de una empresa, pues consideró que un buen desempeño en el trabajo, es la virtud con más importancia que puede poseer una organización.</p> <p>El desempeño laboral se medirá mediante el instrumento de recopilación de datos del cuestionario, que consta de un total de 15 ítems, con 5 dimensiones: Productividad, creatividad, calidad, conocimiento del trabajo y compromiso, con 3 indicadores y un ítem por cada indicador.</p>	<p>Y1= Productividad</p> <p>Y2= Creatividad</p>	Comprensión	9. ¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le comunican?	Ordinal			
		X4= Autogestión	Asumir responsabilidades		10. ¿Asume sus tareas con responsabilidad y las termina a tiempo?		
			Autocontrol		11. ¿Controla su temperamento y comportamiento ante situaciones estresantes?		
			Confianza en si mismo		12. ¿Cree que puede cumplir sus tareas a tiempo?		
		X5= Liderazgo	Iniciativa		13. ¿Toma la iniciativa y motiva a sus compañeros a trabajar juntos?		
			Influencia		14. ¿Sus compañeros lo ven como un modelo a seguir?		
			Adaptabilidad		15. ¿Se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en su entorno laboral?		
					Organización	16. ¿Planifica y organiza sus actividades antes de que se lleven a cabo?	
					Manejo de recursos	17. ¿Utiliza los recursos de la empresa correctamente para ejecutar sus actividades?	
					Resultados	18. ¿Los resultados de su trabajo cumplen con las expectativas de la empresa?	
		Innovación	19. ¿Recomienda nuevas actividades de mejora que ayuden al desarrollo de la empresa?				
		Pensamiento creativo	20. ¿Genera idea que mejoren su desempeño laboral y el de la empresa?				

	Iniciativa	21. ¿Suele dar el primer paso para implementar una nueva idea?
	Calidad de trabajo	22. ¿Considera que su trabajo es de calidad y obtiene buenos resultados?
Y3= Calidad	Calidad de servicio	23. ¿Los clientes quedan satisfechos con el servicio proporcionado?
	Eficiencia	24. ¿Proporciona soluciones que superen las expectativas de los clientes?
	Conocimiento del puesto	25. ¿Tiene conocimiento de las funciones del cargo en el que se desempeña?
Y4= Conocimiento del trabajo	Formación	26. ¿Utiliza sus habilidades y/o conocimientos técnicos requeridos para realizar alguna actividad?
	Objetivos conseguidos	27. ¿Cumple con las metas establecidas por la empresa?
	Interés	28. ¿Pone esfuerzo, dedicación e interés en las actividades que realiza?
Y5= Compromiso	Fidelidad	29. ¿Prioriza el cumplimiento de los objetivos como partes esenciales para la empresa?
	Pertenencia	30. ¿Está comprometido con el crecimiento de la empresa?

Fuente: Adaptado de Carranza (2022).

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1. Material

##### 3.1.1. Población

De acuerdo con Hernández *et. al.* (2014), la población se compone de casos específicos definidos por características particulares, es por ello, que es fundamental establecer de manera clara las singularidades de la población; esto permitirá delimitar de forma precisa la muestra, buscar similitudes, características propias y objetivos de investigación. De esta manera, se garantiza una delimitación adecuada que permitirá obtener resultados relevantes y representativos.

Asimismo, de acuerdo con el informe estadístico del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2023) en el Perú, la actividad de restaurantes (sector de servicios), creció un 13.14%, impulsado principalmente por establecimientos de comida rápidas, tales como: pollerías, chifas, carnes, parrillas.

Según el informe del Euromonitor Internacional, recopilado por el diario El Comercio, identificaron los 10 restaurantes de comida rápida que dominaban en el Perú, los cuales son: Norky's, Roky's, KFC, Bambos, Pardo's Chicken, Telepizza, Mcdonal's, Pizza Raul, Las canasatas y Don bellisario; asimismo, en el informe se mencionó que las pollerías, son los restaurantes de comida rápida preferidos por los peruanos, resaltando como primeros lugares a Norky's y Roky's; además, que el pollo para el año 2017 continuaba siendo el producto favorito entre los consumidores, captando el 63% de las ventas totales de restaurantes en el país (El comercio, 2017).

Para establecer la población, se utilizó el criterio de inclusión a partir de la información de las marcas de comida rápida, que registraron un liderazgo de consumo en el Perú; de los cuales se destacaron a: Rocky's, Norky's, KFC, Pardo's Chicken y Popeyes; enfocándose que la mayoría de los restaurantes mencionados, se especializan en la venta de pollo en diferentes versiones y preparaciones (GESTIÓN, 2019).

Estos restaurantes fueron considerados en vista de que, al ser más significativos en su rubro, proporcionan una mayor facilidad a su información.

Para conseguir la cantidad de trabajadores requeridos para la investigación, se usó la base de datos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), que permitió saber la cantidad de trabajadores con los que cuenta en sus registros, a través de su Registro Único de Contribuyentes, se introdujo el Ruc, que nos dio el número total de trabajadores a nivel nacional, de las cinco empresas de comida rápida a estudiar. Se consultó la base de datos de SUNAT en lugar del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para obtener la lista de trabajadores de cada empresa, porque esta entidad se encarga de gestionar y revisar la información fiscal, incluyendo las planillas de los empleados y sus aportes, lo cual nos ofreció datos más actualizados y útiles para el estudio desde una perspectiva económica y de cumplimiento tributario. Debido a que nos arrojó el número total de trabajadores de forma exacta.

Sin embargo, como nuestro estudio se centra en trabajadores de los centros comerciales de Trujillo, y teniendo como criterio las empresas de comida rápida que se especializan en la venta de proteínas basadas en pollo, utilizamos el RUC de los establecimientos de comida rápida, donde cada uno de estos establecimientos se identificaba con un RUC diferente de acuerdo a la sucursal o sede a la cual pertenece, una vez identificado hicimos la suma de los trabajadores tanto de los establecimientos de comida rápida que se encuentran en el Real Plaza como del Mall Plaza, teniendo con ello, el número total de empleados de los cinco establecimientos de comida rápida que se encuentran en los centros comerciales de Trujillo, arrojando una población total de 183 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: Pardo's Chicken (66), KFC (40), Popeyes (29), Norky's (30) y Norky's (18).

En resumen, la determinación de la población con respecto a los trabajadores que laboran en el sector de comida rápida de la ciudad de Trujillo, fue muy reducida según fuente de SUNAT y sus portales de transparencia, por lo que el equipo investigador decidió no realizar la muestra para poblaciones finitas, debido a que este cálculo proyectaría resultados más bajos, ocasionando deducciones imprecisas y poco confiables para la investigación, por lo tanto se optó por trabajar con el total de la población, como nuestra muestra de tipo censal. Según Kish (1965) La

estrategia de diseño muestral se definió como el conjunto de técnicas empleadas para crear una muestra representativa del universo de estudio. Este enfoque incluyó la determinación de cuántas unidades de análisis se seleccionarían, cómo se eligieron dichas unidades y el procedimiento para la recopilación de datos durante el trabajo de campo.

Tabla 2: Cadenas de restaurantes de comida rápida en los principales centros comerciales de Trujillo

Nota: Información al 21 de mayo de 2023. Adaptado de “Consulta RUC”, por

<b>Principales Cadenas de restaurantes de Comida Rápida en el Trujillo</b>	<b>Cantidad de muestra por restaurante</b>
Pardo's Chicken	66
KFC	40
Popeyes	29
Norky's	30
Roky's	18
<b>Total</b>	<b>183</b>

SUNAT,2023 (<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>)

### 3.1.2. Marco muestral

Para Lerma (2009) el marco muestral, consiste en una lista que incluye aquellos factores que conforman el universo de estudio, seleccionados para extraer la muestra. Pero en nuestro caso usaremos la población pues que, el marco muestral, son las seis empresas de comida rápida más influyentes de Perú, tales como: Pardo's Chicken, KFC, Popeyes, Norky's y Roky's.

### 3.1.3. Unidad de análisis

Según Nava (2002) la unidad de análisis, se refiere a la entidad que posee la mayor influencia dentro de un objeto de investigación, y que es objeto de interés en el desarrollo de un diseño de indagación. Por tal motivo, en este estudio, se tomó como unidad de análisis, a todos aquellos trabajadores de los restaurantes sector de comida rápida que se encuentran en los centros comerciales de Trujillo, sin distinción de género ni rango de edad.

### 3.1.4. Muestra

Según Hernández Sampieri *et al.* (2014) la muestra censal fue definida como un grupo de la población del cual se recolectaron datos, y debía incluir a todos los elementos de la población para evitar que algunos individuos se sintieran excluidos de la investigación. Esta metodología se utiliza especialmente en poblaciones pequeñas, donde fue posible abarcar a todos los miembros, cuando la población es menor a 200.

La muestra está constituida por todos los trabajadores (Sin distinción de sexo o edad) del sector de comida que se encuentran en los centros comerciales de Trujillo, de las cuales se especializan en la venta de pollo en diferentes versiones y preparaciones.

## 3.2. Métodos

### 3.2.1. Diseño de contrastación

El presente estudio sigue un diseño cuantitativo, pues según Hernández (2014) se utiliza la recopilación de datos, para respaldar las teorías relacionadas con las variables de habilidades blandas y desempeño laboral. En este sentido, enfatiza que este estudio se basa en el uso de instrumentos y técnicas, para validar los marcos conceptuales que se emplearán en la evaluación de los trabajadores, del sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo, con el objetivo de formular una hipótesis.

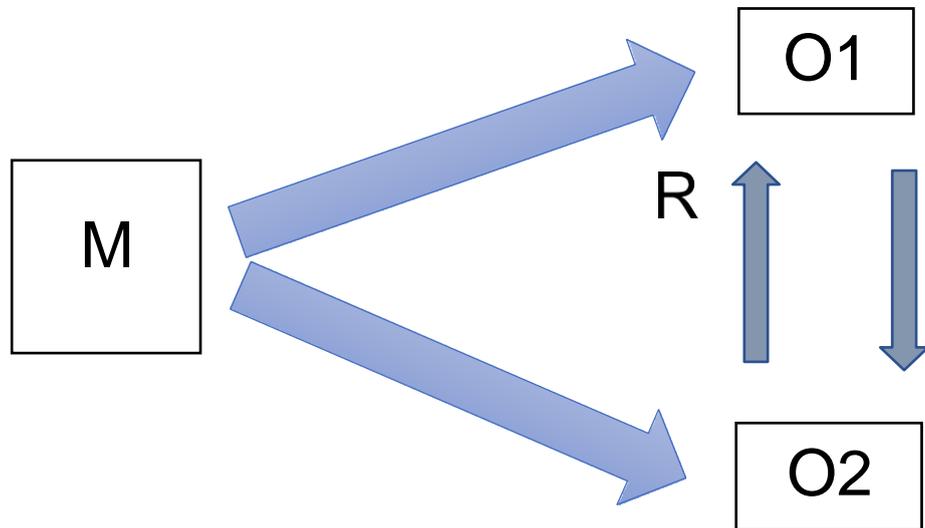
De acuerdo con Hernández (2014), el tipo de investigación utilizado en este estudio es correlacional, el cual se definió como la existencia de una relación entre variables sugeridas, por un modelo predecible para una población. El cual, el principal objetivo de este estudio es determinar el nivel de relación que existe entre las dos variables investigadas, evaluándose las diferencias entre dichas variables.

Según Hernández (2014), el diseño utilizado en la investigación se clasificó como no experimental, debido a que se caracteriza por no intervenir o modificar las variables de estudio, en este caso, las variables de habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo; asimismo, busca observar y analizar el desarrollo de estas variables en un entorno real, destacándose que un estudio no experimental, se limita a la observación de situaciones ya existentes, sin generar o aplicar ninguna intervención específica.

Por otro lado, Hernández (2014, citado en Liu, 2008 y Tucker, 2004) explicó que una investigación de corte transversal se trata de un estudio donde se recopilan datos en un período de tiempo específico, con el objetivo de describir y examinar la incidencia y relación de las variables en un momento determinado. Por tal motivo, el desarrollo de la presente investigación fue con el propósito de explorar y analizar la relación entre ambas variables.

Por lo tanto, la investigación se desarrolló utilizando un diseño de estudio no experimental de tipo transversal correlacional simple, con el objetivo fundamental de analizar la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral, de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.

**Figura 1: Diseño de investigación**



**Nota:** Adaptado de la información (Hernández, 2014)

Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable habilidades blandas de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.

O2: Observación de la variable desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.

R: Correlación entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.

### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Para medir la variable de habilidades blandas, se creó un cuestionario compuesto por 15 ítems, adaptado de la investigación realizada por Carranza (2022). Este instrumento incluye cinco dimensiones: pensamiento crítico, trabajo en equipo, comunicación, autogestión y liderazgo, con 3 indicadores y un ítem por cada indicador, el cual utilizó una escala de respuestas tipo Likert de 5 puntos, que iba desde "desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Luego de haber solicitado el permiso respectivo a los distintos jefes de los restaurantes seleccionados, el supervisor de la empresa del sector de comida rápida fue solicitado para evaluar a cada uno de los trabajadores que tiene a su cargo, donde se hizo entrega de los cuestionarios que contenían 15 ítems; para ello, se explicó el contexto de las variables de investigación, con el fin de hacer la réplica a sus empleados y puedan llenar la encuesta. Los ítems correspondientes a cada dimensión del cuestionario se detallan a continuación.

- Pensamiento crítico: ítems 1, 2 y 3.
- Trabajo en equipo: 4, 5 y 6.
- Comunicación: 7,8 y 9.
- Autogestión: 10,11 y 12.
- Liderazgo: 13,14 y 15.

Para interpretar los puntajes obtenidos en los resultados de la variable de habilidades blandas, se utilizó una escala de equivalencias cualitativas (ver anexo 2), que permitió definir los valores obtenidos y facilitó su interpretación, en cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento utilizado, con el fin de medir la variable de habilidades blandas, se aplicaron técnicas de validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken y de confiabilidad, a través del omega de McDonald, en el que se contó con la participación de cinco expertos en el tema (ver anexo 5), con el objeto de evaluar la validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken, obteniendo un valor de 0.91 (ver anexo 8), siendo mayor a 0.70, por lo que se concluye que el instrumento es válido y, finalmente, para evaluar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con la participación de 13 individuos de la empresa Otto Grill.

Para medir la variable de desempeño laboral, se creó un cuestionario compuesto por 15 ítems, adaptado de la investigación realizada por Carranza (2022). Este instrumento incluye cinco dimensiones: pensamiento crítico, trabajo en equipo, comunicación, autogestión y liderazgo, con 3 indicadores y un ítem por cada indicador, el cual utilizó una escala de respuestas tipo Likert de 5 puntos, que iba desde "desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Luego de haber solicitado el permiso respectivo a los distintos jefes de los restaurantes seleccionados, el supervisor de la empresa del sector de comida rápida fue solicitado para evaluar a cada uno de los trabajadores que tiene a su cargo, donde se hizo entrega de los cuestionarios que contenían 15 ítems; para ello, se explicó el contexto de las variables de investigación, con el fin de hacer la réplica a sus empleados y puedan llenar la encuesta. Los ítems correspondientes a cada dimensión del cuestionario se detallan a continuación.

- Productividad: 1, 2 y 3.
- Creatividad: 4, 5 y 6.
- Calidad: 7,8 y 9.
- Conocimiento del trabajo: 10,11 y 12.
- Compromiso: 13,14 y 15.

Para interpretar los puntajes obtenidos en los resultados de la variable de desempeño laboral, se utilizó una escala de equivalencias cualitativas (ver anexo 4), que permitió definir los valores obtenidos y facilitó su interpretación, en cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento utilizado, con el fin de medir la variable de desempeño laboral, se aplicaron técnicas de validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken y de confiabilidad, a través del coeficiente omega de McDonald, en el que se contó con la participación de cinco expertos en el tema (ver anexo 5), con el objeto de evaluar la validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken, obteniendo un valor de 0.93 (ver anexo 7), siendo mayor a 0.70, por lo que se concluye que el instrumento es válido y, finalmente, para evaluar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con la participación de 13 individuos de la empresa Otto Grill.

### 3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando

dos cuestionarios diseñados para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación: i) Determinar la relación entre la habilidad del pensamiento crítico con el desempeño laboral ii) Determinar relación entre la habilidad del trabajo en equipo con el desempeño laboral iii) Determinar la relación de la comunicación con el desempeño laboral iv) Determinar la relación entre la habilidad de la autogestión con el desempeño laboral v) Determinar la relación entre la habilidad del liderazgo con el desempeño laboral, los cuales fueron analizados utilizando el software Microsoft Excel 2016, para realizar el análisis descriptivo, y el paquete estadístico Jamovi versión 2.3.28, para llevar a cabo el análisis inferencial.

Tabla 4: Elección de técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento
Habilidades blandas	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

**Nota:** *Elaboración propia*

### Estadística descriptiva

Se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo, con el objetivo de interpretar los datos y las puntuaciones de las variables de habilidades blandas y desempeño laboral, se examinaron los resultados obtenidos de las encuestas realizadas por diferentes supervisores de los restaurantes seleccionados, quienes evaluaron a 183 trabajadores a su cargo. Después de recopilar los datos, se evaluó la utilidad de la variable de habilidades blandas, incluyendo sus dimensiones: pensamiento crítico, trabajo en equipo, comunicación, autogestión y liderazgo; además se identificó el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones: productividad, creatividad, calidad, conocimiento del trabajo y compromiso. Para el procesamiento de estos datos, se utilizó el software Microsoft Excel 2016, mediante el cual se generaron gráficos de barras para cada variable y sus dimensiones, con el fin de realizar el análisis correspondiente.

### Estadística inferencial

Palacios *et al.*, (2019) sostuvieron que la estadística inferencial o también conocida como estadística inductiva, engloba una serie de técnicas estadísticas utilizadas para realizar generalizaciones, sobre una población en base a los datos obtenidos de una muestra, basados en el análisis de probabilidades, y centrándose en la necesidad del investigador de ir más allá de la descripción de datos existentes; cuyo objetivo principal, radica en determinar el nivel de confianza posible, para generalizar las conclusiones obtenidas, y aplicarlas a otras muestras, además sostuvieron que este tipo de estadística, busca determinar con qué grado de confiabilidad puede extrapolar sus conclusiones, con el fin de aplicarlas a otras muestras; asimismo, señalaron que, las disparidades detectadas y perceptibles entre grupos de datos, tienen el potencial de originar la formulación y corroboración de hipótesis, la cual desempeña un papel esencial dentro del ámbito de la estadística inferencial.

## **IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### 4.1. Presentación de resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

### **Habilidades blandas y sus dimensiones**

Tabla 5. Frecuencias de la variable Habilidades Blandas por sexo (HB)

<b>Valoración</b>	<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulados</b>
Nada desarrollada	Femenino	0	0.0%	0.0%
	Masculino	1	0.5%	0.5%
Poco desarrollada	Femenino	1	8.7%	9.3%
	Masculino	2	11.5 %	20.8 %
Muy desarrollada	Femenino	4	26.2 %	47.0 %
	Masculino	9	53.0 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 5, se logra observar que, entre el número total de trabajadores que participaron en la encuesta, la variable de Habilidades Blandas se calificó como “nada desarrollada” (0.5%) para empleados del sexo masculino, “poco desarrollada” (8.7%) para el sexo femenino y (11.5%) para el sexo masculino, mientras que, “muy desarrollada” (26.2%) para empleados del sexo femenino y (53.0%) para el sexo masculino. Concluyendo que el nivel de habilidades blandas de los trabajadores de comida rápida, destacó especialmente en el sexo masculino, quienes presentaron un nivel de habilidades blandas más desarrollado en comparación con sus contrapartes femeninas.

Tabla 6. Frecuencias de la variable Habilidades Blandas por restaurante (HB)

Valoración	Restaurante	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy desarrollada	Rockys	13	7.1%	14.2 %
	Popeyes	0	0.0%	14.2 %
	Pardos Chicken	12	6.6%	20.8 %
	KFC	28	15.3 %	36.1 %
	Norkys	29	15.8 %	51.9 %
	Rockys	5	2.7%	54.6 %
	Popeyes	30	16.4 %	71.0 %
	Pardos Chicken	53	29.0 %	100.0%

En la tabla 6, se muestra que entre el número total de trabajadores que participaron en la encuesta, la variable de Habilidades Blandas para trabajadores de la empresa Pardos Chicken tuvo una calificación como “nada desarrollada” de un (0.5%), “poco desarrollada” (6.6%) tanto para trabajadores de KFC como de Pardos Chicken y (7.1%) para trabajadores de Rockys, mientras que, KFC muestra un (15.3%) de empleados con habilidades “muy desarrolladas”, al igual que Norkys con (15.8%), Rockys con (2.7%), Popeyes con (16.4%) y Pardos Chicken con (29.0%). Concluyendo que los trabajadores de comida rápida que más destacaron fueron de los restaurantes Pardos Chicken y Popeyes, por tener un nivel de habilidades blandas muy desarrolladas en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes evaluados.

Tabla 7. Frecuencias de la variable Habilidades Blandas por restaurante y sexo (HB)

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nada desarrollada	KFC	Femenino	0	0.0%	0.0%

Tabla 7. Frecuencias de la variable Habilidades Blandas por restaurante y sexo (HB)

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado	
Poco desarrollada	Norkys	Masculino	0	0.0%	0.0%	
		Femenino	0	0.0%	0.0%	
	Rockys	Masculino	0	0.0%	0.0%	
		Femenino	0	0.0%	0.0%	
	Popeyes	Masculino	0	0.0%	0.0%	
		Femenino	0	0.0%	0.0%	
	Pardos Chicken	Masculino	0	0.0%	0.0%	
		Femenino	0	0.0%	0.0%	
	KFC	Masculino	1	0.5%	0.5%	
		Femenino	5	2.7%	3.3%	
	Muy desarrollada	Norkys	Masculino	7	3.8%	7.1%
			Femenino	0	0.0%	7.1%
		Rockys	Masculino	0	0.0%	7.1%
			Femenino	9	4.9%	12.0 %
Popeyes		Masculino	4	2.2%	14.2 %	
		Femenino	0	0.0%	14.2 %	
Pardos Chicken		Masculino	0	0.0%	14.2 %	
		Femenino	2	1.1%	15.3 %	
KFC		Masculino	10	5.5%	20.8 %	
		Femenino	9	4.9%	25.7 %	
Muy desarrollada	Norkys	Masculino	19	10.4 %	36.1 %	
		Femenino	8	4.4%	40.4 %	
	Rockys	Masculino	21	11.5 %	51.9 %	
		Femenino	1	0.5%	52.5 %	
	Popeyes	Masculino	4	2.2%	54.6 %	
		Femenino	12	6.6%	61.2 %	
Pardos Chicken	Masculino	18	9.8%	71.0 %		
	Femenino	18	9.8%	80.9 %		
		Masculino	35	19.1 %	100.0%	

En la tabla 7, se observó que entre el total de trabajadores que participaron en la encuesta, la variable de Habilidades Blandas se calificó como nada desarrollada para trabajadores de la empresa Pardos Chicken específicamente del sexo masculino con una calificación de (0.5%), mientras que, en el caso de los trabajadores de KFC, se calificó como poco desarrollada con (2.7%) en mujeres y (3.8%) en varones; Rockys con (4.9%) en mujeres y (2.2%) en varones, Pardos Chicken con (1.1%) en mujeres y (5.5%) en varones; por otro lado, KFC mostró que un (4.9%) de sus trabajadores mujeres y un (10.4%) de sus trabajadores varones, demostraron una habilidad muy desarrollada, al igual que Norkys con (4.4%) en mujeres y (11.5%) en varones, Rockys con (0.5%) en mujeres y (2.2%) en varones, Popeyes con (6.6%) en mujeres y (9.8%) en varones, y finalmente, Pardos Chicken con (9.8%) en mujeres y (19.1%) en varones. En conclusión, los trabajadores masculinos, especialmente del restaurante Pardos Chicken, sobresalieron por demostrar un nivel de habilidades blandas muy desarrolladas en comparación con los colaboradores de los demás restaurantes.

### **Dimensiones de la variable de habilidades blandas**

Tabla 8. Frecuencias de la dimensión Pensamiento Crítico por sexo (PC)

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nada desarrollada	Femenino	1	0.5%	0.5%
	Masculino	3	1.6%	2.2 %
Poco desarrollada	Femenino	39	21.3 %	23.5 %
	Masculino	68	37.2 %	60.7 %
Muy desarrollada	Femenino	24	13.1 %	73.8 %
	Masculino	48	26.2 %	100.0 %

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 8, se observó que el nivel de pensamiento crítico de los trabajadores varía según su género. En el caso de las trabajadoras del sexo femenino, se identificó que el (0.5%) tiene un nivel de habilidad “nada desarrollada”, (21.3%) “poco desarrollada” y (13.1%) “muy desarrollada”; mientras que, en los trabajadores masculinos, un (1.6%) tiene un nivel de habilidad “nada desarrollada”, (37.2%) “poco desarrollada” y (26.2%) “muy desarrollada”. Como resultado, se concluyó que el nivel de habilidad de pensamiento crítico de los trabajadores de comida rápida se encontró poco desarrollado en los varones.

Tabla 9. Frecuencias de la dimensión Pensamiento Crítico por restaurante (PC)

Valoración	Restaurante	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nada desarrollada	KFC	1	0.5%	0.5%
	Norkys	0	0.0%	0.5%
	Rockys	0	0.0%	0.5%
	Popeyes	0	0.0%	0.5%
	Pardos Chicken	3	1.6%	2.2%
Poco desarrollada	KFC	30	16.4 %	18.6 %
	Norkys	11	6.0%	24.6 %
	Rockys	18	9.8%	34.4 %
	Popeyes	9	4.9%	39.3 %
	Pardos Chicken	39	21.3 %	60.7 %
Muy desarrollada	KFC	9	4.9%	65.6 %
	Norkys	18	9.8%	75.4 %
	Rockys	0	0.0%	75.4 %
	Popeyes	21	11.5 %	86.9 %
	Pardos Chicken	24	13.1 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 9, se observó que el nivel de pensamiento crítico de los trabajadores varía de acuerdo al establecimiento al cual pertenecen, observándose que los trabajadores de KFC obtuvieron una calificación de

"nada desarrollada" del (0.5%), y del (1.6%) para Pardos Chicken, mientras que una calificación "poco desarrollada" de (16.4%) para los trabajadores de KFC, (6.0%) para Nockys, (9.8%) para Rockys, (4.9%) para Popeyes y (21.3%) para trabajadores de Pardos Chicken ,finalmente, los restaurantes que mostraron un nivel de habilidad de pensamiento crítico "muy desarrollado" fueron KFC con (4.9%), Norkys con (9.8%), Popeyes con (11.5%) y Pardos Chicken con (13.1%). En conclusión, el establecimiento que más destacó fue Pardos Chicken, debido a que sus trabajadores mostraron un nivel de pensamiento crítico poco desarrollado en comparación con los trabajadores de los otros restaurantes evaluados.

Tabla 10. Frecuencias de la dimensión Pensamiento Crítico por restaurante y sexo

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado	
Nada desarrollada	KFC	Femenino	0	0.0%	0.0%	
		Masculino	1	0.5%	0.5%	
	Norkys	Femenino	0	0.0%	0.5%	
		Masculino	0	0.0%	0.5%	
	Rockys	Femenino	0	0.0%	0.5%	
		Masculino	0	0.0%	0.5%	
	Popeyes	Femenino	0	0.0%	0.5%	
		Masculino	0	0.0%	0.5%	
Pardos Chicken	Femenino	1	0.5%	1.1%		
	Masculino	2	1.1%	2.2%		
Poco desarrollada	KFC	Femenino	10	5.5%	7.7%	
		Masculino	20	10.9 %	18.6 %	
	Norkys	Femenino	3	1.6%	20.2 %	
		Masculino	8	4.4%	24.6 %	
	Rockys	Femenino	10	5.5%	30.1 %	
		Masculino	8	4.4%	34.4 %	
	Popeyes	Femenino	3	1.6%	36.1 %	
		Masculino	6	3.3%	39.3 %	
	Pardos Chicken	Femenino	13	7.1%	46.4 %	
		Masculino	26	14.2 %	60.7 %	
	Muy desarrollada	KFC	Femenino	4	2.2%	62.8 %
			Masculino	5	2.7%	65.6 %
Norkys		Femenino	5	2.7%	68.3 %	
		Masculino	13	7.1%	75.4 %	
Rockys		Femenino	0	0.0%	75.4 %	
		Masculino	0	0.0%	75.4 %	
Popeyes		Femenino	9	4.9%	80.3 %	
		Masculino	12	6.6%	86.9 %	
Pardos Chicken		Femenino	6	3.3%	90.2 %	

En la tabla 10, se logró observar que entre el total de trabajadores encuestados, el nivel de habilidad de pensamiento crítico se calificó como “nada desarrollada” para trabajadores de KFC del sexo masculino obteniendo una calificación de (0.5%), Pardos Chicken (0.5%) en mujeres y (1.1%) en hombres; mientras que en el establecimiento de KFC, mostraron una habilidad “poco desarrollada” con (5.5%) en mujeres y (10.9%) en varones, Norkys con (1.6%) en mujeres y (4.4%) en varones, Rockys con (5.5%) en mujeres y (4.4%) en varones, Popeyes con (1.6%) en mujeres y (3.3%) en varones y, Pardos Chicken con (7.1%) en mujeres y (14.2%) en varones; por otro lado, KFC mostró que (2.2%) de sus trabajadores mujeres y (2.7%) de sus trabajadores varones, contaron con una habilidad “muy desarrollada”, al igual que Norkys con (2.7%) en mujeres y (7.1%) en varones, Popeyes con (4.9%) en mujeres y (6.6%) en varones, finalmente Pardos Chicken con (3.3%) en mujeres y (9.8%) en varones. Por lo tanto, se concluyó que los trabajadores especialmente de los restaurantes Pardos Chicken y KFC del sexo masculino, demostraron un nivel de habilidad de pensamiento crítico “poco desarrollado” en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes evaluados.

Tabla 11. Frecuencias de la dimensión Trabajo en Equipo (TE)

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Poco desarrollada	Femenino	34	18.6 %	18.6 %
	Masculino	57	31.1 %	49.7 %
Muy desarrollada	Femenino	30	16.4 %	66.1 %
	Masculino	62	33.9 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 11, se observó que el nivel de Trabajo en Equipo de los trabajadores varía según su género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que el (18.6%) obtuvo un nivel de habilidad “poco desarrollada” y (16.4%) “muy desarrollada”; mientras que, en los trabajadores masculinos, (31.1%) tuvo un nivel de habilidad “poco

desarrollada” y un (33.9%) “muy desarrollada”. Por lo tanto, se concluyó que los trabajadores de comida rápida del género masculino, mostraron un nivel de habilidad de trabajo en equipo muy desarrollado.

Tabla 12. Frecuencias de la dimensión Trabajo en Equipo por restaurante (TE)

Valoración	Restaurante	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Poco desarrollada	KFC	25	13.7 %	13.7 %
	Norkys	9	4.9%	18.6 %
	Rockys	15	8.2%	26.8 %
	Popeyes	5	2.7%	29.5 %
	Pardos Chicken	37	20.2 %	49.7 %
Muy desarrollada	KFC	15	8.2%	57.9 %
	Norkys	20	10.9 %	68.9 %
	Rockys	3	1.6%	70.5 %
	Popeyes	25	13.7 %	84.2 %
	Pardos Chicken	29	15.8 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 12, se mostró que el nivel de trabajo en equipo de los trabajadores varía de acuerdo al establecimiento al cual pertenecen, observándose que los trabajadores de KFC obtuvieron una calificación como “poco desarrollada” de (13.7%), Norkys (4.9%), Rockys (8.2%), Popeyes (2.7%) y Pardos Chicken (20.2%), mientras que, una valoración “muy desarrollada” de (8.2%) para trabajadores de KFC, (10.9%) para Norkys, (1.6%) para Rockys, (13.7%) para Popeyes y (15.8%) para empleados de Pardos Chicken. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que los restaurantes que más destacaron fueron Pardos Chicken y KFC, los cuales presentaron un nivel de trabajo en equipo poco desarrollado en comparación con sus contrapartes.

Tabla 13. Frecuencias de la dimensión Trabajo en Equipo por restaurante y sexo

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Poco desarrollada	KFC	Femenino	9	4.9%	4.9%
		Masculino	16	8.7%	13.7%
	Norkys	Femenino	2	1.1%	14.8%
		Masculino	7	3.8%	18.6%
	Rockys	Femenino	9	4.9%	23.5%
		Masculino	6	3.3%	26.8%
	Popeyes	Femenino	1	0.5%	27.3%
		Masculino	4	2.2%	29.5%
Pardos Chicken	Femenino	13	7.1%	36.6%	
	Masculino	24	13.1%	49.7%	
Muy desarrollada	KFC	Femenino	5	2.7%	52.5%
		Masculino	10	5.5%	57.9%
	Norkys	Femenino	6	3.3%	61.2%
		Masculino	14	7.7%	68.9%
	Rockys	Femenino	1	0.5%	69.4%
		Masculino	2	1.1%	70.5%
	Popeyes	Femenino	11	6.0%	76.5%
		Masculino	14	7.7%	84.2%
	Pardos Chicken	Femenino	7	3.8%	88.0%
		Masculino	22	12.0%	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 13, se observó que de los trabajadores encuestados, el nivel de habilidad de pensamiento crítico se calificó como “poco desarrollada” para empleados de KFC (4.9%) del sexo femenino y (8.7%) del sexo masculino, Norkys (1.1%) en mujeres y (3.8%) en hombres, Rockys (4.9%) en mujeres

y (3.3%) en varones, Popeyes (0.5%) en mujeres y (2.2%) en varones y Pardos Chicken con (7.1%) en mujeres y (13.1%) en varones; por otro lado, KFC mostró que el (2.7%) de sus trabajadores mujeres y un (5.5%) de sus trabajadores varones, contaron con una habilidad “muy desarrollada”, al igual que Norkys con (3.3%) en mujeres y (7.7%) en varones, Rockys (0.5%) en mujeres y (1.1%) en varones, Popeyes con (6.0%) en mujeres y (7.7%) en varones, por último, Pardos Chicken con (3.8%) en mujeres y (12.0%) en varones. Por lo tanto, se concluyó que los trabajadores de comida rápida, especialmente del restaurante Pardos Chicken del sexo masculino, tuvieron un nivel de habilidad de pensamiento crítico poco desarrollado en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes evaluados.

Tabla 14. Frecuencias de la dimensión Comunicación (COMUN)

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nada desarrollada	Femenino	0	0.0%	0.0%
	Masculino	2	1.1%	1.1%
Poco desarrollada	Femenino	34	18.6 %	19.7 %
	Masculino	58	31.7 %	51.4 %
Muy desarrollada	Femenino	30	16.4 %	67.8 %
	Masculino	59	32.2 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 14, se pudo observar que el nivel de Comunicación de los trabajadores varía según su género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que un (18.6%) tiene un nivel de habilidad “poco desarrollada” y un (16.4%) “muy desarrollada”; mientras que, en los trabajadores masculinos, un (1.1%) tiene un nivel de habilidad “nada desarrollada”, (31.7%) “poco desarrollada” y un (32.2%) “muy desarrollada”. Concluyendo que el nivel de habilidad de comunicación de los trabajadores de comida rápida se consideró como poco desarrollada.

Tabla 15. Frecuencias de la dimensión Comunicación por restaurante (TE)

Valoración	Restaurante	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nada desarrollada	KFC	0	0.0%	0.0%
	Norkys	0	0.0%	0.0%
	Rockys	0	0.0%	0.0%
	Popeyes	0	0.0%	0.0%
	Pardos Chicken	2	1.1%	1.1%
Poco desarrollada	KFC	26	14.2 %	15.3 %
	Norkys	9	4.9%	20.2 %
	Rockys	14	7.7%	27.9 %
	Popeyes	8	4.4%	32.2 %
	Pardos Chicken	35	19.1 %	51.4 %
Muy desarrollada	KFC	14	7.7%	59.0 %
	Norkys	20	10.9 %	69.9 %
	Rockys	4	2.2%	72.1 %
	Popeyes	22	12.0 %	84.2 %
	Pardos Chicken	29	15.8 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 15, se demostró que el nivel de comunicación de los trabajadores varía de acuerdo al establecimiento al cual pertenecen, observándose que los trabajadores de Pardos Chicken tuvieron una calificación de “nada desarrollada” con (19.1%), KFC una calificación de “poco desarrollada” de (14.2%), al igual que Norkys (4.9%), Rockys (7.7%), Popeyes (4.4%) y Pardos Chicken de (19.1%) mientras que, una valoración de “muy desarrollada” de (7.7%) para trabajadores de KFC, (10.9%) para Norkys, (2.2%) para Rockys, (12.0%) para Popeyes y (15.8%) para trabajadores de Pardos Chicken. En conclusión, los trabajadores de comida rápida en el restaurante Pardos Chicken y KFC destacaron por tener un nivel de

comunicación poco de desarrollado en comparación con el resto de trabajadores.

Tabla 16. Frecuencias de la dimensión Comunicación por restaurante y sexo

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nada desarrollada	KFC	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	0	0.0%	0.0%
	Norkys	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	0	0.0%	0.0%
	Rockys	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	0	0.0%	0.0%
	Popeyes	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	0	0.0%	0.0%
Pardos Chicken	Femenino	0	0.0%	0.0%	
	Masculino	2	1.1%	1.1%	
Poco desarrollada	KFC	Femenino	8	4.4%	5.5%
		Masculino	18	9.8%	15.3%
	Norkys	Femenino	1	0.5%	15.8%
		Masculino	8	4.4%	20.2%
	Rockys	Femenino	9	4.9%	25.1%
		Masculino	5	2.7%	27.9%
	Popeyes	Femenino	2	1.1%	29.0%
		Masculino	6	3.3%	32.2%
Pardos Chicken	Femenino	14	7.7%	39.9%	
	Masculino	21	11.5%	51.4%	
Muy desarrollada	KFC	Femenino	6	3.3%	54.6%
		Masculino	8	4.4%	59.0%
	Norkys	Femenino	7	3.8%	62.8%
		Masculino	13	7.1%	69.9%
	Rockys	Femenino	1	0.5%	70.5%
		Masculino	3	1.6%	72.1%
Popeyes	Femenino	10	5.5%	77.6%	

Tabla 16. Frecuencias de la dimensión Comunicación por restaurante y sexo

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
		Masculino	12	6.6%	84.2 %
	Pardos Chicken	Femenino	6	3.3%	87.4 %
		Masculino	23	12.6 %	100.0%

*Fuente:* Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 16, se observó que entre el número total de trabajadores que participaron en la encuesta, el nivel de habilidad de Comunicación se calificó como “nada desarrollada” para trabajadores de Pardos Chicken del sexo masculino obteniendo una calificación de (1.1%), mientras que en KFC, contaron con una habilidad “poco desarrollada” con un (4.4%) en mujeres y (9.8%) en varones, Norkys con (9.8%) en mujeres y (0.5%) en varones, Rockys con (4.4%) en mujeres y (4.9%) en varones, Popeyes con (2.7%) en mujeres y (1.1%) en varones y, Pardos Chicken con (7.7%) en mujeres y (11.5%) en varones; por otro lado, KFC mostró que el (3.3%) de sus trabajadores mujeres y (4.4%) de sus trabajadores varones, contaron con una habilidad “muy desarrollada”, al igual que Norkys con (3.8%) en mujeres y (7.1%) en varones, Rockys (0.5%) en mujeres y (1.6%) en varones, Popeyes con (5.5%) en mujeres y (6.6%) en varones, y finalmente, Pardos Chicken con (3.3%) en mujeres y (12.6%) en varones. Por lo tanto, se concluyó que en comparación con los trabajadores de otros restaurantes de comida rápida evaluados, los empleados del sexo masculino de Pardos Chicken, destacaron por tener un nivel de habilidad de comunicación poco desarrollado.

Tabla 17. Frecuencias de la dimensión Autogestión

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Poco desarrollada	Femenino	32	17.5 %	17.5 %
	Masculino	55	30.1 %	47.5 %
Muy desarrollada	Femenino	32	17.5 %	65.0 %
	Masculino	64	35.0 %	100.0%

Tabla 17. Frecuencias de la dimensión Autogestión

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
------------	------	-------------	-------------	-------------

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 17, se observó que el nivel de Autogestión de los trabajadores cambia de acuerdo a su género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que un (17.5%) tiene un nivel de habilidad “poco desarrollada” y “muy desarrollada”; mientras que, en los trabajadores masculinos, un (30.1%) tiene un nivel de habilidad “poco desarrollada”, y un (35.0%) “muy desarrollada”. Concluyéndose que el nivel de habilidad de autogestión de los trabajadores de comida rápida se considera muy desarrollada.

Tabla 18. Frecuencias de la dimensión Autogestión por restaurantes

Valoración	Restaurante	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Poco desarrollada	KFC	20	10.9 %	10.9 %
	Norkys	10	5.5%	16.4 %
	Rockys	16	8.7%	25.1 %
	Popeyes	2	1.1%	26.2 %
	Pardos Chicken	39	21.3 %	47.5 %
Muy desarrollada	KFC	20	10.9 %	58.5 %
	Norkys	19	10.4 %	68.9 %
	Rockys	2	1.1%	69.9 %
	Popeyes	28	15.3 %	85.2 %
	Pardos Chicken	27	14.8 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

La tabla 18 mostró que el nivel de autogestión de los trabajadores se modifica de acuerdo al establecimiento al cual pertenecen, observándose

que los trabajadores de KFC tuvieron una calificación como “poco desarrollada” de (10.9%), Norkys de (5.5%), Rockys (8.7%), Popeyes de (1.1%) y Pardos Chicken de (21.3%) mientras que, “muy desarrollada” de (10.9%) para trabajadores de KFC, (10.4%) para Norkys, (1.1%) para Rockys, (15.3%) para Popeyes y (14.8%) para trabajadores de Pardos Chicken. Por lo tanto, se concluyó que, entre todos los restaurantes de comida rápida evaluados, los trabajadores de Pardos Chicken del sexo masculino, destacaron por tener un nivel de habilidad de autogestión poco desarrollado.

Tabla 19. Frecuencias de la dimensión Autogestión por restaurantes y sexo

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Poco desarrollada	KFC	Femenino	8	4.4%	4.4%
		Masculino	12	6.6%	10.9 %
	Norkys	Femenino	2	1.1%	12.0 %
		Masculino	8	4.4%	16.4 %
	Rockys	Femenino	10	5.5%	21.9 %
		Masculino	6	3.3%	25.1 %
	Popeyes	Femenino	0	0.0%	25.1 %
		Masculino	2	1.1%	26.2 %
	Pardos Chicken	Femenino	12	6.6%	32.8 %
		Masculino	27	14.8 %	47.5 %
Muy desarrollada	KFC	Femenino	6	3.3%	50.8 %
		Masculino	14	7.7%	58.5 %
	Norkys	Femenino	6	3.3%	61.7 %
		Masculino	13	7.1%	68.9 %
	Rockys	Femenino	0	0.0%	68.9 %
		Masculino	2	1.1%	69.9 %
	Popeyes	Femenino	12	6.6%	76.5 %
		Masculino	16	8.7%	85.2 %
	Pardos Chicken	Femenino	8	4.4%	89.6 %
		Masculino	19	10.4 %	100.0%

Tabla 19. Frecuencias de la dimensión Autogestión por restaurantes y sexo

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
------------	-------------	------	-------------	-------------	-------------

*Fuente:* Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 19, se demostró que entre el número total de trabajadores que participaron en la encuesta, el nivel de habilidad de autogestión se calificó como “poco desarrollada” para trabajadores de KFC (4.4%) del sexo femenino y (6.6%) del sexo masculino, Norkys (1.1%) en mujeres y (4.4%) en hombres, Rockys (5.5%) en mujeres y (3.3%) en varones, Popeyes (1.1%) en varones, y, Pardos Chicken (6.6%) en mujeres y (14.8%) en varones; por otro lado, KFC mostró que un (3.3%) de sus trabajadores mujeres y un (7.7%) de sus trabajadores varones, demostraron una habilidad “muy desarrollada”, al igual que Norkys con (3.3%) en mujeres y (7.1%) en varones, Rockys (1.1%) en varones, Popeyes con (6.6%) en mujeres y (8.7%) en varones, y finalmente, Pardos Chicken con (4.4%) en mujeres y (10.4%) en varones. Concluyendo que los trabajadores de comida rápida especialmente del restaurante Pardos Chicken del sexo masculino, tuvieron un nivel de habilidad de autogestión poco desarrollado.

Tabla 20. Frecuencias de la dimensión Liderazgo

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nada desarrollada	Femenino	0	0.0%	0.0%
	Masculino	3	1.6%	1.6%
Poco desarrollada	Femenino	40	21.9 %	23.5 %
	Masculino	57	31.1 %	54.6 %
Muy desarrollada	Femenino	24	13.1 %	67.8 %
	Masculino	59	32.2 %	100.0%

*Fuente:* Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 20, se pudo observar que el nivel de Liderazgo de los trabajadores varía según su género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que un (21.9%) tiene un nivel de habilidad “poco

desarrollada” y un (13.1%) “muy desarrollada”; mientras que, en los trabajadores masculinos, un (1.6%) tiene un nivel de habilidad “nada desarrollada”, (31.1%) “poco desarrollada” y (32.2%) “muy desarrollada”. Concluyendo que el nivel de habilidad de liderazgo de los trabajadores de comida rápida se encuentra poco desarrollado.

Tabla 21. Frecuencias de la dimensión Liderazgo por restaurantes

Valoración	Valoración	Valoración	Valoración	Valoración
Nada desarrollada	KFC	2	1.1%	1.1%
	Norkys	0	0.0%	1.1%
	Rockys	0	0.0%	1.1%
	Popeyes	0	0.0%	1.1%
	Pardos Chicken	1	0.5%	1.6%
Poco desarrollada	KFC	20	10.9 %	12.6 %
	Norkys	12	6.6%	19.1 %
	Rockys	18	9.8%	29.0 %
	Popeyes	7	3.8%	32.8 %
	Pardos Chicken	40	21.9 %	54.6 %
Muy desarrollada	KFC	18	9.8%	64.5 %
	Norkys	17	9.3%	73.8 %
	Rockys	0	0.0%	73.8 %
	Popeyes	23	12.6 %	86.3 %
	Pardos Chicken	25	13.7 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 21, se demostró que el nivel de liderazgo de los trabajadores varía de acuerdo al establecimiento de comida rápida al cual pertenecen, observándose que los trabajadores de KFC tuvieron una calificación de “nada desarrollada” (1.1%) y Pardos Chicken (0.5%), mientras que, una valoración de “poco desarrollada” para KFC (10.9%), Norkys (6.6%), Rockys (9.8%), Popeyes (3.8%) y Pardos Chicken de (14.2%), por otro lado, un nivel “muy desarrollada” para trabajadores de KFC (9.8%), al igual que Norkys

(9.3%), Popeyes (12.6%) y Pardos Chicken de (13.7%). Concluyendo que los trabajadores de comida rápida del restaurante Pardos Chicken, destacaron por tener un nivel de Liderazgo poco desarrollado, así como el establecimiento de Popeyes por contar con un nivel muy desarrollado en comparación con los demás trabajadores.

Tabla 22. Frecuencias de la dimensión Liderazgo por restaurantes y sexo

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nada desarrollada	KFC	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	2	1.1%	1.1%
	Norkys	Femenino	0	0.0%	1.1%
		Masculino	0	0.0%	1.1%
	Rockys	Femenino	0	0.0%	1.1%
		Masculino	0	0.0%	1.1%
	Popeyes	Femenino	0	0.0%	1.1%
		Masculino	0	0.0%	1.1%
	Pardos Chicken	Femenino	0	0.0%	1.1%
		Masculino	1	0.5%	1.6%
Poco desarrollada	KFC	Femenino	8	4.4%	6.0%
		Masculino	12	6.6%	12.6 %
	Norkys	Femenino	3	1.6%	14.2 %
		Masculino	9	4.9%	19.1%
	Rockys	Femenino	10	5.5%	24.6 %
		Masculino	8	4.4%	29.0 %
	Popeyes	Femenino	3	1.6%	30.6 %
		Masculino	4	2.2%	32.8 %
	Pardos Chicken	Femenino	16	8.7%	41.5 %
		Masculino	24	13.1 %	54.6 %
Muy desarrollada	KFC	Femenino	6	3.3%	57.9 %
		Masculino	12	6.6%	64.5 %
	Norkys	Femenino	5	2.7%	67.2 %
		Masculino	12	6.6%	73.8 %

Tabla 22. Frecuencias de la dimensión Liderazgo por restaurantes y sexo

Valoración	Restaurante	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
	Rockys	Femenino	0	0.0%	73.8 %
		Masculino	0	0.0%	73.8 %
	Popeyes	Femenino	9	4.9%	78.7 %
		Masculino	14	7.7%	86.3 %
	Pardos Chicken	Femenino	4	2.2%	88.5 %
		Masculino	21	11.5 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 22, se observó que entre los trabajadores que participaron en la encuesta, el nivel de habilidad de liderazgo se calificó como “nada desarrollada” para empleados de KFC del sexo masculino obteniendo una calificación de (1.1%), y (0.5%) para trabajadores de Pardos Chicken, mientras que en KFC, demostraron una habilidad “poco desarrollada” con (4.4%) en mujeres y (6.6%) en varones, Norkys con (1.6%) en mujeres y (4.9%) en varones, Rockys con (5.5%) en mujeres y (4.4%) en varones, Popeyes con (1.6%) en mujeres y (2.2%) en varones y, Pardos Chicken con (8.7%) en mujeres y (13.1%) en varones; por otro lado, KFC mostró que el (3.3%) de sus trabajadores mujeres y el (6.6%) de sus trabajadores varones, contaron con una habilidad “muy desarrollada”, al igual que Norkys con (2.7%) en mujeres y (6.6%) en varones, Popeyes con (4.9%) en mujeres y (7.7%) en varones, y finalmente, Pardos Chicken con (2.2%) en mujeres y (11.5%) en varones. En conclusión, se encontró que los trabajadores especialmente del restaurante Pardos Chicken del sexo masculino, presentaron un nivel de habilidad de liderazgo poco desarrollado liderazgo en comparación con los trabajadores de otros restaurantes evaluados.

### **Desempeño Laboral y sus dimensiones**

Tabla 23. Frecuencias de la variable Desempeño Laboral por sexo (DL)

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	Femenino	13	7.1%	7.1%
	Masculino	17	9.3%	16.4 %
Bueno	Femenino	51	27.9 %	44.3 %
	Masculino	102	55.7 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 23, se logró observar que entre el número total de trabajadores que participaron en la encuesta, el (7.1%) de mujeres y (9.3%) de varones tuvieron un desempeño laboral calificado como “regular”; mientras que el (27.9%) de empleados del sexo femenino y (55.7%) del sexo masculino, obtuvieron un rendimiento “bueno”. Concluyendo que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de establecimientos de comida rápida, fue considerado bueno.

Tabla 24. Frecuencias de la variable Desempeño Laboral por restaurante (DL)

Valoración	Restaurantes	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	10	5.5%	5.5%
	Norkys	0	0.0%	5.5%
	Rockys	6	3.3%	8.7%
	Popeyes	0	0.0%	8.7%
	Pardos Chicken	14	7.7%	16.4 %
Bueno	KFC	30	16.4 %	32.8 %
	Norkys	29	15.8 %	48.6 %
	Rockys	12	6.6%	55.2 %
	Popeyes	30	16.4 %	71.6 %
	Pardos Chicken	52	28.4 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 24, se demostró que entre el total de trabajadores que realizaron la encuesta, la variable de Desempeño Laboral para trabajadores de la

empresa KFC tuvo una calificación regular de (5.5%) y Pardos Chicken una calificación de (7.7%); mientras que KFC y Popeyes mostraron que un (16.4%) de sus empleados contaron con un desempeño laboral “bueno”, al igual que Pardos Chicken con (28.4%), Norkys con (15.8%) y Rockys con (6.6%). Concluyendo que los trabajadores de Pardos Chicken, destacaron por un nivel bueno de desempeño laboral en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes evaluados

Tabla 25. Frecuencias de la variable Desempeño Laboral por restaurante y sexo (DL)

Valoración	Restaurantes	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	Femenino	4	2.2%	2.2%
		Masculino	6	3.3%	5.5%
	Norkys	Femenino	0	0.0%	5.5%
		Masculino	0	0.0%	5.5%
	Rockys	Femenino	4	2.2%	7.7%
		Masculino	2	1.1%	8.7%
	Popeyes	Femenino	0	0.0%	8.7%
		Masculino	0	0.0%	8.7%
	Pardos Chicken	Femenino	5	2.7%	11.5 %
		Masculino	9	4.9%	16.4 %
Bueno	KFC	Femenino	10	5.5%	21.9 %
		Masculino	20	10.9 %	32.8 %
	Norkys	Femenino	8	4.4%	37.2 %
		Masculino	21	11.5 %	48.6 %
	Rockys	Femenino	6	3.3%	51.9 %
		Masculino	6	3.3%	55.2 %
	Popeyes	Femenino	12	6.6%	61.7 %
		Masculino	18	9.8%	71.6 %
	Pardos Chicken	Femenino	15	8.2%	79.8 %
		Masculino	37	20.2 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 25, observó que entre el número total de trabajadores que participaron en la encuesta, la variable de Desempeño Laboral se calificó como “regular” para trabajadores de la empresa KFC con (2.2%) en mujeres y (3.3%) en varones; Rockys con (2.2%) en mujeres y (1.1%) en varones,

mientras que, se valorizo con un desempeño “bueno” a los trabajadores de KFC con (5.5%) en mujeres y (10.9%) en varones; Norkys con (4.4%) en mujeres y (11.5%) en varones, Popeyes con (6.6%) en mujeres y (9.8%) en varones, finalmente, Pardos Chicken con (8.2%) en mujeres y (20.2%) en varones. Concluyendo que los trabajadores de comida rápida especialmente del restaurante Pardos Chicken del sexo masculino, sobresalieron por tener un nivel de desempeño laboral “bueno” en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes evaluados.

## Dimensiones de la variable de Desempeño Laboral

Tabla 26. Frecuencias de la dimensión productividad por sexo

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	Femenino	39	21.3 %	21.3 %
	Masculino	49	26.8 %	48.1 %
Bueno	Femenino	25	13.7 %	61.7 %
	Masculino	70	38.3 %	100.0 %

*Fuente:* Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 26, se logró observar que el nivel de productividad de los trabajadores varía de acuerdo al género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que un (21.3%) tienen un nivel “regular” y (13.7%) un nivel “bueno”; mientras que, en los trabajadores masculinos, un (26.8%) tienen un nivel “regular” y (38.3%) un nivel “bueno”. Concluyendo que el nivel de productividad de los trabajadores de comida rápida se consideró como bueno.

Tabla 27. Frecuencias de la dimensión productividad por restaurante

Valoración	Restaurantes	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	19	10.4 %	10.4 %
	Norkys	10	5.5%	15.8 %
	Rockys	16	8.7%	24.6 %
	Popeyes	2	1.1%	25.7 %
	Pardos Chicken	41	22.4 %	48.1 %
Bueno	KFC	21	11.5 %	59.6 %
	Norkys	19	10.4 %	69.9 %
	Rockys	2	1.1%	71.0 %
	Popeyes	28	15.3 %	86.3 %
	Pardos Chicken	25	13.7 %	100.0 %

*Fuente:* Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 27, se demostró que el nivel de productividad de los trabajadores de comida rápida, varía de acuerdo al establecimiento al cual pertenecen,

observándose que los empleados de KFC tuvieron una calificación como “regular” de (10.4%), Norkys con (5.5%), Rockys con (8.7%), Popeyes con (1.1%) y con (22.4%) Pardos Chicken; mientras que, los trabajadores de KFC demostrando un desempeño “bueno” con (11.5%), al igual que Norkys con (10.4%), Rockys con (1.1%), Popeyes con (15.3%) y Pardos Chicken con (13.7%). En conclusión, se logró afirmar que particularmente los trabajadores del restaurante Pardos Chicken del sexo masculino, demostraron un nivel de habilidad de pensamiento crítico menos desarrollado en comparación con los trabajadores de otros restaurantes evaluadores.

Tabla 28. Frecuencias de la dimensión productividad por restaurante y sexo

Valorización	Restaurantes	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	Femenino	9	4.9%	4.9%
		Masculino	10	5.5%	10.4 %
	Norkys	Femenino	4	2.2%	12.6 %
		Masculino	6	3.3%	15.8 %
	Rockys	Femenino	8	4.4%	20.2 %
		Masculino	8	4.4%	24.6 %
	Popeyes	Femenino	2	1.1%	25.7 %
		Masculino	0	0.0%	25.7 %
	Pardos Chicken	Femenino	16	8.7%	34.4 %
		Masculino	25	13.7 %	48.1 %
Bueno	KFC	Femenino	5	2.7%	50.8 %
		Masculino	16	8.7%	59.6 %
	Norkys	Femenino	4	2.2%	61.7 %
		Masculino	15	8.2%	69.9 %
	Rockys	Femenino	2	1.1%	71.0 %
		Masculino	0	0.0%	71.0 %
	Popeyes	Femenino	10	5.5%	76.5 %
		Masculino	18	9.8%	86.3 %
	Pardos Chicken	Femenino	4	2.2%	88.5 %
		Masculino	21	11.5 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 28, se evidenció que del total de trabajadores que participaron en la encuesta, el nivel de desempeño de productividad se calificó como “regular” para trabajadores de KFC del sexo femenino con (4.9%) y en varones con (5.5%), Norkys con (2.2%) en mujeres y (3.3%) en varones, Rockys con (4.4%) tanto en varones como mujeres, Popeyes con (1.1%) en mujeres solamente y Pardos Chicken con un (8.7%) en mujeres y (13.7%) en varones; mientras que en KFC, demostraron un desempeño “bueno” con (2.7%) en mujeres y (8.7%) en varones, Norkys con (2.2%) en mujeres y (8.2%) en varones, Rockys con (1.1%) en mujeres solamente, Popeyes con (5.5%) en mujeres y (9.8%) en varones y, finalmente, Pardos Chicken con (2.2%) en mujeres y (11.5%) en varones. Por lo tanto, se concluyó que los trabajadores hombres especialmente del restaurante Pardos Chicken, obtuvieron un nivel de productividad regular, en comparación con los demás trabajadores y establecimientos.

Tabla 29. Frecuencias de la dimensión Creatividad por sexo

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Deficiente	Femenino	0	0.0%	0.0%
	Masculino	2	1.1%	1.1%
Regular	Femenino	42	23.0 %	24.0 %
	Masculino	57	31.1 %	55.2 %
Bueno	Femenino	22	12.0 %	67.2 %
	Masculino	60	32.8 %	100.0%

Fuente: Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 29, se logró observar que el nivel de creatividad de los trabajadores varía según su género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que el (23.0%) lograron un nivel “regular” y el (12.0%) un nivel “bueno”; mientras que, en los trabajadores masculinos, el (1.1%) demostraron un nivel “deficiente”, el (31.1%) un nivel “regular” y el (32.8%) un nivel “bueno”. Concluyendo que el nivel de creatividad de los trabajadores de comida rápida se consideró como regular.

Tabla 30. Frecuencias de la dimensión Creatividad por restaurante

Valorización	Restaurantes	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Deficiente	KFC	0	0.0%	0.0%
	Norkys	0	0.0%	0.0%
	Rockys	0	0.0%	0.0%
	Popeyes	0	0.0%	0.0%
	Pardos Chicken	2	1.1%	1.1%
Regular	KFC	26	14.2 %	15.3 %
	Norkys	7	3.8%	19.1 %
	Rockys	16	8.7%	27.9 %
	Popeyes	7	3.8%	31.7 %
	Pardos Chicken	43	23.5 %	55.2 %
Bueno	KFC	14	7.7%	62.8 %
	Norkys	22	12.0 %	74.9 %
	Rockys	2	1.1%	76.0 %
	Popeyes	23	12.6 %	88.5 %
	Pardos Chicken	21	11.5 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 30, se observó el nivel de Creatividad de los trabajadores varía de acuerdo al establecimiento al cual pertenecen, observándose que los trabajadores de Pardos Chicken tuvieron una calificación de “deficiente” con (1.1%); mientras que, una calificación “regular” de (14.2%) para trabajadores de KFC, (3.8%) para Norkys, (8.7%) para Rockys, (3.8%) para Popeyes y (23.5%) para trabajadores de Pardos Chicken y, finalmente, KFC demostró que el (7.7%) de sus empleados contaron con un nivel de creatividad “bueno”, al igual que Norkys con (12.0%), Rockys con (1.1%), Popeyes con (12.6%) y Pardos Chicken con (11.5%). Concluyendo que los trabajadores del restaurante Pardos Chicken, se destacaron por tener un nivel de creatividad regular en comparación con los trabajadores de los otros restaurantes evaluados.

Tabla 31. Frecuencias de la dimensión Creatividad por restaurante y sexo

Valorización	Restaurantes	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Deficiente	KFC	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	0	0.0%	0.0%
	Norkys	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	0	0.0%	0.0%
	Rockys	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	0	0.0%	0.0%
	Popeyes	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	0	0.0%	0.0%
	Pardos Chicken	Femenino	0	0.0%	0.0%
		Masculino	2	1.1%	1.1%
Regular	KFC	Femenino	12	6.6%	7.7%
		Masculino	14	7.7%	15.3 %
	Norkys	Femenino	2	1.1%	16.4 %
		Masculino	5	2.7%	19.1 %
	Rockys	Femenino	8	4.4%	23.5 %
		Masculino	8	4.4%	27.9 %
	Popeyes	Femenino	3	1.6%	29.5 %
		Masculino	4	2.2%	31.7 %
	Pardos Chicken	Femenino	17	9.3%	41.0 %
		Masculino	26	14.2 %	55.2 %
Bueno	KFC	Femenino	2	1.1%	56.3 %
		Masculino	12	6.6%	62.8 %
	Norkys	Femenino	6	3.3%	66.1 %
		Masculino	16	8.7%	74.9 %
	Rockys	Femenino	2	1.1%	76.0 %
		Masculino	0	0.0%	76.0 %
	Popeyes	Femenino	9	4.9%	80.9 %
		Masculino	14	7.7%	88.5 %
	Pardos Chicken	Femenino	3	1.6%	90.2 %
		Masculino	18	9.8%	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 31, se evidencio que, entre el total de trabajadores encuestados, el nivel de creatividad varía según el establecimiento de comida rápida al

que pertenecen, donde se calificó como “deficiente” a los trabajadores de Pardos Chicken del sexo masculino obteniendo una calificación de (1.1%); mientras que KFC, conto con un nivel de creatividad “regular” de (6.6%) en mujeres y (7.7%) en varones, Norkys con (1.1%) en mujeres y (2.7%) en varones, Rockys con un (4.4%) en mujeres y (4.4%) en varones, Popeyes con (1.6%) en mujeres y (2.2%) en varones y, Pardos Chicken con (9.3%) en mujeres y (14.2%) en varones; por otro lado, KFC logro que el (1.1%) de sus trabajadores mujeres y el (6.6%) de sus trabajadores varones, logran un nivel de creatividad “bueno”, al igual que Norkys con (3.3%) en mujeres y (8.7%) en varones, Rockys con (1.1%) unicamente en mujeres, Popeyes con (4.9%) en mujeres y (7.7%) en varones, y finalmente, Pardos Chicken con (1.6%) en mujeres y (9.8%) en varones. Concluyendo que los trabajadores especialmente del establecimiento Pardos Chicken, del sexo masculino, alcanzaron un nivel de creatividad regular en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes evaluados.

Tabla 32. Frecuencias de la dimensión Calidad por sexo

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	Femenino	34	18.6 %	18.6 %
	Masculino	53	29.0 %	47.5 %
Bueno	Femenino	30	16.4 %	63.9 %
	Masculino	66	36.1 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 32, se pudo observar que el nivel de calidad de los trabajadores varía según su género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que el (18.6%) tienen un nivel “regular” y el (16.4%) un nivel “bueno”; mientras que, en los trabajadores masculinos, el (29.0%) un nivel “regular” y el (36.1%) un nivel “bueno”. Concluyendo que el nivel de calidad de desempeño de los trabajadores de comida rápida es considerado como bueno, particularmente en participantes varones.

Tabla 33. Frecuencias de la dimensión Calidad por restaurante

Valorización	RESTAURANTES	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	25	13.7 %	13.7 %
	Norkys	3	1.6%	15.3 %
	Rockys	17	9.3%	24.6 %
	Popeyes	3	1.6%	26.2 %
	Pardos Chicken	39	21.3 %	47.5 %
Bueno	KFC	15	8.2%	55.7 %
	Norkys	26	14.2 %	69.9 %
	Rockys	1	0.5%	70.5 %
	Popeyes	27	14.8 %	85.2 %
	Pardos Chicken	27	14.8 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 33, se observó que la calidad de desempeño de los trabajadores varía de acuerdo al establecimiento al cual pertenecen, observándose que los trabajadores de KFC tuvieron una calificación como regular de (13.7%), Norkys de (1.6%), Rockys (9.3%), Popeyes de (1.6%) y Pardos Chicken de (21.3%); mientras que, los trabajadores de KFC obtuvieron una calificación de “Bueno” con (8.2%), al igual que Norkys con (14.2%), Rockys con (0.5%), Popeyes con (14.8%) y Pardos Chicken con (14.8%). Concluyendo que los trabajadores del restaurante Pardos Chicken, se destacaron por tener un nivel de calidad en el trabajo regular en comparación con los demás trabajadores de comida rápida.

Tabla 34. Frecuencias de la dimensión Calidad por restaurante y sexo

Valorización	Restaurantes	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	Femenino	9	4.9%	4.9%
		Masculino	16	8.7%	13.7 %
	Norkys	Femenino	1	0.5%	14.2 %
		Masculino	2	1.1%	15.3 %
	Rockys	Femenino	10	5.5%	20.8 %
		Masculino	7	3.8%	24.6 %
	Popeyes	Femenino	1	0.5%	25.1 %
		Masculino	2	1.1%	26.2 %

Tabla 34. Frecuencias de la dimensión Calidad por restaurante y sexo

Valorización	Restaurantes	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bueno	Pardos Chicken	Femenino	13	7.1%	33.3 %
		Masculino	26	14.2 %	47.5 %
	KFC	Femenino	5	2.7%	50.3 %
		Masculino	10	5.5%	55.7 %
	Norkys	Femenino	7	3.8%	59.6 %
		Masculino	19	10.4 %	69.9 %
	Rockys	Femenino	0	0.0%	69.9 %
		Masculino	1	0.5%	70.5 %
	Popeyes	Femenino	11	6.0%	76.5 %
		Masculino	16	8.7%	85.2 %
	Pardos Chicken	Femenino	7	3.8%	89.1 %
		Masculino	20	10.9 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 34, se observó que entre el total de trabajadores que participaron en la encuesta, el nivel de calidad se calificó como regular para trabajadores de KFC (4.9%) del sexo femenino y (8.7%) del sexo masculino, Norkys (0.5%) en mujeres y (1.1%) en hombres, Rockys (5.5%) en mujeres y (3.8%) en varones, Popeyes (0.5%) en mujeres y (1.1%) en varones, y Pardos Chicken (7.1%) en mujeres y (14.2%) en varones; por otro lado, KFC mostro que el (2.7%) de sus trabajadores mujeres y el (5.5%) de sus trabajadores varones, contaron con una calidad de desempeño “buena”, al igual que Norkys con (3.8%) en mujeres y (10.4%) en varones, Rockys (0.5%) únicamente en varones, Popeyes con (6.0%) en mujeres y (8.7%) en varones, por último, Pardos Chicken con (3.8%) en mujeres y (10.9%) en varones. Concluyendo que los trabajadores de comida rápida especialmente del restaurante Pardos Chicken del sexo masculino, presentaron un nivel de calidad regular en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes evaluados.

Tabla 35. Frecuencias de la dimensión Conocimiento del trabajo por sexo

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	Femenino	32	17.5 %	17.5 %
	Masculino	46	25.1 %	42.6 %
Bueno	Femenino	32	17.5 %	60.1 %
	Masculino	73	39.9 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 35, se logró observar que el nivel de conocimiento en el trabajo de los colaboradores varía según su género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que un (17.5%) tienen un nivel “regular” y el (17.5%) un nivel “bueno”; mientras que, en los trabajadores masculinos, el (25.1%) un nivel “regular” y el (39.9%) un nivel “bueno”. Concluyendo que el nivel de conocimiento del trabajo de los empleados de comida rápida es considerado como bueno, particularmente en trabajadores masculinos.

Tabla 36. Frecuencias de la dimensión Conocimiento del trabajo por restaurante

Valorización	Restaurantes	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	21	11.5 %	11.5 %
	Norkys	4	2.2%	13.7 %
	Rockys	12	6.6%	20.2 %
	Popeyes	4	2.2%	22.4 %
	Pardos Chicken	37	20.2 %	42.6 %
Bueno	KFC	19	10.4 %	53.0 %
	Norkys	25	13.7 %	66.7 %
	Rockys	6	3.3%	69.9 %
	Popeyes	26	14.2 %	84.2 %
	Pardos Chicken	29	15.8 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 36, se observó que el nivel de trabajo en equipo de los trabajadores varía de acuerdo al establecimiento al cual pertenecen, observándose que los trabajadores de KFC obtuvieron una calificación de regular de (11.5%), al igual que Norkys (2.2%), Rockys (6.6%), Popeyes (2.2%) y Pardos Chicken de (20.2%) mientras que, una calificación de “bueno” de (10.4%) para trabajadores de KFC, (13.7%) para Norkys, (3.3%) para Rockys, (14.2%) para Popeyes y (15.8%) para trabajadores de Pardos Chicken. En conclusión, se afirmó que, de los restaurantes evaluados, Pardos Chicken destaco por tener un nivel conocimiento del trabajo regular en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes analizados.

Tabla 37. Frecuencias de la dimensión Conocimiento del trabajo por restaurante y sexo

Valorización	Restaurantes	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	Femenino	8	4.4%	4.4%
		Masculino	13	7.1%	11.5 %
	Norkys	Femenino	1	0.5%	12.0 %
		Masculino	3	1.6%	13.7 %
	Rockys	Femenino	7	3.8%	17.5 %
		Masculino	5	2.7%	20.2 %
	Popeyes	Femenino	3	1.6%	21.9 %
		Masculino	1	0.5%	22.4 %
	Pardos Chicken	Femenino	13	7.1%	29.5 %
		Masculino	24	13.1 %	42.6 %
Bueno	KFC	Femenino	6	3.3%	45.9 %
		Masculino	13	7.1%	53.0 %
	Norkys	Femenino	7	3.8%	56.8 %
		Masculino	18	9.8%	66.7 %
	Rockys	Femenino	3	1.6%	68.3 %
		Masculino	3	1.6%	69.9 %
	Popeyes	Femenino	9	4.9%	74.9 %
		Masculino	17	9.3%	84.2 %
	Pardos Chicken	Femenino	7	3.8%	88.0 %
		Masculino	22	12.0 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 37, se observó que el total de empleados que intervinieron en la encuesta, el nivel de conocimiento del trabajo se calificó como “regular” para trabajadores de KFC con (4.4%) en mujeres y (7.1%) en varones, Norkys con (0.5%) en mujeres y (1.6%) en varones, Rockys con (3.8%) en mujeres y (2.7%) en varones, Popeyes con (1.6%) en mujeres y (0.5%) en varones y, Pardos Chicken con (7.1%) en mujeres y (13.1%) en varones; por otro lado, KFC mosto que el (3.3%) de sus trabajadores mujeres y el (7.1%) de sus trabajadores varones, demostraron un conocimiento de trabajo “bueno”, al igual que Norkys con (3.8%) en mujeres y (9.8%) en varones, Rockys (1.6%) en mujeres y varones, Popeyes con (4.9%) en mujeres y (9.3%) en varones, y finalmente, Pardos Chicken con (3.8%) en mujeres y (12.0%) en varones. En conclusión, se observó que los trabajadores particularmente del restaurante Pardos Chicken del sexo masculino, lograron un nivel de conocimiento del trabajo regular en comparación con los otros restaurantes evaluados.

Tabla 38. Frecuencias de la dimensión Compromiso por sexo

Valoración	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	Femenino	31	16.9 %	16.9 %
	Masculino	50	27.3 %	44.3 %
Bueno	Femenino	33	18.0 %	62.3 %
	Masculino	69	37.7 %	100.0%

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta.

En la tabla 38, se logró observar que el nivel de compromiso en el trabajo de los colaboradores varía de acuerdo a su género. En cuanto a los empleados del sexo femenino, se identificó que el (16.9%) contaron con un nivel “regular” y el (18.0%) nivel “bueno”; mientras que, en los trabajadores masculinos, el (27.3%) demostró un nivel “regular” y el (37.7%) un nivel “bueno”. Concluyendo que el nivel de compromiso del trabajo de los empleados de comida rápida es considerado como bueno, particularmente en trabajadores masculinos.

Tabla 39. Frecuencias de la dimensión Compromiso por restaurantes

Valorización	Restaurantes	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	23	12.6 %	12.6 %
	Norkys	3	1.6%	14.2 %
	Rockys	15	8.2%	22.4 %
	Popeyes	3	1.6%	24.0 %
	Pardos Chicken	37	20.2 %	44.3 %
Bueno	KFC	17	9.3%	53.6 %
	Norkys	26	14.2 %	67.8 %
	Rockys	3	1.6%	69.4 %
	Popeyes	27	14.8 %	84.2 %
	Pardos Chicken	29	15.8 %	100.0%

*Fuente:* Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 39, se demostró el nivel de compromiso de los trabajadores varía de acuerdo al establecimiento al cual están asignados, observándose que los empleados de KFC tuvieron una calificación “regular” con (12.6%), Norkys con (1.6%), Rockys (8.2%), Popeyes con (1.6%) y Pardos Chicken con (20.2%); mientras que, los trabajadores de Kffc, lograron una valoración “Buena” con (9.3%), al igual que Norkys con (14.2%), Rockys con (1.6%), Popeyes con (14.8%) y Pardos Chicken con (15.8%). Concluyendo que los trabajadores de comida rápida particularmente del restaurante Pardos Chicken, destacaron por tener un nivel de compromiso regular en comparación con los trabajadores de los demás restaurantes analizados.

Tabla 40. Frecuencias de la dimensión Compromiso por restaurantes y sexo

Valorización	Restaurantes	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	KFC	Femenino	8	4.4%	4.4%
		Masculino	15	8.2%	12.6 %
	Norkys	Femenino	0	0.0%	12.6 %
		Masculino	3	1.6%	14.2 %
	Rockys	Femenino	9	4.9%	19.1 %

Tabla 40. Frecuencias de la dimensión Compromiso por restaurantes y sexo

Valorización	Restaurantes	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bueno	Popeyes	Masculino	6	3.3%	22.4 %
		Femenino	1	0.5%	23.0 %
		Masculino	2	1.1%	24.0 %
	Pardos Chicken	Femenino	13	7.1%	31.1 %
		Masculino	24	13.1 %	44.3 %
	KFC	Femenino	6	3.3%	47.5 %
		Masculino	11	6.0%	53.6 %
	Norkys	Femenino	8	4.4%	57.9 %
		Masculino	18	9.8%	67.8 %
	Rockys	Femenino	1	0.5%	68.3 %
		Masculino	2	1.1%	69.4 %
	Popeyes	Femenino	11	6.0%	75.4 %
		Masculino	16	8.7%	84.2 %
	Pardos Chicken	Femenino	7	3.8%	88.0 %
Masculino		22	12.0 %	100.0 %	

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos recolectados en la encuesta

En la tabla 40, se logró observar que entre el total de trabajadores que participaron en la encuesta, el nivel de compromiso se calificó como “regular” para trabajadores de KFC (4.4%) del sexo femenino y (8.2%) del sexo masculino, Norkys (1.6%) solamente en hombres, Rockys (4.9%) en mujeres y (3.3%) en varones, Popeyes (0.5%) en mujeres y (1.1%) en varones, y Pardos Chicken (7.1%) en mujeres y (13.1%) en varones; otro lado, KFC mostro que el (3.3%) de sus trabajadores mujeres y el (6.0%) de sus trabajadores varones, mostraron con un nivel de compromiso “bueno”, al igual que Norkys con (4.4%) en mujeres y (9.4%) en varones, Rockys con (0.5%) en mujeres y (1.1%) en varones, Popeyes con (6.0%) en mujeres y (8.7%) en varones, por último, Pardos Chicken con (3.8%) en mujeres y (12.0%) en varones. Por lo tanto, se concluyó que los trabajadores particularmente del restaurante Pardos Chicken, del sexo masculino, demostraron tener un nivel de compromiso regular, en contraste con los empleados de otros restaurantes analizados.

Asimismo, en la tabla 41 se muestran estadísticos descriptivos de las variables de estudio de esta investigación.

Tabla 41. Estadísticos descriptivos de HB y DL

<b>Descriptivas</b>	<b>HB</b>	<b>DL</b>
N	183	183
Perdidos	0	0
Media	62.6	63.7
Error est. Media	0.528	0.533
Mediana	63	64
Moda	60.0	60.0
Desviación estándar	7.14	7.21
Mínimo	34	41
Máximo	75	75
Asimetría	-0.747	-0.769
Error est. Asimetría	0.180	0.180
25percentil	59.0	60.0
50percentil	63.0	64.0
75percentil	68.0	70.0

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos procesados en el software Jamovi 2.3.28.

#### 4.1.2. Análisis inferencial

##### Prueba de normalidad

Se plantearon las siguientes hipótesis para la prueba de normalidad

- $H_1$ : Los datos no siguen una distribución normal.
- $H_0$ : Los datos siguen una distribución normal.

Tabla 42. Prueba de normalidad de los datos de las variables HB y DL

Variables	Prueba de normalidad	Estadístico	p- valor
<b>HB</b>	Shapiro-Wilk	0.960	<.001
	<b>Kolmogorov-Smirnov</b>	<b>0.0892</b>	<b>0.108</b>
	Anderson-Darling	1.11	0.007
<b>DL</b>	Shapiro-Wilk	0.947	<.001
	<b>Kolmogorov-Smirnov</b>	<b>0.1152</b>	<b>0.015</b>
	Anderson-Darling	2.14	<.001

**Fuente:** Elaborado por los autores en base a los datos procesados en el software Jamovi 2.3.28.

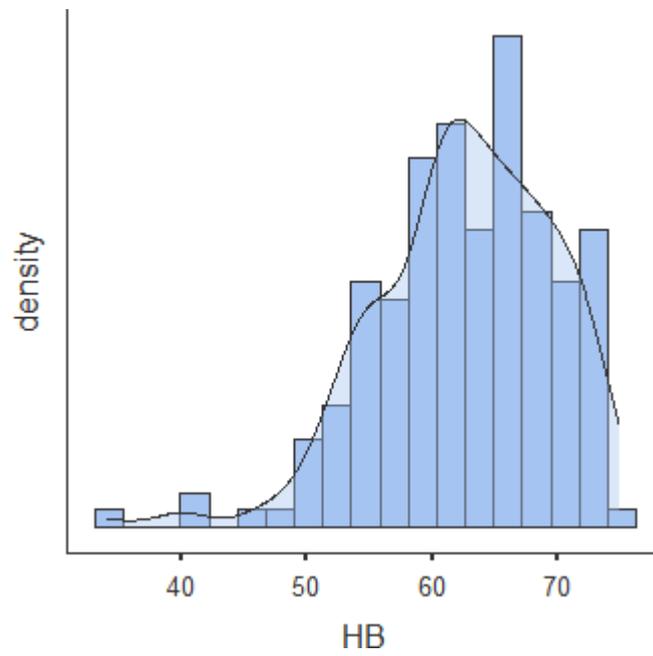
Los criterios de decisión para la prueba de normalidad fueron:

1. Si  $p\text{-valor} \geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).
2. Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Por consiguiente, dado que en el presente estudio la población constó de 183 trabajadores (Mayor a 50), se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (n) para evaluar la distribución de datos; los resultados mostraron que el P valor para la variable de habilidades blandas (HB) fue de 0.108 ( $p \geq 0.05$ ), mientras que, para la variable de desempeño laboral (DL) fue de 0.015 ( $p < 0.05$ ), debido a que uno de los valores es menor que el nivel de significancia alfa ( $\alpha$ ), se concluye que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se optó por utilizar una prueba estadística no paramétrica.

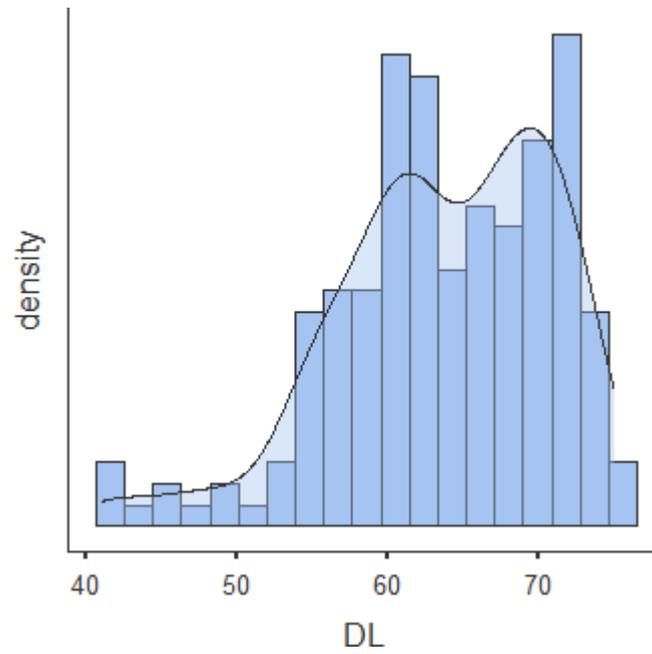
A continuación, se presentaron los histogramas que ilustran la distribución de datos de las variables HB y DL. Estos gráficos visualmente demuestran que los datos tienen y no tienen una distribución normal.

**Figura 2. Histograma de distribución de datos de las HB**



**Fuente:** Software Jamovi 2.3.28.

**Figura 3. Histograma de distribución de datos de las DL**



**Fuente:** Software Jamovi 2.3.28.

### Prueba de hipótesis general

Los resultados de la prueba de normalidad indicaron que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se optó por utilizar la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, a raíz de esto, se plantearon las siguientes hipótesis:

- $H_{1g}$ : Existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.
  
- $H_{0g}$ : No existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

Tabla 43. Relación entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral

Prueba	Coefficiente	gl	p-valor	N
Rho de Spearman	0.721 ***	181	0.001	183

Nota. \*  $p < 0.05$  (significativo), \*\*  $p < 0.01$  (muy significativo), \*\*\*  $p < 0.001$  (altamente significativo)

**Fuente:** Software Jamovi 2.3.28.

En la tabla 43 se identificó que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.721\*\*\* y el p-valor es 0.001 y para poder determinar la veracidad o no de las hipótesis  $H_{1g}$  y  $H_{0g}$ , se plantearon los criterios de decisión:

1. Si  $p\text{-valor} \geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_{0g}$ ) y que se rechaza la hipótesis alterna ( $H_{1g}$ ).
  
2. Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_{0g}$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_{1g}$ ).

Por lo tanto, como p-valor es  $<0.05$  y además se obtuvo una significancia altamente significativa (\*\*\*)  $p\text{-valor} < 0.001$ , se concluyó que existe suficiente evidencia

estadística rechazar la hipótesis nula, determinando que nuestros resultados son confiables y no fueron obtenidos al azar o por casualidad, con lo cual se afirma que existe una relación altamente significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral.

Además, analizando el coeficiente del Rho de Spearman (0.721), el cual se encuentra entre los intervalos de 0.60 y 0.79 (anexo1), que indicó la existencia de un alto grado de relación entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

#### Prueba de hipótesis específicas

Para determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico, se formularon las siguientes hipótesis:

- H1 $\alpha$ 1: Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico.
- H0 $\alpha$ 1: No existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico.

Tabla 44. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico

Prueba	Coefficiente	GI	p-valor	N
Rho de Spearman	0.375 ***	181	<.001	183

Nota. \* p < 0.05 (significativo), \*\* p < 0.01 (muy significativo), \*\*\* p < 0.001 (altamente significativo)

**Fuente:** Software Jamovi 2.3.28.

En la tabla 44 se identificó que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.375\*\*\* y el p-valor es de <.001 y, para poder determinar la veracidad o no de las hipótesis H1 $\alpha$ 1 y H0 $\alpha$ 1, se plantearon los criterios de decisión:

1. Si p-valor  $\geq$  0.05, entonces se acepta la hipótesis nula (H0 $\alpha$ 1) y se rechaza la hipótesis alterna (H1 $\alpha$ 1).

2. Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0\alpha_1$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1\alpha_1$ ).

Por lo tanto, como  $p\text{-valor}$  es menor a 0.05, con una significancia altamente significativa (\*\* $p\text{-valor} < .001$ ), se concluyó que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar que nuestros resultados son confiables, por lo que finalmente se determinó que existe una relación altamente significativa entre el desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico.

Además, analizando el coeficiente del Rho de Spearman (0.375), el cual se encuentra entre intervalos de 0.20 y 0.39 (anexo 1), indica que existe un grado bajo de relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

Para determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo, se formularon las siguientes hipótesis:

- $H_{1\alpha 2}$ : Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo.
- $H_{0\alpha 2}$ : No existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo.

Tabla 45. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo

Prueba	Coefficiente	GI	p-valor	N
Rho de Spearman	0.386 ***	181	<.001	183

Nota. \*  $p < 0.05$  (significativo), \*\*  $p < 0.01$  (muy significativo), \*\*\* $p < 0.001$  (altamente significativo)

**Fuente:** Software Jamovi 2.3.28.

En la tabla 45 se identificó que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.386\*\*\* y el p-valor es de <.001 y, para poder determinar la veracidad o no de las hipótesis  $H_{1\alpha 2}$  y  $H_{0\alpha 2}$ , se plantearon los criterios de decisión:

1. Si  $p\text{-valor} \geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_{0\alpha 2}$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_{1\alpha 2}$ ).
2. Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_{0\alpha 2}$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_{1\alpha 2}$ ).

Por lo tanto, como p-valor es menor a 0.05 y además esta relación es altamente significativa (\*\*\*p-valor<.001), se concluyó que existe suficiente

evidencia estadística para afirmar que existe una relación altamente significativa entre el desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo.

Además, analizando el coeficiente del Rho de Spearman (0.386), el cual se encuentra entre intervalos de 0.20 y 0.39 (anexo 1), indica que existe una baja relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

Para determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación, se formularon las siguientes hipótesis:

- $H_{1\alpha 3}$ : Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación.
- $H_{0\alpha 3}$ : No existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación.

Tabla 46. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación

Prueba	Coefficiente	GI	p-valor	N
Rho de Spearman	0.420 ***	181	<.001	183

Nota. \*  $p < 0.05$  (significativo), \*\*  $p < 0.01$  (muy significativo), \*\*\*  $p < 0.001$  (altamente significativo)

**Fuente:** Software Jamovi 2.3.28.

En la tabla 46 se identificó que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.420\*\*\* y el p-valor es de <.001 y, para poder determinar la veracidad o no de las hipótesis  $H_{1\alpha 3}$  y  $H_{0\alpha 3}$ , se plantearon los criterios de decisión:

1. Si  $p\text{-valor} \geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_{0\alpha 3}$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_{1\alpha 3}$ ).
2. Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_{0\alpha 3}$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_{1\alpha 3}$ ).

Por lo tanto, como p-valor es  $<0.05$  y además tiene una significancia altamente significativa (\*\*p-valor $<0.01$ ), se concluyó que existe suficiente evidencia estadística rechazar la hipótesis nula y afirmar que nuestros resultados no fueron obtenidos al azar o por casualidad, determinándose que existe una relación altamente significativa entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación.

Además, analizando el coeficiente del Rho de Spearman (0.420), el cual se encuentra entre intervalos de 0.40 y 0.59 (anexo 1), indica que existe un grado moderado de relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

Para determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión autogestión, se formularon las siguientes hipótesis:

- H1 $\alpha$ 4: Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión autogestión.
- H0 $\alpha$ 4: No existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión autogestión.

Tabla 47. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión autogestión

Prueba	Coefficiente	GI	p-valor	N
Rho de Spearman	0.347 ***	181	$<.001$	183

Nota. \*  $p < 0.05$  (significativo), \*\*  $p < 0.01$  (muy significativo), \*\*\*  $p < 0.001$  (altamente significativo)

**Fuente:** Software Jamovi 2.3.28.

En la tabla 47 se identificó que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.347\*\*\* y el p-valor es de  $<.001$  y, para poder determinar la veracidad o no de las hipótesis H1 $\alpha$ 4 y H0 $\alpha$ 4, se plantearon los criterios de decisión:

1. Si  $p\text{-valor} \geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula (H0 $\alpha$ 4) y se rechaza la hipótesis alterna (H1 $\alpha$ 4).

2. Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0\alpha_4$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1\alpha_4$ ).

Por lo tanto, como  $p\text{-valor}$  es  $<0.05$  y además nuestra significancia es altamente significativa ( $***p\text{-valor}<0.01$ ), se concluyó que existe suficiente evidencia estadística aceptar a hipótesis alterna y afirmar que existe una relación altamente significativa entre el desempeño laboral y la dimensión autogestión.

Además, analizando el coeficiente del Rho de Spearman (0.347), el cual se encuentra entre intervalos de 0.20 y 0.39 (anexo 1), indica que existe un grado bajo de relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión autogestión de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.

Para determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo, se formularon las siguientes hipótesis:

- $H_1\alpha_5$ : Existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo.
- $H_0\alpha_5$ : No existe relación significativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo.

Tabla 48. Relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo

Prueba	Coefficiente	GI	p-valor	N
Rho de Spearman	0.404 ***	181	<.001	183

Nota. \*  $p < 0.05$  (significativo), \*\*  $p < 0.01$  (muy significativo), \*\*\* $p < 0.001$  (altamente significativo)

**Fuente:** Software Jamovi 2.3.28.

En la tabla 48 se identificó que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.404\*\*\* y el  $p\text{-valor}$  es de  $<.001$  y, para poder determinar la veracidad o no de las hipótesis  $H_1\alpha_5$  y  $H_0\alpha_5$ , se plantearon los criterios de decisión:

1. Si  $p\text{-valor} \geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0\alpha_5$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1\alpha_5$ ).

2. Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0\alpha_5$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1\alpha_5$ ).

Por lo tanto, como  $p\text{-valor}$  es menor a 0.05 y arrojo un nivel de significancia altamente significativa ( $**p\text{-valor} < .001$ ), se concluyó que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una relación altamente significativa entre el desempeño laboral y la dimensión liderazgo.

Además, analizando el coeficiente del Rho de Spearman (0.404), el cual se encuentra entre intervalos de 0.40 y 0.59 (anexo 1), indica que existe una moderada relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023

## 4.2. Discusión de resultados

### 4.2.1. Discusión general:

- Esta investigación, contribuirá a la literatura existente al proporcionar evidencia empírica sobre cómo las habilidades blandas, a través de análisis de habilidades como la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptabilidad, entre otras más, impactan al desempeño laboral en un sector específico como lo es el de comida rápida, el cual no ha sido investigado de forma profunda, por lo cual, esto ayudara a validar o refutar teorías previas sobre la importancia de estas habilidades en el ámbito laboral. A su vez dará mucha más importancia y énfasis en la utilización de habilidades blandas dentro de este sector; además, ofrecerá perspectivas únicas sobre las dinámicas particulares de las habilidades blandas en un entorno de alta presión y ritmo acelerado, contribuyendo a un área menos explorada en la investigación sobre habilidades blandas, por lo tanto este estudio representa una contribución importante a la literatura científica, especialmente en el área de recursos humanos y gestión del talento, debido a que es el primer estudio específico realizado en este sector; por lo tanto, buscará llenar

esa brecha en la literatura. Por ello, con respecto a la hipótesis general, que buscó determinar la relación entre las variables de habilidades blandas y desempeño laboral, obtenida a través del análisis de la prueba Rho de Spearman (0.001), que confirma una relación altamente significativa entre dichas variables. Esto debido a que las empresas están empezando a concientizar la manera de evaluar a sus trabajadores no solo con sus habilidades duras sino también medir su desempeño a través del desarrollo de sus habilidades blandas, esto llevo a la necesidad de comprender cómo las empresas de Fast Food, modificaron y adaptaron las variables de estudio para mejorar sus procesos de selección y capacitación de sus empleados, así como en la implementación de programas de formación no solo en habilidades técnicas, sino también en habilidades blandas, con el propósito de fomentar el desarrollo de destrezas y mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores; además, de servir como guía para evitar la contratación de nuevo personal que carecen de habilidades blandas, debido a que pueden perjudicar el desempeño laboral de los demás empleados, impactando directamente en la productividad de la empresa. Resultado que se asemeja con lo obtenido por Ganoza (2023), el cual encontró una correlación positiva alta de 0.65 entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, lo que indicó que las habilidades blandas son un factor importante en el rendimiento laboral, lo que refuerza la relevancia de este estudio.

#### 4.2.2. Discusiones Especificas:

- Con respecto a la hipótesis específica, que busca determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión pensamiento crítico, obtenida a través del análisis de la prueba Rho de Spearman ( $<.001$ ), que confirma una relación altamente significativa entre dichas variable y dimensión. Esto debido a que en un mundo volátil la toma de decisiones debe ser rápida, por ello los colaboradores deben de contar con un buen nivel de pensamiento crítico para mejorar la rentabilidad de la empresa y el desempeño puesto que un trabajador preparado debe de tener la capacidad de tomar decisiones en momentos críticos. Este resultado se asemeja con lo obtenido por Espinoza *et al.* (2021) quien también

determinó una correlación significativa entre las variables Gestión de talento humano y desempeño laboral, considerando de que ambas variables, trabajen de manera conjunta para lograr una ejecución exitosa de las actividades en la organización. Ennis (1927) definió al pensamiento crítico como un pensamiento reflexivo que permite razonar a la hora de tomar una decisión sobre el que hacer o no.

- Con respecto a la hipótesis específica, que busca determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo, obtenida a través del análisis de la prueba Rho de Spearman ( $<.001$ ), que confirma una relación altamente significativa entre dichas variable y dimensión. Esto debido a que el trabajo en equipo es crucial para un buen desempeño, especialmente en un sector tan agitado como lo son los fast food, por ello si el colaborador es capaz de trabajar en equipo lograra ser competitivo en cualquier ámbito de su vida, beneficiando con ello el desarrollo de la organización. Este resultado se asemeja con lo obtenido por Chichercoma (2023) quien también determinó una correlación significativa entre las variables Calidad de servicio y desempeño laboral, considerando de que ambas variables, trabajen de manera conjunta para lograr una ejecución exitosa de las actividades en la organización. Vemos que la calidad de servicio se va a ver afectada directamente en realizar un buen trabajo en equipo. Según Acosta y Salanova (2011) en su estudio de investigación, definió al trabajo en equipo, como la habilidad de colaborar de manera constante en la búsqueda de un objetivo común, priorizando los objetivos del equipo por encima de los intereses individuales.
- Con respecto a la hipótesis específica, que busca determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación, obtenida a través del análisis de la prueba Rho de Spearman ( $<.001$ ), que confirma una relación altamente significativa entre dichas variable y dimensión. Esto debido a que la comunicación determina el éxito de un negocio, puesto que es necesario para gestionar las crisis que se puedan presentar, permitiendo la rápida solución en situaciones de conflicto, además que favorece el trabajo en equipo y las interacciones laborales, logrando que la productividad laboral se maximice y se alcancen el cumplimiento de los objetivos. Este resultado se asemeja con lo obtenido por Rosa (2020) quien también determinó una correlación

significativa entre las variables Clima organizacional y desempeño laboral, considerando de que ambas variables, trabajen de manera conjunta para lograr una ejecución exitosa de las actividades en la organización, guarda una relación directa puesto que la comunicación ayuda a mejorar el clima laboral. Según Chiavenato (2006) definió a la comunicación como el intercambio claro de información entre individuos, que, a su vez, consideró uno de los procesos fundamentales, tanto en la sociedad, como en las organizaciones.

- Con respecto a la hipótesis específica, que busca determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión autogestión, obtenida a través del análisis de la prueba Rho de Spearman ( $<.001$ ), que confirma una relación significativa entre dichas variable y dimensión. Esto debido a que el designar responsabilidades se crea un sentido de confianza y pertenencia en los colaboradores, fomentando una mayor motivación, responsabilidad y eficiencia en sus tareas. Este resultado se asemeja con lo obtenido por Chichercoma (2023) quien también determinó una correlación significativa entre las variables Calidad de servicio y desempeño laboral, considerando de que ambas variables, trabajen de manera conjunta para lograr una ejecución exitosa de las actividades en la organización, puesto que una buena autogestión ayudara a llegar a una calidad de servicio excelente. Según Brivio (2001) sostuvo que la autogestión, tiene como objetivo la capacidad de tomar decisiones autónomas, que afectanen la confianza de una persona.
- Con respecto a la hipótesis específica, que busca determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión liderazgo, obtenida a través del análisis de la prueba Rho de Spearman ( $<.001$ ), que confirma una relación significativa entre dichas variable y dimensión. Esto debido a que un buen líder determina el comportamiento de sus trabajadores, puesto que puede crear un buen clima laboral, fomentando el trabajo en equipo y la motivación, para con ello mejorar el desempeño de sus colaboradores. Este resultado se asemeja con lo obtenido por Espinoza *et al.* (2021) quien también determinó una correlación significativa entre las variables Gestión de talento humano y desempeño laboral, considerando de que ambas variables, trabajen de manera conjunta para

lograr una ejecución exitosa de las actividades en la organización. Vemos que en la investigación de Espinoza nos dice que hay una relación significativa por ende reforzamos la teoría de que estos indicadores tiene relación directa con el desempeño laboral.

- Chiavenato (2009) definió el liderazgo como el proceso que se establece entre un líder y sus colaboradores, con el propósito de alcanzar un objetivo en común; la cual influye en los seguidores del negocio, inculcando el cambio y la iniciativa del personal.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación altamente significativa entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral, demostrada por una correlación coeficiente del Rhode Spearman, que dio un P valor de Sig. De 0.001 siendo este menor a 0.05, por lo cual existen suficientes evidencias para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, teniendo con ello, que nuestros resultados son confiables y no fueron obtenidos al azar o por casualidad, como coeficiente de correlación se obtuvo un valor de (0.721), el cual se encuentra entre los intervalos de 0.60 y 0.79; este resultado indica que existe relación en un grado alto.
2. Se identificó que el nivel de habilidades blandas de los trabajadores de los restaurantes de comida rápida de Trujillo en el año 2023, predominó el nivel muy desarrollado con 145 trabajadores de los 183 investigados, la cual representa el 79.2%.
3. Se identificó que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de comida rápida de Trujillo en el año 2023, predominó el nivel bueno con 153 trabajadores de los 183 estudiados, el cual representa el 87.88% de la investigación.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los restaurantes de comida rápida de Trujillo, realizar capacitaciones periódicamente del uso de habilidades blandas, para que con esto se pueda llegar a un mejor desempeño de los trabajadores, en especial a Pardos Chicken, puesto que es el restaurante con menos conocimientos de estas.
2. Se recomienda a los trabajadores de comida rápida de Trujillo, tomar conciencia y seguir utilizando sus habilidades blandas, para un buen desarrollo organizacional y personal.
3. Se recomienda a los restaurantes de comida rápida de Trujillo, informar y fomentar el desarrollo de habilidades blandas, a los trabajadores nuevos que se incorporen a sus establecimientos, ayudando a que tengan una mejor adaptación y

desempeño.

4. Se recomienda la continuidad de investigaciones futuras, que profundicen en esta temática y que exploren estrategias específicas, para maximizar la adquisición y aplicación efectiva de habilidades blandas en el sector de comida rápida. Estas investigaciones adicionales pueden enriquecer aún más nuestro conocimiento y brindar orientación adicional, para la mejora continua de la gestión de recursos humanos en este sector.

## REFERENCIAS

2. *Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf*. (s. f.).

Recuperado 9 de julio de 2023, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

2\_ *Comportamiento Organizacional\_13\_edicion.pdf*. (s. f.). Recuperado 5 de mayo de 2023, de

[https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2\\_Comportamiento\\_Organizacional\\_13\\_edicion.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf)

Abdala, V. C., y Cardona, M. C. G. (2021). *Gastronómico, específicamente en comidas rápidas*.

72.

Acosta, H., y Salanova, D. M. (2011). *HOW ORGANIZATIONAL PRACTICES PREDICT TEAM WORK ENGAGEMENT: THE ROLE OF ORGANIZATIONAL TRUST*.

*Administración de recursos humanos 6a edición El capital humano de las empresas · Biblioteca CLEA*. (s. f.). Recuperado 17 de junio de 2023, de

<https://clea.edu.mx/biblioteca/items/show/434#?c=&m=&s=&cv=>

*Administracion-de-personal-y-recursos-humanos-tercera-edicion-william-werther-keith-davis.pdf*.

(s. f.). Recuperado 17 de junio de 2023, de

<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/administracion-de-personal-y-recursos-humanos-tercera-edicion-william-werther-keith-davis.pdf>

Alegría, F. E., Colina, M. P., y Fuster, R. A. (2021). *Plan de negocios para la implementación de un fast food de hamburguesas basada en vegetales*.

<https://repositorio.esan.edu.pe//handle/20.500.12640/2395>

All Top Everything. (2022, abril 8). *Las 10 cadenas de comida rápida más grandes del mundo—*

*All Top Everything*. <https://www.alltopeverything.com/largest-fast-food-restaurant-chains/>

- Allen, N. J., y Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.0043>
- Alveiro, M. C. (s. f.). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO*.
- Arce, D. (2021, enero 26). *El auspicioso futuro del delivery en América Latina*. AméricaEconomía. <http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/el-auspicioso-futuro-del-delivery-en-america-latina>
- Arce\_CC.pdf. (s. f.). Recuperado 31 de mayo de 2023, de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660208/Arce\\_CC.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660208/Arce_CC.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- ASALE, R.-, y RAE. (s. f.). *Discrecional | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 6 de mayo de 2023, de <https://dle.rae.es/discrecional>
- Asana. (s. f.). *Autogestión: 7 habilidades para convertirte en un mejor líder [2022] • Asana*. Asana. Recuperado 16 de junio de 2023, de <https://asana.com/es/resources/self-management>
- Bashir, H. (2014). *Investigation into Issues Related to the Productivity of Employees in an Oil and Gas Industry*.
- Bateman, T., y Crant, J. (1993). The Proactive Component of Organizational Behavior: A Measure and Correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 103-118. <https://doi.org/10.1002/job.4030140202>
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí•ritu Emprendedor TES*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Borman, W. C. (2004). The Concept of Organizational Citizenship. *Current Directions in Psychological Science*, 13(6), 238-241. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00316.x>
- Brivio, A. (2001). *La autogestión: Una opción para la adquisición de recursos materiales y financieros en una institución docente bolivariana*. <https://www.efdeportes.com/efd137/la-autogestion-en-una-institucion-docente-bolivariana.htm>
- Buxarrais, M. R. (2020). *Educación en valores y democracia*.  
*Cap03.pdf*. (s. f.). Recuperado 28 de mayo de 2023, de  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0102935/cap03.pdf>
- Carranza, J. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021*.  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>
- Carrillo, A. (2023, febrero 20). (25) *El futuro del Fast-Food: ¿Podría la IA y la robótica reemplazar a los humanos? | LinkedIn*. <https://www.linkedin.com/pulse/el-futuro-del-fast-food-podr%C3%ADa-la-ia-y-rob%C3%B3tica-los-carrillo-pineda/?originalSubdomain=es>
- Casco, A. R. (2020). Efectos de la pandemia de COVID-19 en el comportamiento del consumidor. *Innovare: Revista de ciencia y tecnología*, 9(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.5377/innovare.v9i2.10208>
- Castro, R. (2020, enero 31). Habilidades blandas: Qué son y por qué son importantes.  
*dpersonas*. <https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>
- Cervantes. (2021, marzo 10). *Cómo son los equipos con autogestión | Aprende Institute*.  
<https://aprende.com/blog/bienestar/inteligencia-emocional/caracteristicas-de-los-empleados-con-autogestion-laboral/>

Chanca, J. A. (2021). Eficiencia del clima organizacional y el desempeño laboral del personal militar del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, 2020.

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17461>

Chiavenato, I. (s. f.-a). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones.*

Chiavenato, I. (s. f.-b). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.*

Chiavenato, I. (s. f.-c). *Gestión del talento humano.*

Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos.*

Chiavenato, I. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN.*

Chiavenato, I. (2009a). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones.*

Chiavenato, I. (2009b). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.*

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.*

*Competencias Laborales: Diferencias entre habilidades blandas y duras | Conexión ESAN.* (s. f.).

Recuperado 17 de junio de 2023, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/competencias-laborales-diferencias-entre-habilidades-blandas-duras>

*Comunicación organizacional.* (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2023, de

<https://www.rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>

Covey, S. R. (2003). *De: "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva".*

Cuello, R. B., Fructus, R. C., y Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), Article 1.

<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

*Desarrollo y evolución del concepto calidad*. (s. f.). Recuperado 17 de junio de 2023, de

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Doyle, A. (2021, noviembre 5). *Hard Skills vs. Soft Skills: What's the Difference?* The Balance.

<https://www.thebalancemoney.com/hard-skills-vs-soft-skills-2063780>

Duckworth, A., y Yeager, D. (2015). Measurement Matters: Assessing Personal Qualities Other Than Cognitive Ability for Educational Purposes. *Educational Researcher*, 44, 237-251.

<https://doi.org/10.3102/0013189X15584327>

EEE. (2015, agosto 28). Qué es el liderazgo. Aspectos más relevantes. *Escuela Europea de*

*Excelencia*. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>

*Ernesto\_Tesis\_maestria\_2019.pdf*. (s. f.-a). Recuperado 27 de abril de 2023, de

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

*Ernesto\_Tesis\_maestria\_2019.pdf*. (s. f.-b). Recuperado 29 de abril de 2023, de

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escobedo, C. L., y Quiñones, M. M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos—Agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>

*ESCOBEDO\_GARCÍA QUIÑONES\_FLORIN\_2021-01-10.pdf*. (s. f.). Recuperado 17 de junio de 2023, de

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO\\_GARC%C3%8DA\\_QUI%C3%91ONES\\_FLORIN\\_2021-01-10.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1)

Escuela de administracion de negocios para graduados. (2019, febrero 5). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?* | Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados>

Etzel, y Wlaker. (2007). *Fundamentos de Marketing*.

Expert Market Research (EMR). (s. f.). *Mercado Latinoamericano de Comida Rápida, Análisis, Crecimiento, Tendencias 2023-2028*. Recuperado 16 de abril de 2023, de <https://www.informesdeexpertos.com/informes/mercado-latinoamericano-de-comida-rapida>

Fallas, J. G. (s. f.). *Resolución de problemas: De Piaget a otros autores*.

Femenil, prepaUP. (2020, julio 7). *¿Qué es el aprendizaje colaborativo y cuáles son sus beneficios?* <https://blog.up.edu.mx/prepaup/femenil/que-es-el-aprendizaje-colaborativo-y-cuales-son-sus-beneficios>

Franco, Almeida, y Saiz. (2014). *Pensamiento Crítico para la Solución de Problemas—Módulo I*. [https://eminusapi.uv.mx/eminusapi/drive/cur\\_9139/contenido/elem\\_26532/recurso/recurso/modulo-1.html](https://eminusapi.uv.mx/eminusapi/drive/cur_9139/contenido/elem_26532/recurso/recurso/modulo-1.html)

Franco, R. Á. V. (2022). Las habilidades blandas: Su influencia en la productividad de una empresa de comercio exterior, 2019. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), Article 50. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24286>

Gamarra, G. (2020, mayo 12). 6 ejemplos de evaluación de desempeño—Factorial. *Factorial Blog*. <https://factorialhr.es/blog/ejemplos-evaluacion-desempeno/>

GESTIÓN. (2022, diciembre 16). *Ventas y reservas en restaurantes caen en alrededor del 80% por protestas y bloqueos* | Unión de Gremios de Restaurantes del Perú | paralizaciones |

*estado de emergencia | toque de queda | rmmn | ECONOMIA. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN.* <https://gestion.pe/economia/empresas/ventas-y-reservas-en-restaurantes-caen-en-alrededor-del-80-por-protestas-y-bloqueos-union-de-gremios-de-restaurantes-del-peru-paralizaciones-estado-de-emergencia-toque-de-queda-rmmn-noticia/>

GESTIÓN, N. (2019, marzo 19). *Pollerías mantienen su liderazgo en mercado de fast food en el país | ECONOMIA. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN.*

<https://gestion.pe/economia/empresas/pollerias-mantienen-liderazgo-mercado-fast-food-pais-261806-noticia/>

Ginocchio, C. (2019, enero 8). *Habilidades blandas más valoradas en las empresas.* Universidad ESAN. <https://ue.edu.pe/opinando/habilidades-blandas-mas-valoradas-en-las-empresas>

Goleman, D. (1998). *LA PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.*

Gómez, M. (2021, abril 21). Columna de Opinión: Impactos positivos de la cuarentena en el medio ambiente y planeta - Noticias UPC. <https://noticias.upc.edu.pe/>

<https://noticias.upc.edu.pe/2020/04/21/columna-opinion-impactos-positivos-de-la-cuarentena-l-medio-ambiente-planeta/>

Gutiérrez, B. R., y Melecia, N. (s. f.). *PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:*

Hernández, A. (2022, junio 14). Cuál es la cadena de comida rápida en EE.UU. donde los empleados lo pasan mejor. *El Diario NY.* <https://eldiariony.com/2022/06/14/cual-es-la-cadena-de-comida-rapida-en-ee-uu-donde-los-empleados-lo-pasan-mejor/>

Indeed. (2023, marzo 16). *Habilidades para resolver problemas en el trabajo.* Guía profesional de Indeed. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/habilidades-para-resolver-problemas>

INEI. (2023, marzo 23). *Actividad de restaurantes creció 9,28% en enero de este año.*

<https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/actividad-de-restaurantes-crecio-928-en-enero-de-este-ano-14312/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022, diciembre 20). *Actividad de restaurantes se incrementó 8,01% en octubre de este año.*

<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/actividad-de-restaurantes-se-incremento-801-en-octubre-de-este-ano-14064/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023, marzo 23). *Actividad de restaurantes creció 9,28% en enero de este año.* <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/actividad-de-restaurantes-crecio-928-en-enero-de-este-ano-14312/>

*Investigacion.pdf*. (s. f.-a). Recuperado 17 de mayo de 2023, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

*Investigacion.pdf*. (s. f.-b). Recuperado 21 de mayo de 2023, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

*IV\_PG\_MRHGO\_TE\_Chaca\_Contreras\_2022.pdf*. (s. f.). Recuperado 4 de mayo de 2023, de [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)

Jesús F., S. V., y Ángel L., C. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.  
<https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>

Koontz, H., y Weihrich. (2012). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial.*

Lachira, S. V. (2019). Factores de comportamiento del consumidor que influyen en la decisión de compra en el Mall Aventura y Real Plaza de la ciudad de Trujillo-2018. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31414>

Leal, J. A. R., y Salazar, M. E. A. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>

- Leporati, M. (2020, junio 25). *COVID19 EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA: De la crisis a la nueva realidad*. Blog del IICA. <https://blog.iica.int/blog/covid19-en-industria-alimentaria-crisis-nueva-realidad>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Mamani, M. Y., y Velarde, I. J. (2023). *Motivación y desempeño laboral de las enfermeras del Programa de Atención Domiciliaria en una empresa privada San Isidro 2022*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/13512>
- Marchetti, M., Cohen, L., y Beatriz, F. (2022). *Algunas reflexiones sobre el Trabajo en Equipo como estrategia para el Gerenciamiento de la Calidad en Instituciones Educativas*.
- Martinez, L. (2020, octubre 13). *Comportamientos contraproducentes en el trabajo: Qué son, y características*. <https://psicologiyamente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>
- Medina, J. (2010). *Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602010000200007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602010000200007)
- Metodología de la investigación.pdf*. (s. f.). Recuperado 17 de mayo de 2023, de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., y Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
- Misión #4—Resolución de problemas | UNICEF*. (s. f.). Recuperado 15 de junio de 2023, de <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-4-resoluci%C3%B3n-de-problemas>

- Nicolás, M. del S. G., y Francia, M. P. de. (2023). Identificación de competencias blandas para fortalecer el currículo de las carreras Administración de Empresas y Marketing y Publicidad. *Wani*, 78, Article 78. <https://doi.org/10.5377/wani.v39i78.15849>
- Omar, A. (2008). *VALORES PERSONALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL*. 13(2).
- Omar, A., Vaamonde, J. D., y Uribe Delgado, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: Diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* (pp. xiii, 132). Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (s. f.). *Coronavirus*. Recuperado 14 de abril de 2023, de <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>
- Palací Descals, F. J., y Agulló Tomás, E. (Eds.). (2008). *Psicología de la organización* (Última reimpr). Pearson / Prentice Hall.
- Palacios, D. L. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí— Ecuador. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>
- Palacios, I., Alonso, R., Varela, M., Calvo, Y., Fernández, F. X., Gómez, L., López, P., Rodríguez, Y., y Varela, J. R. (2019). *Estadística inferencial*. Dicenlen.  
<https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/estadistica-inferencial>
- Palacios, P. (1993). LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: UNA R E V I S I ~  
NESTRUCTURADA. *ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS*.
- Parra, A. A., y Gómez, F. G. (s. f.). *Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo*.

- Parra, J. D. (2019). El arte del muestreo cualitativo y su importancia para la evaluación y la investigación de políticas públicas: Una aproximación realista. *Opera*, 25, Article 25. <https://doi.org/10.18601/16578651.n25.07>
- Paz, V. G. (s. f.). *Comunicación organizacional*.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Peiró, R. (2021, abril 8). *Comunicación*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- Pitta, N. R. (2021). El desarrollo de las habilidades blandas de los docentes y la percepción de los estudiantes en un IES en el nuevo ambiente laboral ocasionado por la crisis sanitaria mundial, Lima, 2020. *Repositorio Académico USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9461>
- ¿Qué es la adaptabilidad laboral? | *Indeed.com*. (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2023, de <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/adaptabilidad-laboral-definicion-consejos>
- Redacción EC. (2017, agosto 1). TOP 10: Conoce las marcas que dominan el mercado peruano de comida rápida. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/fast-food-peru-10-marcas-dominan-mercado-noticia-446415-noticia/>
- REP\_FRANCISCO.LUNA\_SHENA.SILVA\_HABILIDADES.BLANDAS.pdf. (s. f.). Recuperado 12 de abril de 2023, de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6863/1/REP\\_FRANCISCO.LUNA\\_SHENA.SILVA\\_HABILIDADES.BLANDAS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6863/1/REP_FRANCISCO.LUNA_SHENA.SILVA_HABILIDADES.BLANDAS.pdf)
- Rodríguez, J. L. (2021). Relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. *Universidad*

*Nacional Mayor de San Marcos.*

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17114>

Rotundo, M., y Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>

Saiz, C. (s. f.). *INTERVENIR PARA TRANSFERIR EN PENSAMIENTO CRÍTICO.*

Sanchis, A. (2022, mayo 5). *Las cadenas de comida rápida no encuentran trabajadores humanos. Así que los están sustituyendo con robots.* Magnet. <https://magnet.xataka.com/que-pasa-cuando/cadenas-comida-rapida-no-encuentran-trabajadores-humanos-asi-que-estan-sustituyendo-robots>

Santander. (2022, julio 1). *La adaptabilidad: Competencia clave en el entorno profesional.* <https://www.becas-santander.com/es/blog/adaptabilidad.html>

Serrano, M. T. E. (2004a). CREATIVIDAD: DEFINICIONES, ANTECEDENTES Y APORTACIONES. *Revista Digital Universitaria.*

Serrano, M. T. E. (2004b). CREATIVIDAD: DEFINICIONES, ANTECEDENTES Y APORTACIONES. *Revista Digital Universitaria.*

Siliceo, A. (2001). *¿Cómo quieres que te recuerden tus seguidores?*

Suleman, Q., Syed, M., Sadaf, Z., Khattak, A., Noreen, R., y Qureshi, M. (2021). *Association between Soft Skills and Job Performance: A Cross-Sectional Study among Secondary-School- Heads in Kohat Division, Pakistan.*

SUNAT. (2023). *SUNAT - Consulta Ruc.* <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/FrameCriterioBusquedaWeb.jsp>

T037\_48369208\_T.pdf. (s. f.). Recuperado 24 de junio de 2023, de

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4328/T037\\_48369208\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4328/T037_48369208_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Talento-humano\_a.pdf. (s. f.). Recuperado 18 de mayo de 2023, de

[https://www.bivica.org/files/talento-humano\\_a.pdf](https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf)

Tovar, L. A. R. (s. f.-a). *MONOGRAFIA SOBRE TRABAJO DE EQUIPO*.

Tovar, L. A. R. (s. f.-b). *MONOGRAFIA SOBRE TRABAJO DE EQUIPO*.

Trabajo\_En\_equipo-libre.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2023, de

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36256917/Trabajo\\_En\\_equipo-libre.pdf?1421185328=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTrabajo\\_En\\_equipo.pdf&Expires=1686966490&Signature=BXsJei-DfPVuj3wFrZ0y6ZeQNTgBl30X33QwyF-J8GdYUxC1pTQBxIWRMbYYSSMDir0zsYqSz39Ti8jLmt6Uc90IFIZKdhIIJGI~QhJ2~3ey~EFsfQbKGB9MvREvwS4MsANiqxITyLwsmydXlu2r7NENfMdETINuMm0aaMOYNqa55BZ4ZjbQV7Qno5NTAgQqRhksbeCOvmB5sozQdYyTEmIMPRXMh6LMXm-NI2Kajm39GSqC3wh88IDLvW3BXM2t78ErkLDHw97~iG~ruPJpZEajlGxhrS6d4uv3i5W6jcU-jMjRQV9g-YJDS2nYjmBorQcuxUVIaEKQTQqUoeQnJg\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36256917/Trabajo_En_equipo-libre.pdf?1421185328=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTrabajo_En_equipo.pdf&Expires=1686966490&Signature=BXsJei-DfPVuj3wFrZ0y6ZeQNTgBl30X33QwyF-J8GdYUxC1pTQBxIWRMbYYSSMDir0zsYqSz39Ti8jLmt6Uc90IFIZKdhIIJGI~QhJ2~3ey~EFsfQbKGB9MvREvwS4MsANiqxITyLwsmydXlu2r7NENfMdETINuMm0aaMOYNqa55BZ4ZjbQV7Qno5NTAgQqRhksbeCOvmB5sozQdYyTEmIMPRXMh6LMXm-NI2Kajm39GSqC3wh88IDLvW3BXM2t78ErkLDHw97~iG~ruPJpZEajlGxhrS6d4uv3i5W6jcU-jMjRQV9g-YJDS2nYjmBorQcuxUVIaEKQTQqUoeQnJg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

UCSP. (2020, noviembre 3). *¿Qué son las habilidades blandas?*

<https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-son-habilidades-blandas/>

UNIR. (2022, diciembre 12). *Habilidades duras o hard skills, ¿qué son y qué tipos existen?* UNIR

México. <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>

Universidad Francisco Marroquín (UFM). (s. f.). El impacto de la pandemia de Covid-19 en el

comportamiento del consumidor de comida rápida. *Nutrición*. Recuperado 14 de abril de

2023, de <https://nutricion.ufm.edu/articulos/el-impacto-de-la-pandemia-de-covid-19-en-el-comportamiento-del-consumidor-de-comida-rapida/>

Valencia, R. A. (2023). Influencia del desarrollo de las habilidades blandas en el nivel de productividad en la empresa logística de comercio exterior Savar Agentes de Aduana S.A, 2019. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19438>

Villalobos, M. I. (2022). *Metodología de aprendizaje basado en proyectos y su influencia en el desarrollo de las habilidades blandas, en los estudiantes de la básica superior de la escuela "Dr. Amable Rosero León* [BachelorThesis, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9704>

Vroom, V. H. (1994). *Work and Motivation*. Wiley.

## ANEXOS.

Anexo 1. Grado de relación según el coeficiente de Rho de Spearman.

Valores	Relación
$\pm 0.80$ a $\pm 0.99$	Muy alta
$\pm 0.60$ a $\pm 0.79$	Alta
$\pm 0.40$ a $\pm 0.59$	Moderada
$\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Baja
$\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Muy baja

## Anexo 2. Cuestionario sobre las habilidades blandas y el desempeño laboral

### CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

El propósito del presente cuestionario es identificar el grado de relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, de los trabajadores del sector de comida rápida, que se encuentran en los centros comerciales de Trujillo. La información brindada es confidencial y será utilizada para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. A continuación, se presentan 15 preguntas en una escala de 5 puntos que expresan la intensidad de acuerdo o desacuerdo. Para cada una de estas preguntas, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa (“X”) solo una de las respuestas.

1	2	3	4	5
Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>Apellidos y Nombre del Evaluador:</b>	
<b>Apellidos y Nombre del Evaluado:</b>	

Dimensión	N°	Habilidades Blandas	Valoración				
			1	2	3	4	5
Pensamiento crítico	1	¿Es capaz de Identificar fácilmente los problemas que ocurren en la empresa?					
	2	¿Ha resuelto algún problema o situación de conflicto que perjudicó a la empresa?					
	3	¿Toma oportunamente decisiones que benefician el desarrollo de la empresa?					
Trabajo en equipo	4	¿Trabaja con sus compañeros y les brinda ayuda cuando lo necesitan?					
	5	¿Participa activamente en reuniones de trabajo con ideas para mejorar el bienestar colectivo?					
	6	¿Se compromete responsablemente con su trabajo y con el del equipo, excediendo los estándares establecidos?					

<b>Comunicación</b>	7	¿Comparte de manera correcta la información que tiene disponible?					
	8	¿Se comunica con facilidad y coherencia con sus compañeros de trabajo?					
	9	¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le comunican?					
<b>Autogestión</b>	10	¿Asume sus tareas con responsabilidad y las termina a tiempo?					
	11	¿Controla su temperamento y comportamiento ante situaciones estresantes?					
	12	¿Cree que puede cumplir sus tareas a tiempo?					
<b>Liderazgo</b>	13	¿Toma la iniciativa y motiva a sus compañeros a trabajar juntos?					
	14	¿Sus compañeros lo ven como un modelo a seguir?					
	15	¿Se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en su entorno laboral?					

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

Referencia

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Anexo 3. Cuestionario sobre las habilidades blandas y el desempeño laboral

**CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

El propósito del presente cuestionario es identificar las habilidades blandas y el desempeño laboral, la información brindada es confidencial y será utilizada para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. A continuación, se presentan 15 preguntas en una escala de 5 puntos que expresan la intensidad de acuerdo o desacuerdo. Para cada una de estas preguntas, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa (“X”) solo una de las respuestas.

1	2	3	4	5
Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>Apellidos y Nombre del Evaluador:</b>	
<b>Apellidos y Nombre del Evaluado:</b>	

Dimensión	N°	Desempeño laboral	Valoración				
			1	2	3	4	5
Productividad	1	¿Planifica y organiza sus actividades antes de que se lleven a cabo?					
	2	¿Utiliza los recursos de la empresa correctamente para ejecutar sus actividades?					
	3	¿Los resultados de su trabajo cumplen con las expectativas de la empresa?					
Creatividad	4	¿Recomienda nuevas actividades de mejora que ayuden al desarrollo de la empresa?					
	5	¿Genera idea que mejoren su desempeño laboral y el de la empresa?					
	6	¿Suele dar el primer paso para implementar una nueva idea?					
Calidad	7	¿Considera que su trabajo es de calidad y obtiene buenos resultados?					
	8	¿Los clientes quedan satisfechos con el servicio proporcionado?					
	9	¿Proporciona soluciones que superen las expectativas de los clientes?					

<b>Conocimiento del trabajo</b>	10	¿Tiene conocimiento de las funciones del cargo en el que se desempeña?					
	11	¿Utiliza sus habilidades y/o conocimientos técnicos requeridos para realizar alguna actividad?					
	12	¿Cumple con las metas establecidas por la empresa?					
<b>Compromiso</b>	13	¿Pone esfuerzo, dedicación e interés en las actividades que realiza?					
	14	¿Prioriza el cumplimiento de los objetivos como partes esenciales para la empresa?					
	15	¿Está comprometido con el crecimiento de la empresa?					

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

#### Referencia

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

#### Anexo 4. Equivalencias cualitativas de la variable habilidades blandas y sus dimensiones

##### Equivalencias de la variable Habilidades blandas

N°	Escala	Grado
1	15 – 35	Nada desarrollada
2	36 – 56	Poco desarrollada
3	57- 75	Muy desarrollada

**Fuente:** Adaptado del Carranza (2022)

##### Equivalencias de las dimensiones de la variable Habilidades bandas

N°	Escala	Grado
1	15 - 35	Nada desarrollada
2	36 - 56	Poco desarrollada
3	57 - 75	Muy desarrollada

**Fuente:** Elaboración propia del autor

Anexo 5. Equivalencias cualitativas de la variable habilidades blandas y  
Desempeño laboral y sus dimensiones

Equivalencias de la variable Desempeño laboral

N°	Escala	Grado
1	15 – 30	Deficiente
2	31 – 50	Regular
3	51- 75	Bueno

**Fuente:** Adaptado del Carranza (2022)

Equivalencias de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

N°	Escala	Grado
1	15 – 35	Deficiente
2	36 – 56	Regular
3	57 – 75	Bueno

**Fuente:** Elaboración propia del autor

Anexo 6. Validez de contenido del cuestionario sobre Desempeño Laboral.  
Validez de contenido del experto 1



**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Instrumento:** CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Betty del Carmen Ortiz Granda				
Centro laboral	Corte Superior de Justicia de Tumbes				
Grado obtenido	Superior Universitario - Lic.en Administración				
Fecha de validación	09/06/2023	Email	bortizgranda@gmail.com		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	- Maticorena Castillo, Cesar Baruck - Torres Sandoval, Aylin Kiara				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Productividad	1	¿Planifica y organiza sus actividades antes de que se lleven a cabo?	5	-
	2	¿Utiliza los recursos de la empresa correctamente para ejecutar sus actividades?	5	-
	3	¿Los resultados de su trabajo cumplen con las expectativas de la empresa?	4	-
Creatividad	4	¿Recomienda nuevas actividades que ayuden al desarrollo de la empresa?	5	-
	5	¿Tiene ideas que podrían mejorar su trabajo y el de la empresa?	5	-
	6	¿Suele dar el primer paso para implementar una nueva idea?	5	-
Calidad	7	¿Considera que el trabajo que realiza se caracteriza por su calidad y buen resultado?	5	-
	8	¿Proporciona soluciones que superen las expectativas de los clientes?	5	-
	9	¿Los clientes quedan satisfechos con el servicio proporcionado?	4	-

Conocimiento del trabajo	10	¿Tiene conocimiento de las funciones del cargo en el que se desempeña?	5	-
	11	¿Utiliza sus habilidades y/o conocimientos técnicos requeridos para realizar alguna actividad?	5	-
	12	¿Cumple con las metas establecidas por la empresa?	4	-
Compromiso	13	¿Pone esfuerzo, dedicación e interés en las actividades que realiza?	5	-
	14	¿Prioriza el cumplimiento de los objetivos como partes esenciales para la empresa?	5	-
	15	¿Está comprometido con el crecimiento a la empresa?	4	-

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado:    **SI (X)**    **NO ( )**



Lic. Betty del Carmen Ortiz Granda  
REGUC N°22736

#### Referencias

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Validez de contenido del cuestionario sobre Habilidades Blandas. Validez de contenido del experto 1



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Betty del Carmen Ortiz Granda				
Centro laboral	Corte Superior de Justicia de Tumbes				
Grado obtenido	Superior Universitario - Lic.en Administración				
Fecha de validación	09/06/2023	Email	bortizgranda@gmail.com		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maticorena Castillo, Cesar Baruck</li> <li>- Torres Sandoval, Aylin Kiara</li> </ul>				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Pensamiento crítico	1	¿Identifica fácilmente los problemas que ocurren en la empresa?	5	-
	2	¿Resuelve algún problema o situación de conflicto que perjudicó a la empresa?	4	-
	3	¿Toma oportunamente decisiones que benefician el desarrollo de la empresa?	5	-
Trabajo en equipo	4	¿Trabaja con sus compañeros y les brinda ayuda cuando lo necesitan?	5	-
	5	¿Participa activamente en reuniones de trabajo con ideas para mejorar el bienestar colectivo?	5	-
	6	¿Se compromete responsablemente con su trabajo y con el del equipo, excediendo los estándares establecidos?	5	-
Comunicación	7	¿Comparte información de la que dispone de manera correcta?	4	-
	8	¿Se comunica con facilidad y coherencia con sus compañeros de trabajo?	5	-
	9	¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le comunican?	4	¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le asignan?

Autogestión	10	¿Asume sus tareas con responsabilidad y las termina a tiempo?	5	-
	11	¿Controla su temperamento y comportamiento ante situaciones estresantes?	5	-
	12	¿Cree que puede cumplir sus tareas a tiempo?	4	-
Liderazgo	13	¿Toma la iniciativa y motiva a sus compañeros a trabajar juntos?	4	-
	14	¿Sus compañeros lo ven como un modelo a seguir?	4	-
	15	¿Se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en su entorno laboral?	5	-

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: **SI (X)** **NO ( )**



Lic. Betty del Carmen Ortiz Granda  
REGUC N°22736

#### Referencias

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Validez de contenido del cuestionario sobre Desempeño Laboral. Validez de contenido del experto 2



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Sánchez Sarmiento Mayra Estepani				
Centro laboral	Ingeniería y Construcciones San Lorenzo				
Grado obtenido	Licenciada en Psicología				
Fecha de validación	12/10/23	Email	mayrasanchezpsicologia@gmail.com		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	- Maticorena Castillo, Cesar Baruck - Torres Sandoval, Aylin Kiara				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Productividad	1	¿Planifica y organiza sus actividades antes de que se lleven a cabo?	5	
	2	¿Utiliza los recursos de la empresa correctamente para ejecutar sus actividades?	5	
	3	¿Los resultados de su trabajo cumplen con las expectativas de la empresa?	4	
Creatividad	4	¿Recomienda nuevas actividades que ayuden al desarrollo de la empresa?	4	
	5	¿Tiene ideas que podrían mejorar su trabajo y el de la empresa?	5	
	6	¿Suele dar el primer paso para implementar una nueva idea?	4	
Calidad	7	¿Considera que el trabajo que realiza se caracteriza por su calidad y buen resultado?	4	
	8	¿Proporciona soluciones que superen las expectativas de los clientes?	4	
	9	¿Los clientes quedan satisfechos con el servicio proporcionado?	5	

Conocimiento del trabajo	10	¿Tiene conocimiento de las funciones del cargo en el que se desempeña?	4	
	11	¿Utiliza sus habilidades y/o conocimientos técnicos requeridos para realizar alguna actividad?	5	
	12	¿Cumple con las metas establecidas por la empresa?	4	
Compromiso	13	¿Pone esfuerzo, dedicación e interés en las actividades que realiza?	4	
	14	¿Prioriza el cumplimiento de los objetivos como partes esenciales para la empresa?	4	
	15	¿Está comprometido con el crecimiento a la empresa?	5	

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: SI (  ) NO (  )

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO

  
 Mayra Sánchez Sarmiento  
 PSICÓLOGA  
 C.Ps.P. 49191

#### Referencias

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferreteria & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Validez de contenido del cuestionario sobre Habilidades Blandas. Validez de contenido del experto 2



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Sanchez Sarmiento Mayra Estefani				
Centro laboral	Ingeniería y Construcciones San Lorenzo				
Grado obtenido	Licenciada en Psicología				
Fecha de validación	12/06/23	Email	mayrasanchezpsicologia@gmail.com		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maticorena Castillo, Cesar Baruck</li> <li>- Torres Sandoval, Aylin Kiara</li> </ul>				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
<b>RANGOS DE VALORACIÓN</b>	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Pensamiento crítico	1	¿Identifica fácilmente los problemas que ocurren en la empresa?	5	
	2	¿Ha logrado resolver algún problema o situación de conflicto que haya perjudicado a la empresa?	4	
	3	¿Toma oportunamente decisiones que benefician el desarrollo de la empresa?	4	
Trabajo en equipo	4	¿Trabaja con sus compañeros y les brinda ayuda cuando lo necesitan?	5	
	5	¿Participa activamente en reuniones de trabajo con ideas para mejorar el bienestar colectivo?	5	
	6	¿Se compromete responsablemente con su trabajo y con el del equipo, excediendo los estándares establecidos?	4	
Comunicación	7	¿Comparte información de la que dispone de manera correcta?	4	
	8	¿Se comunica con facilidad y coherencia con sus compañeros de trabajo?	5	

	9	¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le comunican?	4	
Autogestión	10	¿Asume sus tareas con responsabilidad y las termina a tiempo?	5	
	11	¿Controla su temperamento y comportamiento ante situaciones estresantes?	5	
	12	¿Cree que puede cumplir sus tareas a tiempo?	4	
Liderazgo	13	¿Toma la iniciativa y motiva a sus compañeros a trabajar juntos?	5	
	14	¿Sus compañeros lo ven como un modelo a seguir?	5	
	15	¿Se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en su entorno laboral?	5	

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: SI (  ) NO (  )

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO

  
 Mayra Sánchez Sarmiento  
 PSICÓLOGA  
 C.Ps.P. 49191

#### Referencias

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferreteria & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Validez de contenido del cuestionario sobre Desempeño Laboral. Validez de contenido del experto 3



**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	ROSSI ORTIZ RICARDO GABRIEL				
Centro laboral	UPAO				
Grado obtenido	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN RRHH				
Fecha de validación	20/06/2023	Email	<a href="mailto:rrossio@upao.edu.pe">rrossio@upao.edu.pe</a>		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maticorena Castillo, Cesar Baruck</li> <li>- Torres Sandoval, Aylin Kiara</li> </ul>				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Pensamiento crítico	1	¿Identifica fácilmente los problemas que ocurren en la empresa?	5	
	2	¿Ha logrado resolver algún problema o situación de conflicto que haya perjudicado a la empresa?	5	
	3	¿Toma oportunamente decisiones que benefician el desarrollo de la empresa?	5	
Trabajo en equipo	4	¿Trabaja con sus compañeros y les brinda ayuda cuando lo necesitan?	5	
	5	¿Participa activamente en reuniones de trabajo con ideas para mejorar el bienestar colectivo?	5	
	6	¿Se compromete responsablemente con su trabajo y con el del equipo, excediendo los estándares establecidos?	5	
Comunicación	7	¿Comparte información de la que dispone de manera correcta?	5	
	8	¿Se comunica con facilidad y coherencia con sus compañeros de trabajo?	4	

	9	¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le comunican?	5	
Autogestión	10	¿Asume sus tareas con responsabilidad y las termina a tiempo?	5	
	11	¿Controla su temperamento y comportamiento ante situaciones estresantes?	5	
	12	¿Cree que puede cumplir sus tareas a tiempo?	5	
Liderazgo	13	¿Toma la iniciativa y motiva a sus compañeros a trabajar juntos?	4	
	14	¿Sus compañeros lo ven como un modelo a seguir?	5	
	15	¿Se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en su entorno laboral?	5	

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: **SI (X)** **NO ( )**



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO

#### Referencias

- Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferrería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Validez de contenido del cuestionario sobre Habilidades Blandas. Validez de contenido del experto 3



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	ROSSI ORTIZ RICARDO GABRIEL				
Centro laboral	UPAO				
Grado obtenido	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN RRHH				
Fecha de validación	20/06/2023	Email	<a href="mailto:rrossio@upao.edu.pe">rrossio@upao.edu.pe</a>		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maticorena Castillo, Cesar Baruck</li> <li>- Torres Sandoval, Aylin Kiara</li> </ul>				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Pensamiento crítico	1	¿Identifica fácilmente los problemas que ocurren en la empresa?	5	
	2	¿Ha logrado resolver algún problema o situación de conflicto que haya perjudicado a la empresa?	5	
	3	¿Toma oportunamente decisiones que benefician el desarrollo de la empresa?	5	
Trabajo en equipo	4	¿Trabaja con sus compañeros y les brinda ayuda cuando lo necesitan?	5	
	5	¿Participa activamente en reuniones de trabajo con ideas para mejorar el bienestar colectivo?	5	
	6	¿Se compromete responsablemente con su trabajo y con el del equipo, excediendo los estándares establecidos?	5	
Comunicación	7	¿Comparte información de la que dispone de manera correcta?	5	
	8	¿Se comunica con facilidad y coherencia con sus compañeros de trabajo?	4	

	9	¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le comunican?	5	
Autogestión	10	¿Asume sus tareas con responsabilidad y las termina a tiempo?	5	
	11	¿Controla su temperamento y comportamiento ante situaciones estresantes?	5	
	12	¿Cree que puede cumplir sus tareas a tiempo?	5	
Liderazgo	13	¿Toma la iniciativa y motiva a sus compañeros a trabajar juntos?	4	
	14	¿Sus compañeros lo ven como un modelo a seguir?	5	
	15	¿Se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en su entorno laboral?	5	

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: **SI (X)** **NO ( )**



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO

#### Referencias

- Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferrería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Validez de contenido del cuestionario sobre Desempeño Laboral. Validez de contenido del experto 4



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	ÁGREGA GAMBRA EVERSON DAVID				
Centro laboral	UNT				
Grado obtenido	DOCTOR				
Fecha de validación	14/06/2022	Email	eagreda@untru.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maticorena Castillo, Cesar Baruck</li> <li>- Torres Sandoval, Aylin Kiara</li> </ul>				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Productividad	1	¿Planifica y organiza sus actividades antes de que se lleven a cabo?	5	—
	2	¿Utiliza los recursos de la empresa correctamente para ejecutar sus actividades?	4	—
	3	¿Los resultados de su trabajo cumplen con las expectativas de la empresa?	4	—
Creatividad	4	¿Recomienda nuevas actividades que ayuden al desarrollo de la empresa?	5	—
	5	¿Tiene ideas que podrían mejorar su trabajo y el de la empresa?	4	—
	6	¿Suele dar el primer paso para implementar una nueva idea?	4	—
Calidad	7	¿Considera que el trabajo que realiza se caracteriza por su calidad y buen resultado?	5	—
	8	¿Proporciona soluciones que superen las expectativas de los clientes?	4	—
	9	¿Los clientes quedan satisfechos con el servicio proporcionado?	4	—

Conocimiento del trabajo	10	¿Tiene conocimiento de las funciones del cargo en el que se desempeña?	5	—
	11	¿Utiliza sus habilidades y/o conocimientos técnicos requeridos para realizar alguna actividad?	5	—
	12	¿Cumple con las metas establecidas por la empresa?	4	—
Compromiso	13	¿Pone esfuerzo, dedicación e interés en las actividades que realiza?	4	—
	14	¿Prioriza el cumplimiento de los objetivos como partes esenciales para la empresa?	5	—
	15	¿Está comprometido con el crecimiento a la empresa?	4	—

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: SI (  ) NO (  )



FIRMA DEL EXPERTO

#### Referencias

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferrería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. [https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20\\_500\\_14077/2756](https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20_500_14077/2756)

Validez de contenido del cuestionario sobre Habilidades Blandas. Validez de contenido del experto 4



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	AGREDA GARIPOA BUENON DAVID				
Centro laboral	UNT				
Grado obtenido	DOCTOR				
Fecha de validación	14/02/2023	Email	eagreda@untru.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maticorena Castillo, Cesar Baruck</li> <li>- Torres Sandoval, Aylin Kiara</li> </ul>				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Pensamiento crítico	1	¿Identifica fácilmente los problemas que ocurren en la empresa?	4	—
	2	¿Ha logrado resolver algún problema o situación de conflicto que haya perjudicado a la empresa?	5	—
	3	¿Toma oportunamente decisiones que benefician el desarrollo de la empresa?	4	—
Trabajo en equipo	4	¿Trabaja con sus compañeros y les brinda ayuda cuando lo necesitan?	5	—
	5	¿Participa activamente en reuniones de trabajo con ideas para mejorar el bienestar colectivo?	5	—
	6	¿Se compromete responsablemente con su trabajo y con el del equipo, excediendo los estándares establecidos?	5	—
Comunicación	7	¿Comparte información de la que dispone de manera correcta?	4	—
	8	¿Se comunica con facilidad y coherencia con sus compañeros de trabajo?	4	—

Autogestión	9	¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le comunican?	4	—
	10	¿Asume sus tareas con responsabilidad y las termina a tiempo?	5	—
	11	¿Controla su temperamento y comportamiento ante situaciones estresantes?	4	—
	12	¿Cree que puede cumplir sus tareas a tiempo?	4	—
Liderazgo	13	¿Toma la iniciativa y motiva a sus compañeros a trabajar juntos?	5	—
	14	¿Sus compañeros lo ven como un modelo a seguir?	5	—
	15	¿Se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en su entorno laboral?	4	—

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: SI (  ) NO (  )



FIRMA DEL EXPERTO

#### Referencias

- Carranza, J. (2022) Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferrería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Validez de contenido del cuestionario sobre Desempeño Laboral. Validez de contenido del experto 5



**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Chafloque Chávez, Sandra Edith				
Centro laboral	Docente Universitaria UCV – Independiente				
Grado obtenido	Magíster en psicología clínica Mención Terapia Familiar				
Fecha de validación	11 junio 2023	Email	Sandra_chafloqueps@hotmail.com		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maticorena Castillo, Cesar Baruck</li> <li>- Torres Sandoval, Aylin Kiara</li> </ul>				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Productividad	1	¿Planifica y organiza sus actividades antes de que se lleven a cabo?	5	
	2	¿Utiliza los recursos de la empresa correctamente para ejecutar sus actividades?	5	
	3	¿Los resultados de su trabajo cumplen con las expectativas de la empresa?	5	
Creatividad	4	¿Recomienda nuevas actividades que ayuden al desarrollo de la empresa?	5	
	5	¿Tiene ideas que podrían mejorar su trabajo y el de la empresa?	5	
	6	¿Suele dar el primer paso para implementar una nueva idea?	5	
Calidad	7	¿Considera que el trabajo que realiza se caracteriza por su calidad y buen resultado?	5	
	8	¿Proporciona soluciones que superen las expectativas de los clientes?	5	
	9	¿Los clientes quedan satisfechos con el servicio proporcionado?	5	

Conocimiento del trabajo	10	¿Tiene conocimiento de las funciones del cargo en el que se desempeña?	5	
	11	¿Utiliza sus habilidades y/o conocimientos técnicos requeridos para realizar alguna actividad?	5	
	12	¿Cumple con las metas establecidas por la empresa?	5	
Compromiso	13	¿Pone esfuerzo, dedicación e interés en las actividades que realiza?	5	
	14	¿Prioriza el cumplimiento de los objetivos como partes esenciales para la empresa?	5	
	15	¿Está comprometido con el crecimiento a la empresa?	5	

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: **SI (X ) NO ( )**



**Ps. Sandra E. Chafloque Chávez**  
**Mg. Psicoterapia Familiar**  
**C.Ps.P: 15600**

#### Referencias

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferrería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Validez de contenido del cuestionario sobre Habilidades Blandas. Validez de contenido del experto 5



**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Instrumento: CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES BLANDAS**

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Chafloque Chávez, Sandra Edith				
Centro laboral	Docente Universitaria UCV – Independiente				
Grado obtenido	Magíster en psicología clínica Mención Terapia Familiar				
Fecha de validación	11 junio 2023	Email	Sandra_chafloqueps@hotmail.com		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo.				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maticorena Castillo, Cesar Baruck</li> <li>- Torres Sandoval, Aylin Kiara</li> </ul>				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

Dimensiones	N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
Pensamiento crítico	1	¿Identifica fácilmente los problemas que ocurren en la empresa?	5	
	2	¿Resuelve algún problema o situación de conflicto que perjudicó a la empresa?	5	
	3	¿Toma oportunamente decisiones que benefician el desarrollo de la empresa?	5	
Trabajo en equipo	4	¿Trabaja con sus compañeros y les brinda ayuda cuando lo necesitan?	5	
	5	¿Participa activamente en reuniones de trabajo con ideas para mejorar el bienestar colectivo?	5	
	6	¿Se compromete responsablemente con su trabajo y con el del equipo, excediendo los estándares establecidos?	5	
Comunicación	7	¿Comparte información de la que dispone de manera correcta?	5	
	8	¿Se comunica con facilidad y coherencia con sus compañeros de trabajo?	5	

	9	¿Comprende las nuevas actividades y/o tareas que se le comunican?	5	
Autogestión	10	¿Asume sus tareas con responsabilidad y las termina a tiempo?	5	
	11	¿Controla su temperamento y comportamiento ante situaciones estresantes?	5	
	12	¿Cree que puede cumplir sus tareas a tiempo?	5	
Liderazgo	13	¿Toma la iniciativa y motiva a sus compañeros a trabajar juntos?	5	
	14	¿Sus compañeros lo ven como un modelo a seguir?	5	
	15	¿Se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en su entorno laboral?	5	

Fuente: Adaptado del Carranza (2022)

El instrumento puede ser aplicado: **SI ( X )** **NO ( )**



**Ps. Sandra E. Chafloque Chávez**  
**Mg. Psicoterapia Familiar**  
**C.Ps.P: 15600**

#### Referencias

Carranza, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferrería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>

Anexo7. Validez de instrumento de desempeño laboral por juicio de expertos.

Deficiente	1
Regular	2
Bueno	3
Muy bueno	4
Excelente	5

Nro de jueces	5
Rango (k = max - min)	4
max	5
min	1

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES					promedio	V	I.C. AL 95% , Z: 1,96	
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5			LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
1	5	5	5	4	5	4.8	0.95	0.76	0.99
2	5	4	5	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
3	4	4	5	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
4	5	5	5	5	5	5	1.00	0.84	1.00
5	5	5	5	5	5	5	1.00	0.84	1.00
6	5	4	5	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
7	5	4	5	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
8	5	5	4	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
9	4	4	5	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
10	5	5	5	5	5	5	1.00	0.84	1.00
11	5	5	5	4	5	4.8	0.95	0.76	0.99
12	4	4	5	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
13	5	5	4	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
14	5	5	5	5	5	5	1.00	0.84	1.00
15	4	5	5	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO							0.93		

Anexo 8: Validez de instrumento de habilidades blandas por juicio de expertos.

Deficiente	1
Regular	2
Bueno	3
Muy bueno	4
Excelente	5

Nro de jueces	5
Rango (k = max - min)	4
max	5
min	1

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES					promedio	V	I.C. AL 95% , Z: 1,96	
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5			LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
1	5	5	5	5	5	5	1.00	0.84	1.00
2	4	5	5	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
3	5	4	5	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
4	5	4	5	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
5	5	5	5	4	5	4.8	0.95	0.76	0.99
6	5	4	5	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
7	4	4	5	5	5	4.6	0.90	0.70	0.97
8	5	4	4	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
9	4	5	5	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
10	5	4	5	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
11	5	5	5	5	5	5	1.00	0.84	1.00
12	4	4	5	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
13	4	4	4	4	5	4.2	0.80	0.58	0.92
14	4	4	5	5	5	4.6	0.90	0.70	0.97
15	5	5	5	4	5	4.8	0.95	0.76	0.99
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO							0.91		

## Anexo 9. Análisis de fiabilidad de la variable de Habilidades Blandas

Estadística de Fiabilidad de Escala		
	Alfa de Cronbach	$\omega$ de McDonald
Escala	0.907	0.912

Estadística de Fiabilidad de elemento		
	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	$\omega$ de McDonald
A	0.909	0.913
B	0.887	0.895
C	0.901	0.906
D	0.900	0.905
E	0.892	0.899
F	0.905	0.911
G	0.905	0.912
H	0.905	0.911
I	0.899	0.905
J	0.907	0.914
K	0.900	0.905
L	0.905	0.911
M	0.894	0.898
N	0.895	0.902

## Anexo 10: Análisis de fiabilidad de la variable de Desempeño Laboral

### Estadística de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	$\omega$ de McDonald
Escala	0.761	0.908

### Estadística de Fiabilidad de elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	$\omega$ de McDonald
A	0.907	0.912
B	0.720	0.891
C	0.725	0.892
D	0.738	0.895
E	0.752	0.909
F	0.728	0.899
G	0.730	0.900
H	0.735	0.896
I	0.731	0.900
J	0.744	0.902
K	0.736	0.897
L	0.753	0.903
M	0.748	0.906
N	0.767	0.914

**Anexo 1.** Matriz de consistencia.

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
<b>Título de Proyecto:</b> Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo, 2023						
<b>Autores:</b> Maticorena Castillo, Cesar Baruck y Torres Sandoval, Aylin Kiara						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>		<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Qué relación existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> -Determinar la relación entre la habilidad del pensamiento crítico con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los</p>	VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS	Pensamiento crítico	Razonamiento	<p><b>Hipótesis nula:</b> Existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> Transversal correlacional causal</p> <p><b>Diseño experimental:</b> No experimental.</p> <p><b>Población:</b> 183 Trabajadores de restaurantes de comida rápida</p>
				Solución de problemas		
				Toma de decisiones		
			Trabajo en equipo	Cooperación		
				Participación		
				Compromiso		
			Comunicación	Disposición de información		
				Claridad		
				Compresión		
			Autogestión	Asumir responsabilidades		
				Autocontrol		
				Confianza en sí mismo		
Liderazgo	Iniciativa					
	Influencia					

<p>centros comerciales de Trujillo en el año 2023.</p> <p>-Determinar relación entre la habilidad del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.</p> <p>-Determinar la relación de la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.</p> <p>-Determinar la relación entre la habilidad de la autogestión con el desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.</p> <p>-Determinar la relación entre la habilidad del liderazgo con el</p>				Adaptabilidad		
	<p>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Productividad</p>	Organización	<p><b>Hipótesis alternativa:</b> No existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.</p>		
			Manejo de recursos			
			Resultados			
		<p>Creatividad</p>	Innovación			
			Pensamiento crítico			
			Iniciativa			
		<p>Calidad</p>	Calidad de trabajo			
			Calidad de servicio			
			Eficiencia			
<p>Conocimiento del trabajo</p>	Conocimiento del puesto					
	Formación					
	Objetivos conseguidos					
Compromiso	Interés					

	desempeño laboral de los trabajadores, en el sector de comida rápida de los centros comerciales de Trujillo en el año 2023.			Fidelidad		
				Pertenencia		

Anexo 2. Base de datos de la investigación.

	HABILIDADES BLANDAS															DESEMPEÑO LABORAL															
	PENSAMIENTO CRITICO			TRABAJO EN EQUIPO			COMUNICACIÓN			AUTOGESTION			LIDERAZGO			PRODUCTIVIDAD			CREATIVIDAD			CALIDAD			CONOCIMIENTO DEL TRABAJO			COMPROMISO			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	
6	5	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
7	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	
8	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	
10	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
11	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
12	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
13	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
14	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	
15	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	
16	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
18	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
19	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
20	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
22	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
23	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
24	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
25	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
27	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
29	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	
30	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	2	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
31	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	

34	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3									
35	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3										
36	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4									
37	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5									
38	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4									
39	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4									
40	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4									
41	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3									
42	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3									
43	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4								
44	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4								
45	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4								
46	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4								
47	2	3	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4								
48	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4						
49	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4						
50	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4						
51	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4						
52	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4						
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
54	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
55	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
56	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5			
59	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4			
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
62	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5		
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
64	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
65	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4		
67	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
68	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
71	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4

76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5			
77	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4		
78	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5		
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
80	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
82	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	
83	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5		
84	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
85	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
86	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4		
88	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
89	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
92	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
93	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
95	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
97	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
105	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4
125	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
126	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
12	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
128	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
129	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
130	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
131	5	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
132	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
133	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
134	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
135	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
136	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
137	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
138	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
139	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4
140	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
141	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5
142	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
143	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
144	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
145	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
146	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
147	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
148	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
149	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
150	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5
151	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3
152	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4
153	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3
154	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5
155	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
157	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
159	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5

<b>160</b>	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
<b>161</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
<b>162</b>	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
<b>163</b>	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
<b>164</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
<b>165</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
<b>166</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
<b>167</b>	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
<b>168</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>169</b>	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
<b>170</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
<b>171</b>	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
<b>172</b>	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	
<b>173</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
<b>174</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
<b>175</b>	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
<b>176</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
<b>177</b>	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
<b>178</b>	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
<b>179</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
<b>180</b>	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
<b>181</b>	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
<b>182</b>	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
<b>183</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	