



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de  
salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Morocho Illescas, Ana Rocio (orcid.org/0000-0003-2177-3304)

**ASESOR:**

Maestro Ruiz Barrera Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

**CO-ASESOR:**

Mg. Ramírez Huerta, Valiente Pantaleón (orcid.org/0000-0002-9297-056X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Sin duda has sido mi inspiración más grande, tu ausencia duele el alma, pero tu recuerdo sigue presente, cumpliste en mi vida el rol de padre, forjando una persona de bien y con mucho coraje para superar los retos y alcanzar mis metas. Este proyecto es gracias a ti Papá Daniel.

## **Agradecimiento**

Por su comprensión y apoyo incondicional para impulsarme a cumplir con mis sueños y metas, gracias, amor. Agustín. A mi familia gracias por su apoyo incondicional. A mi asesor de tesis Maestro Ruiz Barrera Lázaro, agradecerle por su paciencia y dedicación para guiarme en este proyecto. Así también mi agradecimiento sincero a la Universidad Cesar Vallejo – Piura, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Expertos que validaron el instrumento</i>	19
Tabla 2. <i>Fiabilidad del instrumento de habilidades blandas</i>	20
Tabla 3. <i>Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral</i>	20
Tabla 4. <i>Distribución de frecuencias de habilidades blandas y sus dimensiones</i>	23
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencias de desempeño laboral y sus dimensiones</i>	24
Tabla 9. <i>Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	26
Tabla 10. <i>Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la primera hipótesis específica</i>	27
Tabla 11. <i>Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la segunda hipótesis específica</i>	28
Tabla 12. <i>Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la tercera hipótesis específica</i>	29
Tabla 10. <i>Prueba de normalidad</i>	69

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Esquema del diseño de investigación explicativo</i>	14

## Resumen

El objetivo del presente estudio consistió en determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022; la metodología fue tipo aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal y nivel explicativo, la muestra 72 profesionales de la salud, el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, el instrumento fue un cuestionario, para el análisis de los datos se usó la regresión ordinal; los resultados inferenciales mostraron con una significancia de 0,005 y los Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke fue de 0,138 o 13.8% de la variabilidad del desempeño laboral y los resultados descriptivos evidenciaron niveles regulares (58,5%), buenos (38,4%) y malos (3,1%) de habilidades blandas; mientras que para desempeño laboral fue alto (84,6%) y regular (15,4%); las dimensiones que mostraron mayor probabilidad de ocurrencia con significancia  $<0,05$  fueron orientación de resultados y relaciones interpersonales, mientras que responsabilidad no mostró una influencia significativa.

**Palabras clave:** Habilidades blandas; Desempeño laboral; trabajadores de la salud.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the influence of soft skills on the work performance of health personnel at the Basic Hospital of Catacocha, Loja, Ecuador 2022; the methodology was applied type, non-experimental design, quantitative approach, cross section and explanatory level, the sample 72 health professionals, the type of non-probabilistic sampling for convenience, the instrument was a questionnaire, for the analysis of the data it was used ordinal regression; the inferential results showed a significance of 0.005 and the Pseudo R<sup>2</sup> of Cox and Snell and Nagelkerke was 0.138 or 13.8% of the variability of work performance and the descriptive results showed regular levels (58.5%), good (38, 4%) and bad (3.1%) of soft skills; while for work performance it was high (84.6%) and regular (15.4%); the dimensions that showed the highest probability of occurrence with significance <0.05 were results orientation and interpersonal relationships, while responsibility did not show a significant influence.

**Keywords:** Soft skills; Job performance; Health workers.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las relaciones laborales son comunicaciones dinámicas y complejas que se presentan en un área de trabajo, éstas tienen varios componentes como el empleador, el empleado y el producto o servicio que ofrece la institución; en conjunto a otros aspectos como aptitudes, motivaciones y productividad conforman el entorno laboral. De acuerdo con Barría et al. (2021), el entorno laboral, promueve la identificación de la conducta individual y colectiva de los personajes que conforman una organización.

En el entorno laboral están inmiscuidas también las habilidades blandas del personal, que influye en la comunicación, sea esta unidireccional o bidireccional, como la que se presenta de gerente a empleado, así como la que se suscita entre los empleados que dirigen sus acciones hacia un fin en concreto (Paredes et al., 2021); el capital humano conforma la parte activa y operativa de una institución, ya que de su desempeño laboral depende cumplir con la planificación establecida al inicio de la gestión (Aliaga y Cofré, 2021).

Las habilidades blandas son aquellas actitudes que se relacionan con la forma en como los individuos toman decisiones de acuerdo con la situación presente en el contexto de la comunicación en el entorno laboral, la habilidad de trabajar en equipo y el nivel de liderazgo, que complementan las habilidades duras que representan las destrezas técnicas, conocimientos científicos y preparación (Pires et al., 2017).

Las empresas hoy en día buscan perfiles de empleados que resalten cualidades como la habilidad, competencia, empoderamiento y toma de decisiones, así como el desempeño que estos tengan en las actividades realizadas en sus puestos de trabajo, para sobresalir en el mercado laboral; por tal motivo (Ticahuanca & Mamani, 2021), manifiestan que en el entorno laboral se demanda de personal calificado, apto y versátil, por la celeridad con la que evolucionan las organizaciones.

Según (Macías & Saltos, 2020), un desempeño eficiente de las funciones laborales es atribuido generalmente a la habilidad de comunicación que tengan los empleados entre ellos y con sus clientes. De acuerdo con (Brito et al., 2020), la integración de aspectos como el control, seguimiento y liderazgo, son elementos que provocan un buen clima organizacional.

Por otra parte, Soria et al. (2020) encontraron en un estudio realizado en México un asociación positiva y significativa del entorno laboral y el esfuerzo en el trabajo, de modo que la facilidad de comunicación, el liderazgo y la capacidad de tomar las decisiones por su propia cuenta mejora el desempeño en gran magnitud. Mientras tanto, Prada et al. (2020), en Colombia, encontraron que la motivación laboral es un precursor directo de desempeño. Además, Olivera et al. (2021), revelaron que para tener un óptimo desempeño en el trabajo es necesario que el empleado disponga de un entorno confortable y un equipo confiable.

En Ecuador, el desempeño laboral ha sido estudiado en varias ocasiones intentando identificar los principales problemas en el entorno laboral, para de esta forma incrementar la productividad; desde esta perspectiva, Paredes & Quiroz (2021), hallaron que la relación de aspectos condicionantes del nivel de esfuerzo en el trabajo no es contundente y que las empresas en este país buscan crear entornos laborales buenos para optimizar el desempeño.

De igual manera, Sumba et al. (2022), concluyeron que es importante la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, participación y las evaluaciones de desempeño para mejorar esta variable. En lo que respecta a niveles de desempeño laboral, (Santillán y Saavedra, 2021), encontraron un grado moderado de desempeño laboral, en ese caso los autores concluyeron que los trabajadores precisan que los ciudadanos conozcan las actividades que realizan, de esta forma sus funciones pueden ser más efectivas.

El análisis del desempeño laboral en las instituciones parte desde las habilidades blandas del capital humano, ya que tiene una influencia significativa para que los trabajadores realicen sus funciones de manera efectiva (López y Lozano, 2021); en el campo de la salud este aspecto tiene una especial relevancia debido a las constantes interacciones entre trabajadores – paciente y familia son cotidianas y a partir de la percepción que tienen los pacientes sobre la atención brindada, se genera un indicador para calificar la atención médica.

En el Hospital Básico de Catacocha de la Provincia de Loja, se presentan diferentes situaciones que afectan o condicionan el esfuerzo de los trabajadores sanitarios, en primer lugar, se debe al cambio repentino y constante del personal administrativo y directivo del hospital, es decir, alteraciones en la estructura organizacional, por lo que en ocasiones las estrategias organizativas,

comunicación jerárquica y toma de decisiones no se realizan de manera eficiente, de modo que los objetivos institucionales no se llegan a completar.

Además, otros aspectos como la rotación del personal por todas las áreas del hospital dificulta el trabajo en equipo pues no se consigue la afinidad deseada para que el trabajo se optimice; otros factores como la carga horaria extendida que tienen los profesionales, la poca práctica de valores, egoísmo, falta de empatía y liderazgo, así como problemas durante las relaciones interpersonales entre compañeros, hacen que terminen sus jornadas muy cansados y por ende pueden afectar en su desempeño, realizando las tareas de forma parcial, tener poca habilidad, poca empatía y entusiasmo en el trabajo.

El problema general de este estudio fue ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal de salud?; (b) ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la responsabilidad de la muestra de estudio?; (c) ¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales de los trabajadores?

La justificación teoría del estudio está dada en que se investiga deductivamente el fenómeno de las habilidades blandas y el desempeño laboral desde aspectos generales o internacionales, hasta concepciones y sustentos específicos o locales; de modo que este estudio puede servir de precedente para estudios posteriores.

Mientras que, en el aspecto práctico, los datos obtenidos permitirán tomar actitudes que resuelvan la problemática de las habilidades no técnicas para mejorar el esfuerzo de los trabajadores. De igual forma, la justificación metodológica viene dada en que el instrumento utilizado para recoger los datos será validado por expertos, por lo que tendrá una alta fiabilidad.

El objetivo general de esta pesquisa fue determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022; los objetivos específicos fueron: (a) identificar la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal; (b) Estimar la influencia de las habilidades blandas en la

responsabilidad del personal; (c) Establecer la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales de los trabajadores.

La hipótesis general de la investigación fue las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) Las habilidades blandas influyen en la orientación de resultados del personal; (b) Las habilidades blandas influyen en la responsabilidad del personal; (c) Las habilidades blandas influyen en las relaciones interpersonales.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, en Perú, Rodríguez et al. (2021), estudiaron habilidades no técnicas en el aspecto educativo; la metodología que utilizaron fue no experimental, cualitativo, transversal y descriptivo analítico; los resultados que encontraron fueron que las habilidades blandas tienen una estrecha relación con la inteligencia emocional y otras cualidades intrínsecas de cada persona, estas son muy importantes para el avance académico y profesional de las personas. Este estudio ayuda a la investigación con soporte teórico, ya que se relaciona a la variable con la inteligencia emocional, cualidad muy representativa en el entorno laboral.

Así mismo, en México, Lumbreras et al. (2020), evaluaron la interacción que tenían las variables calidad de entorno laboral con el esfuerzo del personal sanitario del segundo nivel de atención, donde la gestión directiva participó como mediador; el estudio tuvo una metodología no experimental, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño transversal; los resultados evidenciaron que una adecuada gestión directiva está directamente relacionada con un mejor entorno laboral y a la vez mejora el desempeño laboral. Este estudio aporta a la investigación, dado que evidencia la importancia de la gestión que realiza el personal administrativo para conformar un entorno laboral óptimo para el buen desempeño laboral.

Por otra parte, en Chile, Sagredo y Castelló (2019), investigaron la correlación de gestión administrativa, entusiasmo laboral y empoderamiento en instituciones educativas de la región de Biobío; la metodología que utilizaron fue correlacional, cuantitativa, no experimental y transversal, la muestra fue de 40 personas; los principales resultados evidenciaron que los participantes percibieron una buena gestión, que a la vez influyó en su motivación y compromiso. Este estudio aporta de manera que se entiende que la motivación laboral es un precursor de buen desempeño y empoderamiento en el trabajo.

Otro estudio en Perú, de Silva et al. (2018), describieron la influencia de la variable entorno laboral sobre el desempeño en el trabajo; el estudio fue explicativo, inductivo, cuantitativo y no experimental, muestra fue de 76 participantes; los resultados establecieron que la institución tenía un nivel regular de entorno laboral, principalmente por factores atribuidos a la parte gerencial, esto

influyó en el desempeño de los trabajadores que tenían un nivel regular en sus actividades realizadas. Este antecedente demuestra que específicamente el nivel de confianza de los gerentes hacia los empleados es imperante al momento de evaluar tanto el entorno laboral como el desempeño laboral.

De igual forma, un estudio en Colombia, de Chirinos et al. (2018), que tuvo como finalidad identificar la influencia del entorno laboral en la evolución del desempeño y en el compromiso de los trabajadores, la metodología que utilizaron fue cuantitativa, descriptiva, transversal, de campo y no experimental; los resultados evidenciaron que hubo un regular entorno laboral y que esto a la vez influyó directamente de forma negativa en el desempeño y satisfacción de los trabajadores.

A nivel nacional, Sumba et al. (2022), determinaron la forma en la que el entorno en el trabajo influyó en el esfuerzo de trabajadores de Mipymes de Ecuador; la metodología que utilizaron fue exploratoria, bibliográfica, cualitativa, no experimental y transversal, con los métodos inductivo y deductivo; los resultados hallados evidenciaron efectivamente es relevante el contar con un buen entorno de trabajo, ya que a partir de aquí surge el buen desempeño laboral. Este estudio aporta ya que las dimensiones inmersas en el entorno laboral como relaciones humanas, motivación y participación son aspectos principales en especial en las instituciones de salud.

Mientras que, en Tungurahua, Pino et al. (2021), estudiaron cómo influye el entorno laboral en el esfuerzo de trabajadores del segundo nivel de atención de salud; la metodología implementada fue cuantitativa, empírica, no experimental, transversal y descriptiva, la muestra fue de 30 participantes; encontraron que no siempre existe comunicación interpersonal entre los profesionales de salud, así como pocas veces se aplicaba el trabajo en equipo; únicamente el 43% de los participantes indicaron que el entorno laboral les permitía desenvolverse óptimamente. Este estudio reveló que en muchas ocasiones el factor de relaciones interpersonales es limitante para el buen entorno laboral.

Adicionalmente, Paredes y Quiroz (2021), investigaron la correlación del entorno en el trabajo y el esfuerzo de empleados de instituciones comerciales en Ecuador, la metodología fue de tipo aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, la muestra la constituyeron 379 trabajadores; los

resultados evidenciaron que las instituciones comerciales tienen idea principal de gestión el cuidado del capital humano, en otras palabras, se trata de crear un entorno laboral idóneo que potencie y optimice el esfuerzo de los trabajadores y de esta forma tener una alta rentabilidad. El estudio muestra la importancia de la adecuada gestión del entorno en el trabajo y los beneficios que se obtienen, en el área de la salud esta rentabilidad es comparada con la cobertura alcanzada.

Además, Luna et al. (2019), identificaron ocho dimensiones del entorno de trabajo las cuales se pueden aplicar en instituciones públicas; la metodología que utilizaron fue de tipo bibliográfica, básica, no experimental, cualitativa y transversal; los resultados revelaron que en los estudios revisados se evidencia repetidamente que el entorno laboral influye directamente en cualquiera de las dimensiones del desempeño laboral. Este artículo es un conglomerado de estudios que sustentan la finalidad e importancia de poner en práctica la presente investigación.

Por último, en Machala, León et al. (2018), identificaron el impacto del entorno laboral en el esfuerzo de trabajadores en instituciones educativas; la metodología fue de enfoque cuantitativa, no experimental, transversal y descriptiva; los principales resultados evidenciaron que el esfuerzo laboral tiene una estrecha relación con el entorno organizacional, la relación fue positiva demostrando que a mejor entorno laboral mejor es el desempeño. Por lo tanto, este estudio aporta demostrando que efectivamente es necesario mejorar el entorno laboral para tener resultados positivos en el desempeño de los trabajadores.

La variable habilidades blandas es independiente por el nivel de la investigación explicativa y la variable desempeño laboral es dependiente por la misma razón; a continuación, se definirán los principales términos, dimensiones, indicadores y referentes teóricos que justifican teóricamente la investigación:

En primer lugar, las habilidades blandas describen las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional que posee una persona y su capacidad de relacionarse de manera efectiva tanto en los diversos campos de la vida, ejerciendo roles efectivos en los puestos de trabajo; esto, según lo analizado por (Rodríguez et al., 2021).

Es preciso decir que las habilidades son las capacidades para realizar alguna acción o tarea con buenos resultados, estas pueden clasificarse en personales, sociales u ocupacionales y física, aunque se consideran blandas porque no son el foco de atención de la habilidad, es decir, son habilidades no técnicas o rasgos pasivos que no se tienen en cuenta a simple vista.

El modelo teórico que subyace a las habilidades blandas es la teoría de las habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim (1989), que según (Alana & Turpo, 2018), primero las habilidades sociales, las habilidades sociales avanzadas, clasificadas en seis grupos sociales que representan habilidades sociales, habilidades emocionales, de planificación, de afrontamiento y de ataque alternativo.

Esta investigación tiene como base teórica el modelo de (Ariza, 2019, pág. 32), que define a las habilidades blandas como aquellas características propias de cada individuo que las hacen únicas para aspectos como la interacción social, lo cual repercute en los resultados laborales y es un sistema de complemento para las habilidades técnicas con las que cuenta el trabajador.

Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades sociales, se relacionan con la forma en que se comunica o se interactúa con los demás. A diferencia de las habilidades duras, puede ser difícil identificar evidencia concreta de que se cuenta con habilidades blandas, relacionando las habilidades con la comunicación funciona cuando los empleadores buscan a alguien que conozca un lenguaje de programación, estos pueden compartir sus habilidades en el salón de clases o dirigirlos a los programas que han creado en ese lenguaje.

Sin embargo, existen herramientas que muestran su ética de trabajo y sus habilidades, como las habilidades personales y el diagnóstico de competencias a nivel de empresa. Además, las habilidades que el individuo desarrolla para relacionarse satisfactoriamente en un entorno social, avances que, por ejemplo, emergen después de las primeras habilidades y ayudan al sujeto a desenvolverse de manera colaboradora en la población; se integran por la capacidad de pedir cooperación, ayudar, traspasar instrucciones, prolongar instrucciones, disculparse y captar a los demás (Caldera et al., 2018).

También especifica que surgen los siguientes mecanismos: a) reflexión inicial por representación verbal de la habilidad enseñada a través del diálogo



contextual de experiencias, acciones o su situación; b) instrucción práctica de habilidades con instrucción verbal sobre los procesos conductuales que componen la habilidad; c) habilidades de modelado con ejemplos de la vida real cuando sea posible.

Seguido de d) práctica de destrezas: inicialmente, en ocasiones como el drama, luego trasladadas a situaciones naturales, espontáneas y cotidianas, reforzando la destreza; e) retroalimentación; y f) reflexión final a través de discusiones y g) poner en práctica las habilidades en contextos de la vida real y posterior evaluación (Monjas, 2016).

Las dimensiones de las habilidades blandas son tres grandes grupos de estas habilidades que a la vez engloban a las principales involucradas en el ámbito laboral, estas son adaptación al cambio, trabajo en equipo y la motivación; los indicadores resaltan entre otros la comunicación, el liderazgo y la persuasión. A continuación, se procede a definirlos para su total comprensión:

Es así como, la dimensión adaptación al cambio, es definida por (Pineda & Cortés, 2018), como la forma como un individuo interactúa con un entorno específico y cumple con las exigencias que este tiene de manera natural; esta capacidad involucra fortalezas no solo físicas sino sociales y psicológicas, que permiten preparar al individuo ante las eventualidades esperadas y no esperadas (p. 3).

Esta capacidad de reacción ante los escenarios actuales va de la mano con la motivación que tenga el talento humano y la habilidad organizacional de los gerentes. De acuerdo con lo argumentado por (Pacheco et al., 2020), la adaptación al cambio es un proceso que se origina por una política organizacional sólida y consistente, lo que va en contra de la resistencia al cambio.

Mientras que, la dimensión del trabajo en equipo es cómo cada talento aporta su energía, interactúa y guía a la organización para lograr sus objetivos (Ayoví, 2019). Consiste en sincronizar diversas actividades de los usuarios internos en relación con la fluidez de dinámicas colectivas/targeting el nivel de calidad más alto posible (Paravic & Lagos, 2022).

De acuerdo con (Treviño & Abreu, 2017), la dimensión trabajo en equipo es un proceso que consiste en la utilización en conjunto de habilidades y técnicas individuales para cumplir un objetivo en común; el uso de estas habilidades y su

efecto positivo o negativo depende de la coordinación y orden que exista en tal proceso y por eso es importante que se rijan a un previamente establecido, para que así puedan guiarse constantemente y cada uno ponga de su parte en el trabajo.

El aspecto comunicativo se refiere al intercambio de datos, que integra desde la más simple a la más compleja forma de transmitir información. Además de los mensajes publicados, los remitentes y destinatarios también están involucrados en este proceso. (Sanz, 2021) refleja que la comunicación es esencial a la naturaleza y práctica de la ciencia. Porque la investigación científica no solo se socializa en esta comunidad, también se nutre del conocimiento de investigaciones anteriores para brindar información que formula propuestas y métodos.

La comunicación se basa en el respeto y se manifiesta por medio de la actitud que queda expuesta ante otra persona y lo que quiere o necesita expresar. Pero también se basa en la empatía por los demás, pues da puerta abierta a la conciliación y discusión de puntos de vista. Además, la comunicación segura es el diálogo continuo y la disposición para ponerse de acuerdo en determinados temas o inclinarse por un bando (Miranda, 2020).

En contexto, (Contreras & Garibay, 2020) muestran que los sectores organizacionales han considerado usar la comunicación de manera efectiva para el progreso tanto en el sector manufacturero como en el laboral. Esta la combinación de comunicación y organización aporta hacia la formulación de propósitos y determinación de opciones de acción, entre otras actividades que se desarrollan en un entorno empresarial cada vez más complejo (Catalán et al., 2019).

De igual manera, el indicador liderazgo comprende el conjunto de habilidades gerenciales necesarias para que un individuo influya en el comportamiento y la existencia de otros o de un grupo de trabajo en particular, y para ayudar a un equipo a alcanzar y alcanzar sus metas. Establecer metas (Pedraja et al., 2020). El dominio organizacional (Alcázar, 2020) define el gobierno corporativo como el proceso o la capacidad mediante el cual una empresa puede influir en otras para lograr sus objetivos.

Según Riquelme et al. (2020), la dimensión liderazgo es una cualidad intrínseca que cada ser humano desarrolla desde la etapa de la niñez, en la que permite al individuo guiar a un grupo de personas hacia un objetivo en común, el nivel de liderazgo de la persona depende de aspectos como la iniciativa, el orden, la meticulosidad, la empatía, la transparencia, confianza y seguridad que muestre el grupo; el liderazgo cumplido excelentemente puede mantener a un grupo fortalecido y apto para cualquier desafío, donde prevalezcan más fortalezas que debilidades.

Mientras tanto, la creencia, lo que significa convencer a alguien de algo específico. Dado que una persona persuasiva debe tener la capacidad de parecer seguro a los ojos de los demás, dicha capacidad también requiere otras cualidades como la seguridad. Su audiencia necesita una comprensión clara de su mensaje y, al igual que un persuasor, deben poder entenderlo fácilmente, por lo que necesitan la oportunidad de hablar y escuchar. También se requiere sentido del humor y el uso de la psicología (Pérez et al., 2017).

Las creencias son percepciones o generalizaciones de la realidad que dificultan nuestro crecimiento y desarrollo como seres humanos. Estos son pensamientos negativos, opiniones o pensamientos que se perciben como verdaderos y falsos y afectan condicionalmente el ritmo de vida limitando el potencial y logrando resultados tanto favorables como no favorables (Diez, 2017).

Además, la variable dependiente es desempeño laboral, que refleja el grado en que un trabajador cumple con sus funciones del puesto asignado en base a factores como el tiempo, cumplimiento de metas, recursos utilizados y actitud ante el trabajo. En otros términos, se trata de cómo un empleado se comporta y realiza su trabajo, así como el impacto que esta causa en el negocio, tanto positivo como negativo (Bautista et al., 2020).

De acuerdo con Chiavenato (2011), es el estudio del personal que ejecuta las funciones, la actitud hacia el trabajo y el tiempo que le lleva realizarlo en comparación con otros, esto es con el fin de mejorar la consecución óptima de objetivos (p. 359).

El término además expone lo que realiza la gerencia y administración del talento humano, para documentar las competencias individuales, alinear y definir metas estratégicas para cada puesto, también estas intervenciones permiten

identificar debilidades individuales de cada empleado que precisen ser corregidas y optimizadas, con la finalidad de mejorar el desempeño grupal y en última instancia, mejora notablemente la rentabilidad en cada detalle (Pashanasi et al., 2021).

La Teoría general del desempeño laboral de Campbell es una disciplina que aporta al conocimiento de la variable de estudio particularmente en los campos de la psicología organizacional. La razón principal es que justifica demasiado interés en el estudio de este término por parte de varios grupos de personas ya que se puede comprender y dar a conocer varios aspectos que afectan el crecimiento y la eficacia de las organizaciones, según Prada et al. (2020).

De acuerdo con (Guartán et al., 2019), mencionan que actualmente, las organizaciones enfrentan un cambio constante, impulsadas por la necesidad de tener un mejor perfil que les permita competir y tener un estatus privilegiado en el mercado, ya que la competencia aumenta en por día.

Asimismo, la supervivencia de las empresas en el tiempo dependerá de la forma en como administre los recurso que dispone, por lo que las empresas deben tener un equipo de personas competitivas y capaces de descartar y demostrar su potencial, por lo tanto, para saber si los empleados están realizando sus tareas de acuerdo con las tareas establecidas en sus puestos.

Es necesario evaluar el desempeño, ya que esto ayuda a refinar la efectividad e implementar estrategias; de igual forma, Castro & Delgado (2020), consideran que el desempeño laboral es una de las principales fortalezas de una organización, se convierte en una condición necesaria para lograr resultados sostenibles.

Las dimensiones del desempeño laboral son la orientación de resultados, responsabilidad y relaciones interpersonales; éstas son conceptualizadas a continuación:

La dimensión orientación de resultados es una habilidad de orientación de resultados de emprender acciones directas para alcanzar o superar una meta, demuestra la determinación de actuar y emprender acciones para llevar a la organización a sus objetivos. También tiene como objetivo superar los estándares

de la empresa para ofrecer mejores resultados a los clientes, según Alarcón et al. (2020).

De igual manera, la orientación de resultados es una competencia codiciada hoy en día, con esta habilidad, los equipos pueden aumentar su productividad. Se ha demostrado que el uso de una metodología dirigida por objetivos aumenta el éxito, de acuerdo con Demuner et al. (2020). En otras palabras, un equipo de personas orientadas a resultados no solo logrará más objetivos, sino que también logrará una mejor calidad del producto o servicio final.

La resolución de problemas es un indicador de orientación de resultados, esta se define como la capacidad de identificar problemas, dar pasos lógicos para encontrar las soluciones deseadas y monitorear y evaluar la implementación de dichas soluciones (UNICEF, 2021). Desde este punto de vista, Losada et al. (2018), la resolución de problemas requiere la formulación de guiones, fases o etapas por las que pasa una persona durante el proceso, desde la formulación del problema hasta la elaboración del diagnóstico definitivo, de acuerdo con las diversas etapas del método clínico.

El proceso de resolución de problemas es un indicador importante y primordial en cualquier institución, incluye identificar el problema y modelarlo como los pasos anteriores. Se entiende por problema aquel cuya solución prevista dista mucho del planteamiento original. matemático

La solución a problemas existe de dos modos teóricos, el primero hace referencia al modelo matemático y el segundo al modelo filosófico que es cómo un individuo logra tomar las decisiones acertadas para hacer frente a una singular desventaja, donde exista algún tipo de obstáculo para resolver el problema, pero se estudia principalmente en la psicología del pensamiento, la cognición científica y la teoría de la decisión, según lo planteado por Díaz L. y Díaz F. (2018).

La dimensión responsabilidad, en perspectivas generales es una garantía que da un individuo para el cumplimiento de sus deberes y de actividades que se ha comprometido a realizar; la responsabilidad es un valor moral puesto en práctica por los seres humanos el cual guía de modo consciente las acciones y organiza el pensamiento ante una decisión relevante que debe ser tomada, con la finalidad de conseguir exitosamente el resultado esperado y no fracasar, según Guimac y Villaverde (2019).

En el contexto de las habilidades blandas se aplica la responsabilidad social empresarial, según Franco et al. (2017), esta es fundamental dentro de una organización, dado que es responsable de un alto impacto de aceptación de la marca o el nombre por parte de los usuarios, así como cambia la perspectiva que tienen los usuarios sobre los servicios que ofrece una institución y el efecto que ocasiona la práctica de la responsabilidad en el entorno organizacional.

Mientras tanto, la dimensión relaciones interpersonales, es un constituyente elemental en el lugar de trabajo y en la confianza interpersonal, en este sentido, la confianza promueve relaciones y actitudes efectivas en el lugar de trabajo (Araya & Medina, 2019). El aspecto de seguridad viene dada en que contiene elementos como la empatía y confiabilidad y corresponde a evaluaciones de las características de las personas confiables.

Las relaciones personales también pueden ser fuente de conflicto, pueden variar desde desacuerdos menores hasta la circunstancia de mayor hostilidad, incluyendo comportamiento agresivo, degradante, despectivo, discriminatorio, acosador o violento (Abarca et al., 2020).

Estas situaciones provocan resultados negativos en la dignidad del ser humano y constituyen factores estresantes muy potentes y altamente nocivos con consecuencias muy graves en los trabajadores implicados, generan situaciones de desmotivación, disconformidad y absentismo. Según (Izquierdo, 2017), las relaciones sociales proporcionan una fuente de apoyo o soporte social, ayudan a satisfacer necesidades afectivas y aumentan el sentimiento de control ante las dificultades.

La iniciativa es una capacidad que es manifestada por diversas personas en diferentes situaciones con el fin de proponer, diseñar o desarrollar proyectos propios. Se conoce también como una cualidad importante al momento de requerir un empleo ya que permite predecir eventos y desarrollar ideas innovadoras se conoce también como un rasgo de personalidad muy importante por este motivo desempeña un papel fundamental tanto como habilidad empresarial como para salir del desempleo.

En este contexto, (Marín & Placencia, 2017), sugieren que las personas que están más motivadas tienen más probabilidades de encontrar otro trabajo o convertirse en autónomos. Por ello es importante que la iniciativa de cada

trabajador esté relacionada con la motivación de conseguir mejores resultados individuales que les permitan sentirse satisfechos con lo que hacen, con lo que logran, con lo que aspiran.

La mejora de la iniciativa personal también se logra aumentando la autoconfianza y la autoeficacia, de modo que una idea o una propuesta, significa un enfoque proactivo, marcando un camino específico a seguir con una meta por delante que evolucionará la forma creativa, segura, responsable y crítica de cada individuo.





entendimiento del fenómeno investigado, además se utilizará una encuesta que mide los ítems por porcentajes y estadísticas descriptivas.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables de acuerdo con (Espinoza, 2019), son elementos fluctuantes y dinámicos de una investigación, es la parte central sobre la que recae la atención en la investigación, en la cual según su metodología se analizará causa - efecto y correlación. La presente investigación cuenta con dos variables: habilidades blandas y desempeño laboral.

#### **Variable independiente: Habilidades blandas**

Definición conceptual: Son herramientas cognitivas personales que dan la capacidad determinada a un individuo a relacionarse con todos los entornos de la vida diaria; en el ámbito laboral estas competencias son deseadas por el organismo contratista ya que proporcionan una calidad añadida a la fuerza laboral. (Ariza, 2019, pág. 32)

Definición operacional: Las habilidades blandas son características individuales no técnicas de las personas, que influyen en su modo de trabajar, desde la interacción hasta la toma de decisiones. A partir de esta variable se originan las siguientes dimensiones: trabajo en equipo, motivación y adaptación al cambio.

Indicadores: Los indicadores de la dimensión trabajo en equipo son comunicación, liderazgo, responsabilidad compartida, habilidad de interacción personal, coordinación, escucha activa, paciencia, confianza, empatía; de la dimensión motivación son compensación, estabilidad laboral, trato laboral, persuasión, objetividad y resiliencia; de la dimensión adaptación al cambio son inserción, asimilación, aceptación, resolución de problemas, flexibilidad y autoconocimiento.

Escala de medición: Ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

#### **Variable dependiente: Desempeño laboral**

Definición conceptual: Consiste en el esfuerzo que cada trabajador realiza para cumplir con sus obligaciones salariales, para cumplir con el objetivo por el que fue contratado (Chiavenato, 2011, pág. 359).

Definición operacional: El desempeño laboral es un reflejo de la capacidad de cada individuo en el trabajo, mostrando un rendimiento a nivel individual y a nivel grupal; a partir de esta variable surgen las siguientes dimensiones: orientación de resultados, responsabilidad y relaciones interpersonales.

Indicadores: Los indicadores la dimensión orientación de resultados son nivel de compromiso, participación, eficiencia e iniciativa laboral; mientras que para responsabilidad están coherencia, actuación con autonomía y capacidad de solución de problemas; por último, en la dimensión relaciones interpersonales están liderazgo, iniciativa y capacidad de integración.

Escala de medición: Ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población, de acuerdo con (Hernández & Mendoza, 2018), hace referencia a las personas que comparten las mismas características que se incluyen como requisitos para participar en determinada investigación, es el número global de individuos que tienen la misma posibilidad de integrarse al estudio; para este estudio, la población corresponde al número total de trabajadores sanitarios del Hospital Básico de Catacocha, correspondiendo a 72 empleados.

Criterios de inclusión: (Grove & Gray, 2019, pág. 230) manifestaron que estos criterios son aquellas características en común que distinguen a una población de otra y que les dará la ventaja para participar en un estudio; deben ser personal sanitario que labore en el Hospital Básico de Catacocha.

Criterios de exclusión: Por otra parte, los criterios de exclusión son aquellas características que no van de acuerdo con lo que se precisa buscar en la investigación, por lo que se descartan; estos son otras personas con otras profesiones que no sean pertenecientes al área de la salud, también profesionales sanitarios que laboren en otra institución de salud.

La muestra, según (Otzen & Manterola, 2017), es la parte manejable de la población, es decir, la parte a la cual se puede aplicar un instrumento, dado el tamaño de la misma y cantidad de recursos con los que se cuentan para su abordaje. En este caso, dado que la población es reducida se procede a tomar a toda la población de estudio como muestra, es decir, 72 participantes.

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que hay una reducida cantidad de la población, la investigadora procede a seleccionar el total de participantes para mantener márgenes elevados de confiabilidad en los datos.

La unidad de análisis corresponde al talento humano que labora en el Hospital Básico de Catacocha; esta medida exalta la población de estudio de la investigación o personas en quienes se medirá el fenómeno dado.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Técnica: Dado el enfoque de la investigación cuantitativo, la técnica a utilizar es la encuesta; esta técnica permite medir datos objetivos de modo numérico – estadístico; según (Hernández & Mendoza, 2018), este es un procedimiento que permite recoger información y graficarla para una mejor comprensión del problema estudiado.

#### **3.4.2. Instrumentos**

De acuerdo con Ramírez y Calles (2021), los instrumentos son documentos que recogen información específica sobre un problema determinado, el cual intenta explicarse; de este modo se usan dos instrumentos, uno para medir habilidades blandas y otro para medir el esfuerzo de trabajadores del Hospital Básico de Catacocha. En el Anexo 07 se muestran las fichas técnicas de los instrumentos utilizados.

#### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Para dar validez al cuestionario utilizado de habilidades blandas y desempeño laboral, se procedió a realizar la validación de expertos. Según (Galicia et al., 2017), la validez de los expertos está dirigida a garantizar claridad,

coherencia, relevancia y suficiencia. El instrumento de este proyecto de investigación fue validado por el juicio de 3 expertos.

**Tabla 1.**

*Expertos que validaron el instrumento*

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Moncayo Tigre Kevin Julio	Maestro	Sí	Sí	Sí
2	Vera Mejía Carlos Fernando	Maestro	Sí	Sí	Sí
3	Rosales Morales Wilson Eleno	Maestro	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia

Además, para medir la confiabilidad de los datos procesados se realizó una prueba piloto a 7 profesionales sanitarios del Hospital Básico de Catacocha, este valor representa 10% de la muestra de estudio. Con los resultados de esta prueba piloto se calculó la fiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach en el programa SPSS v28.

**Tabla 2.**

*Fiabilidad del instrumento de habilidades blandas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	25

Fuente: Programa SPSS versión 28.

De acuerdo con el análisis de fiabilidad procesado a 25 ítems, donde se incluyeron las respuestas de 7 participantes que corresponden a la población para la prueba piloto, donde no se excluyó ningún caso, se obtuvo un puntaje de 0.834 de confiabilidad; según (Streiner, 2003), el valor mínimo de aceptación para el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.70, por debajo de ese valor la consistencia interna del instrumento es baja y por encima de 0.90 la consistencia interna es alta y se advierte redundancia o duplicación. El instrumento utilizado para medir habilidades blandas es confiable y consistente.

**Tabla 3.***Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	31

Fuente: Programa SPSS versión 28.

De acuerdo con el análisis de fiabilidad procesado a 31 ítems, donde se incluyeron las respuestas de 7 participantes que corresponden a la población para la prueba piloto, se obtuvo un 0.830 de confiabilidad, lo cual se interpreta como alta consistencia para el instrumento que mide el desempeño laboral.

**3.5. Procedimientos**

En primera instancia, se hicieron las gestiones respectivas para aplicar el cuestionario en el Hospital Básico de Catacocha en Loja, las encuestas se realizaron en el lugar de trabajo de los profesionales de salud, para que no tengan la necesidad de asistir en un día que no les toque turno; la encuesta fue individual y anotando las respuestas de los participantes, de modo que una vez obtenidos los datos de las personas se ingresaron en Excel para su posterior procesamiento en el programa SPSS v28.

**3.6. Método de análisis de datos**

Luego de realizar las encuestas, se realizaron las tablas de frecuencia que permitieron obtener los Resultados descriptivos y se aplicaron para los Resultados inferenciales una prueba de regresión logística ordinal, la cual se usó para dar forma a la dependencia a una respuesta ordinal politémica sobre un conjunto de predictores sean estas dimensiones e indicadores.

**3.7. Aspectos éticos**

Se utilizó el código de ética de la Universidad César Vallejo mediante la resolución RCUN°0340-2021-UCV con la finalidad de tener una base ética para este estudio.

Este trabajo respetó el principio de beneficencia, puesto que se brindó información importante sobre las habilidades blandas y la influencia que esta tiene

sobre el esfuerzo de los trabajadores en el Hospital Básico de Catacocha, por lo que las debilidades halladas permitieron encontrar alternativas prácticas para reducir dicho déficit.

El principio de no maleficencia se respetó, ya que los trabajadores del Hospital Básico de Catacocha no resultaron perjudicados de ninguna forma por brindar la información para el estudio.

De igual forma se respetó el principio de autonomía, ya que los participantes no fueron obligados a formar parte de la investigación, sino que tuvieron libertad de tomar esta decisión.

Asimismo, se respetó el principio de justicia, puesto que todos los trabajadores de salud del Hospital Básico de Catacocha tuvieron la misma oportunidad de participar en la investigación, por lo que no hubo ningún tipo de restricciones contra ellos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencias de habilidades blandas y sus dimensiones*

	Habilidades blandas		Adaptación al cambio		Trabajo en equipo		Motivación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	2	3,1	2	3,1	1	1,5	18	27,7
Regular	38	58,5	44	67,6	20	30,8	40	61,6
Bueno	25	38,4	19	29,3	44	68,7	7	10,7
Total	65	100,0	65	100,00	65	100,0	65	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

Los resultados descriptivos de la variable independiente indican que un mayor número de personas (58,5%) consideran que las habilidades blandas del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha son regulares, mientras que el 38,4% creen que son buenas y el 3,1 consideran que son malas. Esto permite interpretar que existe inconformidad en ciertos aspectos de las habilidades blandas del personal de salud, ya que más de la mitad obtuvieron puntajes regulares. No obstante, cabe destacar que los que consideraron buenas habilidades tuvieron un porcentaje muy representativo para la muestra.

Los resultados descriptivos de las dimensiones de habilidades blandas permitieron identificar los factores que más se encuentran afectados en trabajadores del Hospital Básico de Catacocha de Loja; la dimensión más afectada respecto al baremo malo con mayor porcentaje fue la motivación con 27,7%, seguido de adaptación al cambio con 3,1%. La mayor puntuación se concentró en el baremo regular donde la adaptación al cambio destacó con el 67,6%, seguido de motivación con 61,6%. Mientras que la dimensión mejor puntuada fue la de trabajo en equipo en el baremo bueno con 68,7%.

Esto permite analizar que los problemas se centran sobretudo en la motivación que tienen los trabajadores, debido a falta de reconocimientos, estabilidad laboral, falta de oportunidades para crecer profesional y personalmente en la institución y elementos como el trato entre personal administrativo y operativo.

**Tabla 5.***Distribución de frecuencias de desempeño laboral y sus dimensiones*

	Desempeño laboral		Orientación de resultados		Responsabilidad		Relaciones interpersonales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Regular	10	15,4	14	21,4	13	20,0	9	13,8
Alto	55	84,6	41	78,6	42	80,0	56	86,2
Total	65	100,0	65	100,00	65	100,0	65	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

En la variable dependiente desempeño laboral, exponen que la mayoría 84,6% se ubican en nivel alto, seguido de trabajadores que tuvieron una puntuación media de 15,4%. Los resultados revelan que el desempeño de los profesionales sanitarios es bueno de manera general, esto desde la perspectiva de los mismos trabajadores, pues es evidente que su percepción es importante dada la motivación regular y baja que mantienen.

Los trabajadores de la salud están en constante interacción con los pacientes, compañeros y personal administrativo que son quienes los organizan, de igual forma, cumplen con sus actividades operativas y de escritorio como son la atención al paciente y el registro de la información. El hecho de que tratan con seres humanos va de la mano con la actitud de tratar de cometer el mínimo de errores o de tener un buen desempeño en sus funciones que realiza, porque de ello depende su continuidad laboral, su futuro profesional, entre otras cosas.

Los resultados descriptivos de las dimensiones que conforman desempeño laboral permitieron identificar los elementos específicos que afectan o distinguen el desenvolvimiento de los profesionales sanitarios del Hospital Básico de Catacocha. El baremo alto de desempeño laboral fue el que más representación tuvo en la muestra de estudio, las relaciones personales a la vez tuvieron el mayor puntaje con 84,6% en este grado, seguido de responsabilidad con 80% y orientación de resultados con 78,4%. En la dimensión orientación de resultados tuvo mayor representación de la muestra con regular grado de desempeño laboral.



## 4.2. Resultado inferenciales

En la anexo 8 se muestra la prueba de normalidad efectuada a las sumatorias de las variables de estudio habilidades blandas y desempeño laboral; se tomó los resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov porque la muestra fue superior de 50 personas; el criterio que sustenta si los resultados están o no distribuidos de manera normal es el siguiente: cuando  $p$ -valor está por encima de 0,05 indica que los datos están distribuidos de modo normal y cuando  $p$ -valor resulta igual o menor a 0,05 es un indicativo de que los datos no están distribuidos de manera normal.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov dejó un resultado de 0,041 para los datos de la variable independiente habilidades blandas; mientras que para desempeño laboral tuvo una significancia  $<0,001$ ; en este caso, se acepta la hipótesis nula ya que los datos estudiados no tienen una distribución normal y se rechaza la hipótesis alterna; se procede a utilizar la prueba no paramétrica para correlacionar las variables de estudio, el coeficiente que se utiliza es el Rho de Spearman.

En cuanto al análisis inferencial de las variables y dimensiones, se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Nivel de significancia:  $\alpha = 5\%$ .
- Estadístico de prueba: Regresión Ordinal (RO).
- Regla de decisión: Si:  $p$  - valor es  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

### Contrastación de la hipótesis general

H1: Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja Ecuador 2022.

H0: Las habilidades blandas no influyen en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja Ecuador 2022.

**Tabla 6.**

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	161,874				Cox y Snell ,138 Nagelkerke ,138
Final	151,451	10,423	2	,005	McFadden ,021

Función de enlace: Logit.

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

El chi-cuadrado fue de 10,456, lo que demuestra que el modelo de regresión predice influencia con una significancia = 0.005 que es  $<0.05$ , se rechaza la H0, de modo que las habilidades blandas influyeron en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja Ecuador 2022. Así mismo, el valor de los Pseudo R2 de Cox y Snell y Nagelkerke fue de 0,138, se demostró que las habilidades blandas influyeron en el 13,8% del desempeño laboral.

### Primera hipótesis específica

H1: Las habilidades blandas influyen en la orientación de resultados del personal.

H0: Las habilidades blandas no influyen en la orientación de resultados del personal.

**Tabla 7.**

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la primera hipótesis específica*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	112,968				Cox y Snell ,149 Nagelkerke ,160
Final	100,841	12,127	2	,002	McFadden ,030

Función de enlace: Logit.

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

El chi-cuadrado fue de 12,127, la significancia fue  $p = 0.002$ ;  $<0.05$ , se rechazó la H0, ya que el modelo de regresión predijo que las habilidades blandas influyeron en la orientación de resultados del personal. De igual forma, se observaron los parámetros Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell (0,149) y Nagelkerke (0,160), indicadores que demostraron que las habilidades blandas influyeron en 14.9% y 16% respectivamente en la orientación de resultados del personal de salud.

## Segunda hipótesis específica

H1: Las habilidades blandas influyen en la responsabilidad del personal.

H0: Las habilidades blandas no influyen en la responsabilidad del personal.

### Tabla 8.

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la segunda hipótesis específica*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	79,267				Cox y Snell ,048 Nagelkerke ,048
Final	75,834	3,433	2	,180	McFadden ,010

Función de enlace: Logit.

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

El chi-cuadrado fue de 3,433, con una significancia de  $p = 0.180$ ,  $> 0.05$ , se aceptó la H0, donde se sugiere que las habilidades blandas no influyeron en la responsabilidad del personal. Además, se mostraron los parámetros Pseudo R2 de Cox y Snell de 0,048 y de Nagelkerke de 0,048, indicadores que mostraron un modelo de la variabilidad de la responsabilidad de los trabajadores.

### Tercera hipótesis específica

H1: Las habilidades blandas influyen en las relaciones interpersonales.

H0: Las habilidades blandas no influyen en las relaciones interpersonales.

#### Tabla 9.

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la tercera hipótesis específica*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	108,912				Cox y Snell ,119 Nagelkerke ,119
Final	100,065	8,846	2	,012	McFadden ,022

Función de enlace: Logit.

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

El chi-cuadrado fue de 8,846, de modo que se entiende que la regresión ordinal predice influencia con una significancia de  $p = 0.012$ ,  $< 0.05$ , se rechazó la H0 y se concluyó que las habilidades blandas influyen en las relaciones interpersonales. De igual manera, los parámetros Pseudo R2 de Cox y Snell (0,119) y Nagelkerke (0,119), mostraron una influencia del 11.9% de las habilidades blandas sobre las relaciones interpersonales.

## V. DISCUSIÓN

### Objetivo general

Según los resultados obtenidos, respecto al objetivo general, se logró determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022, al contrastar la hipótesis general en la que se aceptó la hipótesis alterna que sugería que las habilidades blandas influyeron en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022, se encontró una significancia de 0,005 y los Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell de 0,138 y de Nagelkerke de 0,138 lo que sugiere que el modelo explica el 13.8% de la variabilidad del desempeño laboral, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la variable habilidades blandas.

En comparación con lo hallado por Lumbreras et al. (2020), quien tuvo una significancia de ( $p=0,038$ ) en la prueba de regresión logística multinomial realizada para medir la probabilidad de ocurrencia o de influencia de la variable independiente calidad de vida laboral sobre la variable dependiente desempeño laboral, con un coeficiente que predijo la varianza en un 69% de que exista un alto desempeño laboral.

Asimismo, León et al. (2018) hicieron la prueba de regresión logística a las variables entorno y esfuerzo laboral, encontró una significancia importante  $R^2$  de 0,8711, lo que sugirió que las variables independientes fueron estadísticamente significativas para explicar la variable dependiente.

En otro estudio, Rodríguez et al. (2021) coincidieron en que las capacidades que acompañan y complementan la práctica profesional son las habilidades blandas, las cuales tienen un rol importante principalmente al momento de usar el pensamiento crítico, el proceso de vinculación de los conocimientos científicos adquiridos en la formación para la aplicación práctica, comunicación efectiva, entre otros.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la variable habilidades blandas fue en nivel malo (3,1%), regular (58,5%) y bueno (38,4%); así como de la variable desempeño laboral fue en nivel regular (15,4%) y alto (84,6%). En comparación con el estudio de Silva et al. (2018), que tuvieron niveles de desempeño laboral bueno (32%), regular (34%) y malo (36%), mostrándose

mayormente comprometida la predisposición de colaboración, situación que termina siendo muy significativa a pesar de que los autores encontraron que no se daban casos de conflictos entre compañeros, pero si se notó un problema en la conformación de equipos de trabajo.

Por otra parte, Chirinos et al. (2018) encontraron un bajo porcentaje (2,3%) de buen clima organizacional en una empresa, quienes a la vez demostraron que se asociaba e influía en el esfuerzo de los empleados, en la competitividad, productividad, compromiso y en el logro de los objetivos; las principales causas de estos problemas fueron inconformidad con las decisiones administrativas, línea de comunicación ineficiente entre parte gerencial y operativa, falta de organización y poca capacidad de trabajo en equipo.

En el sector salud cada profesión tiene sus funciones y un margen de acción bien definido y limitado, desde esa perspectiva, todos tienen igual oportunidad de interactuar con los pacientes y entre los mismos trabajadores para lograr una comunicación efectiva a favor del paciente. En el presente estudio se incluyeron a médicos, enfermeros, obstetras, psicólogos, entre otros, por lo que los resultados tanto de las habilidades blandas como del desempeño laboral explican la perspectiva de todos, encontrando una especial importancia en el abordaje de la motivación laboral.

En este contexto, Sumba et al. (2022) encontraron en una revisión bibliográfica, que el principal elemento que afectaba el desempeño laboral fue la motivación. Esta conclusión coincide con el estudio actual, dados los porcentajes del baremo bajo que fue el más afectado según el cuestionario aplicado a los profesionales de la salud. Otros elementos que influyen en los bajos niveles de desempeño suelen ser desinterés en las acciones que ejecutan, monotonía, falta de planificación estratégica de las empresas.

Además, Pino et al. (2021) hallaron niveles regulares (17%) y muy pocas veces (10%) de comunicación interpersonal apropiada, así como un nivel casi siempre (43%) y algunas veces (7%) de desenvolvimiento adecuado por el entorno apropiado; mientras que, en el nivel de cumplimiento de la producción según las normativas del hospital, los profesionales casi siempre (43%) y algunas veces (7%) afirmaron que cumplieron.

Adicionalmente, Paredes y Quiroz (2021) encontraron una correlación significativa positiva y débil entre entorno laboral y esfuerzo de los trabajadores en sus funciones operativas, esto permitió concluir a los autores que el entorno laboral es importante para que exista un buen desempeño laboral, ya que esto aumenta la eficiencia en la atención al cliente, por eso coincidieron en que era necesario que proporcionar entornos adecuados involucrando una línea de comunicación efectiva para que realicen sus funciones óptimamente.

Los precedentes revisados exponen la problemática del desempeño laboral y su relación con otras variables, entre las que se encontró gestión administrativa, clima organizacional, así como otras directamente asociadas a las habilidades blandas como comunicación y motivación; los valores y conclusiones hallados tienen una importante similitud con el presente estudio, donde esos elementos tienen.

Los servicios que se brindan en el segundo nivel de atención sanitario que incluye a los hospitales básicos y generales presenta déficits en lo que respecta a estrategias administrativas que proporcionen mayor motivación a los empleados, además, actualmente existen programas y reformas destinadas a mejorar la comunicación entre profesionales que permitan optimizar el proceso de atención al paciente.

De acuerdo con la Teoría general del desempeño laboral de Campbell citado por Prada et al. (2020), esta variable está relacionada directamente con la psicología organizacional y se trata directamente del desarrollo y eficacia de los empleadas en la ejecución de sus funciones laborales.

En lo que respecta al sector salud, los trabajadores deben rendir eficientemente en sus trabajos dado que el objetivo de estos consiste específicamente en resolver sus problemas de salud, en especial en hospitales y en áreas donde los pacientes tienen enfermedades que requieren la total concentración y el mejor rendimiento, puesto que de lo contrario pueden existir equivocaciones que podrían costar la vida de personas, probablemente en su mayoría por dificultades en la comunicación.

El Modelo teórico de la administración de recursos humanos de Chiavenato (2011), ilustra la forma en que se organiza al talento humano para tener un elevado desempeño laboral; no obstante, los condicionantes son varios y los



niveles de desempeño se pueden medir desde la perspectiva de los mismos profesionales, realizando una observación o supervisado por la autoridad inmediata.

### **Primer objetivo específico**

Con respecto al primer objetivo específico, se logró identificar la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal, para el contraste de la primera hipótesis específica, se aceptó la hipótesis alterna que sugería que las habilidades blandas influyen en la orientación de resultados del personal, se encontró una significancia de 0,002 y los Pseudo R2 de Cox y Snell de 0,149 y de Nagelkerke de 0,160 lo que sugiere que el modelo explica el 16% de la variabilidad de la dimensión orientación de resultados, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la variable habilidades blandas.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión orientación de resultados fue en nivel regular (21,4%) y alto (78,6%). Un estudio de Luna et al. (2019) midieron el grado en que el ambiente de trabajo contribuye a la calidad del desempeño de los trabajadores, desde la perspectiva de los mismos profesionales, destacaron que los aspectos fenomenológicos más fuertes y problemáticos del desempeño laboral fue la falta de iniciativa.

### **Segundo objetivo específico**

Con respecto al segundo objetivo específico, se logró estimar la influencia de las habilidades blandas en la responsabilidad del personal, para el contraste de la segunda hipótesis específica, se aceptó la hipótesis nula que sugería que las habilidades blandas no influyen en la responsabilidad del personal, se encontró una significancia de 0,180 y los Pseudo R2 de Cox y Snell de 0,048 y de Nagelkerke de 0,048 lo que sugiere que el modelo explica el 4,8% de la variabilidad de la dimensión responsabilidad, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la variable habilidades blandas.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad fue en nivel malo regular (20%) y alto (80%). En comparación con el estudio de (Cabrera, 2019), encontraron una correlación de 0,816 entre desempeño laboral y responsabilidad administrativa con una significancia bilateral de 0,01, lo cual

indicó que mientras mayor es el nivel de responsabilidad de los profesionales en igual proporción sube el rendimiento. El presente estudio no presentó niveles malos de la dimensión responsabilidad desde la perspectiva de los trabajadores de la salud, esto teniendo en consideración que se les notificó que sus respuestas no tendrían ningún impacto en sus puestos de trabajo y que eran netamente para información académico – científico, pero es probable que estos hayan calificado la escala de acuerdo con su conveniencia y no en base a la realidad, por el temor a alguna sanción.

### **Tercer objetivo específico**

Se logró establecer la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales de los trabajadores, para el contraste de la tercera hipótesis específica, se aceptó la hipótesis alterna que sugería que las habilidades blandas influyen en las relaciones interpersonales, se encontró una significancia de 0,012 y los Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell de 0,119 y de Nagelkerke de 0,119 lo que sugiere que el modelo explica el 11,9% de la variabilidad de la dimensión relaciones interpersonales, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la variable habilidades blandas.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión relaciones interpersonales fue en nivel regular (13,8%) y alto (86,2%). En comparación con el estudio de (Castro et al., 2021), quien encontró que las relaciones interpersonales fueron deficientes (78%), regulares (19%) y buenas (3%), en relación con los resultados de nivel de desempeño laboral que estuvieron deficientes (69%), regulares (28%) y buenos (3%).

El último estudio permitió mostrar un resultado probablemente calificado conscientemente por los mismos profesionales, lo cual permite reflexionar sobre los problemas que existen comúnmente en las relaciones interpersonales, dado que esta cualidad es muy compleja en el ámbito laboral, por fricciones y divergencias de pensamientos, conflictos, entre otros; lo que sin duda termina afectando el desempeño laboral.

De acuerdo con la Teoría de las habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim (1989), las habilidades blandas la integran subconjuntos de destrezas que pueden catalogarse como no técnicas o aquellas

que no forman parte de las necesarias para realizar actividades operativas específicas, sino que, en su lugar, participan en el aspecto social.

En esta investigación las habilidades blandas halladas presentaron debilidades, dado el complejo y dinámico contexto del entorno sanitario, que constantemente está evolucionando, así como las condiciones de los puestos de trabajo y la naturaleza humana en las diferentes barreras que existen para comunicarse efectivamente, aun hablando el mismo idioma técnico.

En el presente estudio el enfoque por el que se optó fue por la autopercepción del esfuerzo laboral de los trabajadores sanitarios, dado que las habilidades blandas fueron igualmente medidas por los mismos profesionales, en parte con la finalidad de obtener un valor diferenciado resultado de ambas variables, para que el estudio tenga una mayor credibilidad.

Asimismo, la metodología cuantitativa, transversal y no experimental tuvieron la fortaleza de medir los fenómenos y obtener resultados en un relativo corto periodo de tiempo; no obstante, las debilidades consisten en que fue no experimental, por lo que hubiera sido un beneficio adicional poder intervenir con una investigación experimental para buscar las mejores acciones que mejoren los niveles de habilidades blandas y hacer que el nivel bueno sea mayoritario.

En la actualidad, se ha demostrado con creces que el sistema de salud cumple un rol primordial en la sociedad, por ello es importante optimizar el proceso de atención al público y parte de ello concierne en realizar una autoevaluación de las instituciones de salud, tomando en consideración la resolución de problemas que afectan de forma invisible pero evidente al capital humano, para identificar puntos débiles que precisen de atención y que una vez resueltos mejoren la calidad de la prestación de los servicios.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Con una significancia de 0,005 y coeficiente de Nagelkerke de 0,138, se demostró que las habilidades blandas influyen en el 13.8% del desempeño laboral del personal de salud; los niveles de habilidades blandas encontrados fueron regulares (58,5%), buenos (38,4%) y malos (3,1%); mientras que los niveles de desempeño laboral fueron alto (84,6%) y regular (15,4%).
- Segunda** : Con una significancia de 0,002 y coeficiente de Nagelkerke de 0,160, se demostró que las habilidades blandas influyen en 16% de la orientación de resultados del personal, los niveles de orientación de resultados fueron altos (78,4%) y regulares (21,6%).
- Tercera** : Con una significancia de 0,180 y coeficiente de Nagelkerke de 0,048, se demostró que las habilidades blandas no influyen en la responsabilidad del personal, los niveles de responsabilidad fueron alto (80%) y regular (20%).
- Cuarta** : Con una significancia de 0,012 y coeficiente de Nagelkerke de 0,119, se demostró que las habilidades blandas influyen en 11.9% de las relaciones interpersonales de los trabajadores, los niveles de relaciones interpersonales fueron altos (86,2%) y regulares (13,8%).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : A los directivos del Hospital Básico Catacocha, monitorear constantemente las habilidades blandas, así como el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, por medio de encuestas en cada una de las áreas médicas, para encontrar indicadores que precisen intervención.
- Segunda** : A los directivos del Hospital Básico Catacocha, fortalecer los procesos administrativos por medio de planes emergentes de acción que busquen optimizar la orientación de resultados; los mismos, que deben ser socializados con la planta laboral para conseguir empoderamiento.
- Tercera** : Al personal de salud del Hospital Básico Catacocha, promover mejores condiciones laborales, guiados a la mejora de la responsabilidad en todas las funciones que ejecutan, con la finalidad de obtener mejoras en el desempeño, logrando tener un equipo de salud de mayor rendimiento para beneficio de los usuarios.
- Cuarta** : Al personal de salud del Hospital Básico Catacocha, fortalecer sus destrezas y habilidades no técnicas para mejorar las dimensiones de las habilidades blandas, de modo que el rendimiento individual sea mayor y en conjunto se forme un equipo de salud apto para atender las exigentes demandas de atención intrahospitalaria.

## REFERENCIAS

- Abarca, Espinoza, Llerenan, y Berrios. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Revista Enfermería Global*, 19(57). <https://doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Alania, y Turpo. (2018). Development of advanced social skills in social communication students of a Peruvian University. *Revista ESPACIOS*, 39(52). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n52/a18v39n52p25.pdf>
- Alarcón, Sánchez, y Salvador. (2020). Contribuições para a avaliação dos resultados da gestão do governo cubano no ambiente local. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 8(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2020000300388](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2020000300388)
- Alcázar, P. (2020). Leadership Style and Organizational comitment: Impact. *Revista Economía Coyuntural*, 5(4). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci_arttext)
- Aldaz, Alvarado, Castro, y Fajardo. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(1). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)
- Aliaga, y Cofré. (2021). The evolution of the Human Capital concept and the challenges for the Strategic Human Resource Management in Chile. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(40). <https://doi.org/10.35588/gpt.v14i40.4862>
- Araya, y Medina. (2019). Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 5(2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157)
- Arévalo, A. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, Zona 7 de la Provincia de El Oro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11923/1/T-UCSG-POS-MGSS-167.pdf>

- Ariza, G. (2019). *Gerencia de marca profesional: dirija y gestione su propia cartera*. Editorial Universidad de La Sabana. <https://doi.org/10.5294/978-958-12-0509-7>
- Ayoví, J. (2019). Teamwork: key to the success of organizations. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 4(10), 58-74. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Balón, D. (2022). *Análisis de la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud "Francisco de Orellana" de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17966/1/T-UCSG-POS-MGSS-332.pdf>
- Barría, Postigo, Pérez, Cuesta, y García. (2021). Evaluación de Clima Organizacional: propiedades psicométricas del ECALS. *Revista Anales de Psicología*, 37(1). <https://doi.org/10.6018/analesps.37.1.417571>
- Bautista, Cienfuegos, y Aquilar. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*, 7(1). <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Briones, O. (2018). *Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
- Brito, Pitre, y Cardona. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Journal Información tecnológica*, 31(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cabrera, G. (2019). *El Desempeño Laboral y la Responsabilidad Administrativa de los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tumbes, 2017*. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41918/Cabrera\\_CGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41918/Cabrera_CGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cadena, J., Cruz, Leon, y Cadena, P. (2019). Process based management and patient satisfaction in Quito and Rumiñahui health centers. *Revista*

- Espacios*, 40(37), 23.  
<http://es.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
- Caldera, Reynoso, Angulo, Cadena, y Ortiz. (2018). Social skills and self-concept social in university students of the region Altos Sur of Jalisco, Mexico. *Escritos de Psicología (Internet)*, 11(3).  
<https://doi.org/10.5231/psy.writ.2018.3112>
- Castro, Alvarado, Romero, y Mondragón. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral docente. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(4). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.766](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.766) p.6184
- Castro, y Delgado. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Catalán, Peñafiel, y Terrón. (2019). *¿Por qué la comunicación en salud es importante?* Navarra: Aranzadi.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mac Graw Hill.
- Chirinos, Meriño, y Martínez. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(84), 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- CONCYTEC. (2020). *Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D)*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
- Contreras, y Garibay. (2020). Organizational communication: History, development and perspectives of a concept in constant development in Latin America. *Revista Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2).  
<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Cortés, M. E., Mur, N., Iglesias, M., y Cortés, M. (2020). Some considerations for the calculation of the sample size in Medical Sciences research. *Revista MediSur*, 18(5).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000500937](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000500937)



- Demuner, Becerril, y Ibarra. (2020). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53). <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Díaz L., J., y Díaz F., R. (2018). Problem- Solving Methods and Mathematical Thought Development. *Bolema: Boletim de Educação Matemática*, 32(60). <https://doi.org/10.1590/1980-4415v32n60a03>
- Diez, A. (2017). More on interpretation (II). Ideas and beliefs. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 37(131). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0211-57352017000100008#:~:text=La%20creencia%20es%20una%20verdad,que%20se%20hace%20de%20ella](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352017000100008#:~:text=La%20creencia%20es%20una%20verdad,que%20se%20hace%20de%20ella).
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1990-86442019000400171](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442019000400171)
- Franco, Espinoza, y Pérez. (2017). Corporate social responsibility and its relation with the management of human talent in companies. *Journal Universidad y Sociedad*, 9(1), 114-119. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus16117.pdf>
- Grove, S., y Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia* (7 ed.). Editorial Elsevier Health Sciences.
- Guartán, Torres, y Ollagye. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios autores. *Revista Digital Publisher*(6). [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjAnfyx7p\\_6AhXKQjABHQmvAIYQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7144062.pdf&usq=AOvVaw34DF3Yg-9KsG\\_KylygAqHC](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjAnfyx7p_6AhXKQjABHQmvAIYQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7144062.pdf&usq=AOvVaw34DF3Yg-9KsG_KylygAqHC)
- Guimac, y Villaverde. (2019). *La responsabilidad social empresarial: Una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión.
- Hernández, Rojas, Prado, y Bendezu. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

- Hernández, y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, Possidonio, Lima, Vieira, y Hurtado. (2020). Satisfacción de usuarios de las unidades de salud de Coari, Amazonas. *Revista Bioética*, 28(3). <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>
- Izquierdo, O. (2017). Labor Relations: Theoretical and Methodological Approaches to Examining Labor Processes in the Context of the Updating of the Cuban Economic Model. *Revista Universidad de La Habana*(283). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0253-92762017000100014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762017000100014)
- León, Noriega, y Murillo. (2018). Impact of the Organizational Climate on the labor performance of Seconds Teachers. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2018000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2018000200003&script=sci_arttext)
- López, y Lozano. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Revista Ciencia Latina*.
- Losada, Hernández, Salvat, Remedios, y Losada. (2018). A necessary reflection on the skill solving clinical problems. *MEDISAN*, 22(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192018000100011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192018000100011)
- Lumbreras, Hernández, Méndez, Dosamantes, C., García, y Cortez. (2020). Influence of the labor quality of life on the employee performance of public hospitals from Mexico: a vision based on the team management. *Revista Salud Pública de México*, 62(1). <https://doi.org/10.21149/10247>
- Luna, Armendariz, y Andrade. (2019). Culture and organizational environment in the work performance of employees of the coastal districts of education in Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000500327](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500327)
- Macías, y Saltos. (2020). Incidencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral De La Carrera De Ingeniería Química De La Universidad Técnica

- De Manabí. *Revista EDUCARE*, 24(1). <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1252>
- Marín, y Placencia. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Revista Horizonte Médico (Lima)*, 17(4). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Miranda, E. (2020). Learning how to communicate in order to prevent. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*. <https://doi.org/10.1590/Interface.190592>
- Monjas. (2016). *Cómo Promover la Convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales* (Cuarta edición ed.). Editorial Madrid: CEPE.
- Murnane, R., y Levy, F. (1996). *Teaching the new basic skills*. Editorial Free Press.
- Olivera, Leyva, y Napán. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Otzen, y Manterola. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pacheco, Rojas, Niebles, y Hernández. (2020). Integral development of adjustment processes towards change in small and medium size enterprises. *Revista Información tecnológica*, 31(5). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality?enrichId=rgreq-0fafd2e379c242ffda155bb53aa932a4-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOzlyNTA4MzgwMjtBUzoxNDY4MTY0OTQ0NzczMTJAM](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality?enrichId=rgreq-0fafd2e379c242ffda155bb53aa932a4-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOzlyNTA4MzgwMjtBUzoxNDY4MTY0OTQ0NzczMTJAM)
- Paravic, y Lagos. (2022). Teamwork and health care quality. *Revista Ciencia y enfermería*, 27. <https://doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

- Paredes, Ibarra, y Moreno. (2021). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. *Journal Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Paredes, y Quiroz. (2021). Correlation between organizational climate and labor performance in the main ecuadorian supermarket chains. *Revista San Gregorio*, 1(46). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Paredes, y Quiroz. (2021). Correlation between organizational climate and labor performance in the main ecuadorian supermarket chains. *Revista San Gregorio*(46), 83-95. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>
- Pashanasi, Gárate, y Palomino. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Revista Comuni@cción*, 12(3). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pedraja, Marchioni, Espinoza, y Muñoz. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Revista Formación universitaria*, 13(5). <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Klik.
- Pérez, O., Pérez, G., Díaz, y Pérez, A. (2017). Communication and persuasive messages in health promotion and vocational guidance .
- Pineda, y Cortés. (2018). Change and organizational adaptation. A literature review. *Revista ESPACIOS*, 39(37), 5. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>
- Pino, Granja, y Niño. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Revista Dominio de las Ciencias*, 7(4). <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079>
- Pires, Monteiro, Pereira, Chaló, Melo, y Rodrigues. (2017). Non-technical skills assessment for prelicensure nursing students: An integrative review. *Journal Nurse Education Today*(58), 19-24. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0260691717301776>

- Prada, Rueda, y Ocampo. (2020). Work climate and its relationship with labor productivity in technology companies. *Revista ESPACIOS*, 41(45). <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Prada, Rueda, y Ocampo. (2020). Work climate and its relationship with labor productivity in technology companies. *Revista ESPACIOS*, 41(45). <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la Investigación*. Editorial Marcombo.
- Ramírez, y Calles. (2021). *Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales*. Ecoe Ediciones.
- Riquelme, Pedraja, y Vega. (2020). Leadership and management in wicked problem solving. A literature review. *Revista Formación universitaria*, 13(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Revista Propósitos y Representaciones*, 9(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., y Fuerte, L. (2021). Soft skills and teacher performance at the higher level of education. *Journal Propósitos y Representaciones*, 9(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Sagredo, y Castelló. (2019). Management and organizational climate in adult education in Chile. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2). <https://doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895>
- Salazar, W. (2019). Causas que están limitando el desarrollo de la investigación científica aplicada en las carreras administrativas y contables en la universidad ecuatoriana. *IJNE. International Journal of New Education*(4). <https://doi.org/10.24310/IJNE2.2.2019.7448>
- Salcedo, Calderón, Guerra, y Chávez. (2021). El clima organizacional y desempeño laboral en la gestión de instituciones públicas en Perú. *Revista Maestro y Sociedad*, 130-141. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5452>
- Santillán, y Saavedra. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín

- Perú. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(6).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1227](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227)
- Sanz, J. (2021). Communication for occupational health. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300173](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300173)
- Silva, E., Silva, G., y Bautista. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 10(1).  
<https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Soria, Pedraza, y Bernal. (2020). The organizational climate and its association with job satisfaction in a higher education institution. *Revista Acta universitaria*, 29(1). <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>
- Streiner. (2003). Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. *Pers Assess*(80), 99-103.
- Suárez, Robles, Serrano, Armijo, y Anchundia. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>
- Sumba, Moreno, y Villafuerte. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Sumba, Moreno, y Villafuerte. (2022). Organizational Climate as a Factor of Labor Performance in MSMEs in Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Ticahuanca, y Mamani. (2021). A theoretical approach to job performance. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj5gJrNllz6AhUKIGoFHXOWBk04ChAWegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Frevistas.upeu.edu.pe%2Findex.php%2Ffri\\_va%2Farticle%2Fview%2F1633&usg=AOvVaw392bHDBA5sWI8JC2RGXm5\\_](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj5gJrNllz6AhUKIGoFHXOWBk04ChAWegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Frevistas.upeu.edu.pe%2Findex.php%2Ffri_va%2Farticle%2Fview%2F1633&usg=AOvVaw392bHDBA5sWI8JC2RGXm5_)

- Treviño, y Abreu. (2017). Teamwork, Working Groups and the Competence Perspective. *International Journal of Good Conscience*, 12(3), 405-422. [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- UNICEF. (2021). *Misión #4 - Resolución de problemas. Plan 12 - Aprender para transformar*. Fondo de las Naciones Unidas para la infancia: <https://www.unicef.org/lac/misión-4-resolución-de-problemas#:~:text=La%20habilidad%20de%20resolución%20de,la%20implementación%20de%20tal%20solución>.
- Vásquez, Sotomayor, González, Montiel, Gutiérrez, Romero, . . . Campos. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Revista de Salud Pública*, 20(2). <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Zacarías, y Supo. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Editorial Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO DE CATACOCCHA, LOJA, 2022								
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES					
Problema general	Objetivo específico	Hipótesis específica	Variable independiente: Habilidades blandas					
¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja 2022?	Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja 2022	Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Adaptación al cambio	1. Inserción 2. Asimilación 3. Aceptación 4. Flexibilidad 5. Autoconocimiento	¿Realizan inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución? ¿Las funciones laborales están de acuerdo con su puesto de trabajo? ¿En su trabajo tiene la oportunidad de innovación de conocimientos? ¿Se adapta a los nuevos equipos de trabajo? ¿Acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución? ¿Tiene flexibilidad en el horario laboral? ¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales?	1: Nunca 2: Casi nunca 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	25 - 58	Malas habilidades blandas
			Trabajo en equipo	6. Comunicación 7. Liderazgo 8. Responsabilidad compartida 9. Habilidades de interacción personal 10. Coordinación 11. Escucha activa 12. Paciencia	¿Recibe el apoyo de sus compañeros cada vez que rota por las áreas del hospital? ¿Recibe información constante sobre los protocolos de seguridad de la institución? ¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución? ¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo? ¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral?		59 – 91	Regulares habilidades blandas



				13. Confianza 14. Empatía	¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo? ¿Coordina las actividades correctamente en su grupo de trabajo? ¿Implementa la escucha activa en el grupo de trabajo? Ante una circunstancia inesperada, ¿tiene paciencia a sus compañeros? ¿Confía en sus compañeros de trabajo? ¿Entiende los sentimientos y circunstancias de los demás?			Buenas habilidades blandas
			Motivación	15. Compensación 16. Estabilidad laboral 17. Trato laboral 18. Persuasión 19. Objetividad 20. Resiliencia	¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado? ¿En qué momentos su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar? ¿Cuenta con manuales asistenciales para las actividades que usted desempeña? ¿En la institución hay oportunidades para crecer profesional y personalmente? ¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador? ¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores? ¿Se presentan casos de discriminación en el hospital?		92 - 125	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente: Desempeño laboral					
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal de salud?</li> <li>¿Cuál</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>identificar la influencia de las habilidades blandas en la orientación de resultados del personal.</li> <li>Estimar la influencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las habilidades blandas influyen en la orientación de resultados del personal.</li> <li>Las habilidades blandas</li> </ul>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Orientación de resultados	1. Nivel de compromiso 2. Participación 3. Eficiencia 4. Iniciativa laboral	¿Produce o realiza un trabajo sin errores? ¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades? ¿Realiza un trabajo ordenado? ¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos? ¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo? ¿Produce o realiza un trabajo metódico? ¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	1: Nunca 2: Casi nunca 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	31 - 72	Bajo desempeño laboral

<p>es la influencia de las habilidades blandas en la responsabilidad de la muestra de estudio?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales de los trabajadores?</li> </ul>	<p>de las habilidades blandas en la responsabilidad del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la influencia de las habilidades blandas en las relaciones interpersonales de los trabajadores.</li> </ul>	<p>influyen en la responsabilidad del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las habilidades blandas influyen en las relaciones interpersonales.</li> </ul>			<p>¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?</p> <p>¿Pone atención al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?</p> <p>¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.?</p> <p>¿Puede trabajar independientemente?</p>			Regular desempeño laboral		
			Responsabilidad	<p>5. Coherencia</p> <p>6. Actuación con Autonomía</p> <p>7. Capacidad de solución de problemas</p>	<p>¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones,</p> <p>demostrando compromiso y deseo de mejoras?</p> <p>¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse?</p> <p>¿Transmite la información oportunamente?</p> <p>¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?</p> <p>¿Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades?</p> <p>¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?</p>				73 - 114	Alto desempeño laboral
			Relaciones interpersonales	<p>8. Iniciativa</p> <p>9. Capacidad de integración</p>	<p>¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la institución?</p> <p>¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?</p> <p>¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?</p> <p>¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?</p> <p>¿Conoce la misión y la visión de la institución?</p> <p>¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza,</p>				115 - 155	

				<p>religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?</p> <p>¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo??</p> <p>¿Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente?</p> <p>¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?</p> <p>¿Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo?</p> <p>¿Demuestra respeto hacia los usuarios</p> <p>¿Demuestra respeto a sus superiores?</p> <p>¿Demuestra respeto a sus colegas?</p> <p>¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?</p>			
Diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Método de análisis de datos	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Método: Deductivo analítico</p> <p>Diseño: No experimental</p>		<p>Población: 72</p> <p>Muestra: 72</p>		<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: Se presentarán las tablas de frecuencias en el que se medirá el nivel de cada variable</p> <p>Inferencial: Regresión logística ordinal</p>	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Operacionalización de variables

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO DE CATACOCHA, LOJA, 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.1. Habilidades blandas	Son el conjunto de atributos, virtudes y valores individuales que toda persona requiere para relacionarse con otros y lograr el éxito en el campo social y profesional; estas competencias pueden marcar diferencia con respecto a otros profesionales que también pueden ser muy competentes en términos de hard skills, además de ser el	Las habilidades blandas son características individuales no técnicas de las personas, que influyen en su modo de trabajar, desde la interacción hasta la toma de decisiones. A partir de esta variable se originan las siguientes dimensiones: trabajo en equipo, motivación y adaptación al cambio.	Adaptación al cambio          Trabajo en equipo	1. Inserción 2. Asimilación 3. Aceptación 4. Flexibilidad 5. Autoconocimiento 6. Comunicación 7. Liderazgo 8. Responsabilidad compartida 9. Habilidades de interacción personal 10. Coordinación 11. Escucha activa 12. Paciencia 13. Confianza 14. Empatía	1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

	termómetro que mide la capacidad de trabajar con otros y de relacionarse con colegas, subalternos, superiores, clientes, visitantes, etc. (Ariza, 2019, pág. 32)		Motivación	15. Compensación 16. Estabilidad laboral 17. Trato laboral 18. Persuasión 19. Objetividad 20. Resiliencia	
V.2. Desempeño laboral	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2011, pág. 359).	A partir de esta variable se originan las siguientes dimensiones: orientación de resultados y relaciones interpersonales.	Orientación de resultados	1. Nivel de compromiso 2. Participación 3. Eficiencia 4. Iniciativa laboral	1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.
			Responsabilidad	5. Coherencia 6. Actuación con Autonomía 7. Capacidad de solución de problemas	
			Relaciones interpersonales	8. Iniciativa 9. Capacidad de integración	

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Instrumento

ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO DE CATACocha

TEMA: HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO DE CATACocha, LOJA, 2022.

OBJETIVO: DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO DE CATACocha, LOJA 2022.

INSTRUCCIONES:

¡Saludos! Soy Ana Rocío Morocho Illescas, actualmente curso el programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. A continuación, se plantean ítems que permitirán conocer la influencia que tienen las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha. No existen preguntas buenas ni malas. Es importante que responda todas las preguntas sin dejar casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, no será accesible a terceras personas, por lo que se garantiza el anonimato en el estudio.

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

N°	HABILIDADES BLANDAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Adaptación al cambio						
1	¿Realizan inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?					
2	¿Las funciones laborales están de acuerdo con su puesto de trabajo?					
3	¿En su trabajo tiene la oportunidad de innovación de conocimientos?					
4	¿Se adapta a los nuevos equipos de trabajo?					
5	¿Acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?					
6	¿Tiene flexibilidad en el horario laboral?					
7	¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales?					
Dimensión 2: Trabajo en equipo						
8	¿Recibe el apoyo de sus compañeros cada vez que rota por las áreas del hospital?					
9	¿Recibe información constante sobre los protocolos de seguridad de la institución?					
10	¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?					
11	¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo?					
12	¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral?					
13	¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo?					
14	¿Coordina las actividades correctamente en su grupo de trabajo?					
15	¿Implementa la escucha activa en el grupo de trabajo?					

16	Ante una circunstancia inesperada, ¿tiene paciencia a sus compañeros?					
17	¿Confía en sus compañeros de trabajo?					
18	¿Entiende los sentimientos y circunstancias de los demás?					
Dimensión 3: Motivación						
19	¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado?					
20	¿En qué momentos su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar?					
21	¿Cuenta con manuales asistenciales para las actividades que usted desempeña?					
22	¿En la institución hay oportunidades para crecer profesional y personalmente?					
23	¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador?					
24	¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores?					
25	¿Se presentan casos de discriminación en el hospital?					

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

N°	DESEMPEÑO LABORAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Orientación de resultados						
1	¿Produce o realiza un trabajo sin errores?					
2	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
3	¿Realiza un trabajo ordenado?					
4	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?					
5	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?					
6	¿Produce o realiza un trabajo metódico?					
7	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?					
8	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?					
9	¿Pone atención al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?					
10	¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.?					
11	¿Puede trabajar independientemente?					
Dimensión 2: Responsabilidad						

12	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?					
13	¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse?					
14	¿Transmite la información oportunamente?					
15	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?					
16	¿Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades?					
17	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?					
Dimensión 3: Relaciones interpersonales						
18	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la institución?					
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?					
20	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?					
21	¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?					
22	¿Conoce la misión y la visión de la institución?					
23	¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?					
24	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo??					
25	¿Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente?					
26	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?					
27	¿Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo?					
28	¿Demuestra respeto hacia los usuarios					
29	¿Demuestra respeto a sus superiores?					
30	¿Demuestra respeto a sus colegas?					
31	¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?					



## Anexo 4. Validación de expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Moncayo Tigre Kevin Julio, MSc.

#### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 02, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

**ANA ROCIO  
MOROCHO  
ILLESCAS**

Firma

Morocho Illescas Ana Rocío

0105172027

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ADAPTACIÓN AL CAMBIO							
1	¿Realizan inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?	X		X		X		
2	¿Las funciones laborales están de acuerdo con su puesto de trabajo?	X		X		X		
3	¿En su trabajo tiene la oportunidad de innovación de conocimientos?	X		X		X		
4	¿Se adapta a los nuevos equipos de trabajo?	X		X		X		
5	¿Acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?	X		X		X		
6	¿Tiene flexibilidad en el horario laboral?	X		X		X		
7	¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Recibe el apoyo de sus compañeros cada vez que rota por las áreas del hospital?	X		X		X		
9	¿Recibe información constante sobre los protocolos de seguridad de la institución?	X		X		X		
10	¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?	X		X		X		
11	¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo?	X		X		X		
12	¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral?	X		X		X		
13	¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo?	X		X		X		
14	¿Coordina las actividades correctamente en su grupo de trabajo?	X		X		X		
15	¿Implementa la escucha activa en el grupo de trabajo?	X		X		X		

16	Ante una circunstancia inesperada, ¿tiene paciencia a sus compañeros?	X		X		X		
17	¿Confía en sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
18	¿Entiende los sentimientos y circunstancias de los demás?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado?	X		X		X		
20	¿En qué momentos su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar?	X		X		X		
21	¿Cuenta con manuales asistenciales para las actividades que usted desempeña?	X		X		X		
22	¿En la institución hay oportunidades para crecer profesional y personalmente?	X		X		X		
23	¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador?	X		X		X		
24	¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
25	¿Se presentan casos de discriminación en el hospital?	X		X		X		

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS							
1	¿Produce o realiza un trabajo sin errores?	X		X		X		
2	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?	X		X		X		
3	¿Realiza un trabajo ordenado?	X		X		X		
4	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?	X		X		X		
5	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	X		X		X		

6	¿Produce o realiza un trabajo metódico?	X		X		X		
7	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	X		X		X		
8	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	X		X		X		
9	¿Pone atención al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	X		X		X		
10	¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.?	X		X		X		
11	¿Puede trabajar independientemente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?	X		X		X		
13	¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse?	X		X		X		
14	¿Transmite la información oportunamente?	X		X		X		
15	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?	X		X		X		
16	¿Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades?	X		X		X		
17	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la institución?	X		X		X		
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?	X		X		X		
20	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?	X		X		X		

21	¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?	X		X		X	
22	¿Conoce la misión y la visión de la institución?	X		X		X	
23	¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?	X		X		X	
24	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo??	X		X		X	
25	¿Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente?	X		X		X	
26	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?	X		X		X	
27	¿Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo?	X		X		X	
28	¿Demuestra respeto hacia los usuarios	X		X		X	
29	¿Demuestra respeto a sus superiores?	X		X		X	
30	¿Demuestra respeto a sus colegas?	X		X		X	
31	¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Moncayo Tigre Kevin Julio, MSc.      DNI: 0930162961

Especialidad del validador: Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de septiembre del 2022

Mgtr. Dr. Kevin Moncayo Tigre  
Diplomado en Ecocardiografía y  
Doppler en Medicina  
Reg. Senescyt: 1006-2019-2148149

-----  
Firma del Experto Informante

## Registro de Senescyt de experto Moncayo Tigre Kevin Julio

### Información Personal

Identificación: 0930162961

Nombres: MONCAYO TIGRE KEVIN JULIO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043202434	2022-06-20	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-2019-2148149	2019-12-26	

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Vera Mejía Carlos Fernando, MSc. Esp

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 02, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

**ANA ROCIO  
MOROCHO  
ILLESCAS**

Firma

Morocho Illescas Ana Rocío

0105172027

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>							
1	¿Realizan inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?	X		X		X		
2	¿Las funciones laborales están de acuerdo con su puesto de trabajo?	X		X		X		
3	¿En su trabajo tiene la oportunidad de innovación de conocimientos?	X		X		X		
4	¿Se adapta a los nuevos equipos de trabajo?	X		X		X		
5	¿Acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?	X		X		X		
6	¿Tiene flexibilidad en el horario laboral?	X		X		X		
7	¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Recibe el apoyo de sus compañeros cada vez que rota por las áreas del hospital?	X		X		X		
9	¿Recibe información constante sobre los protocolos de seguridad de la institución?	X		X		X		
10	¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?	X		X		X		
11	¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo?	X		X		X		
12	¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral?	X		X		X		
13	¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo?	X		X		X		
14	¿Coordina las actividades correctamente en su grupo de trabajo?	X		X		X		
15	¿Implementa la escucha activa en el grupo de trabajo?	X		X		X		



16	Ante una circunstancia inesperada, ¿tiene paciencia a sus compañeros?	X		X		X		
17	¿Confía en sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
18	¿Entiende los sentimientos y circunstancias de los demás?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado?	X		X		X		
20	¿En qué momentos su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar?	X		X		X		
21	¿Cuenta con manuales asistenciales para las actividades que usted desempeña?	X		X		X		
22	¿En la institución hay oportunidades para crecer profesional y personalmente?	X		X		X		
23	¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador?	X		X		X		
24	¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
25	¿Se presentan casos de discriminación en el hospital?	X		X		X		

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS							
1	¿Produce o realiza un trabajo sin errores?	X		X		X		
2	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?	X		X		X		
3	¿Realiza un trabajo ordenado?	X		X		X		
4	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?	X		X		X		
5	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	X		X		X		

6	¿Produce o realiza un trabajo metódico?	X		X		X		
7	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	X		X		X		
8	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	X		X		X		
9	¿Pone atención al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	X		X		X		
10	¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.?	X		X		X		
11	¿Puede trabajar independientemente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?	X		X		X		
13	¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse?	X		X		X		
14	¿Transmite la información oportunamente?	X		X		X		
15	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?	X		X		X		
16	¿Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades?	X		X		X		
17	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la institución?	X		X		X		
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?	X		X		X		
20	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?	X		X		X		

21	¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?	X		X		X	
22	¿Conoce la misión y la visión de la institución?	X		X		X	
23	¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?	X		X		X	
24	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo??	X		X		X	
25	¿Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente?	X		X		X	
26	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?	X		X		X	
27	¿Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo?	X		X		X	
28	¿Demuestra respeto hacia los usuarios	X		X		X	
29	¿Demuestra respeto a sus superiores?	X		X		X	
30	¿Demuestra respeto a sus colegas?	X		X		X	
31	¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Vera Mejía Carlos Fernando, MSc. Esp      DNI: 0920730983

Especialidad del validador: Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de septiembre del 2022



Firmado por  
CARLOS FERNANDO VERA MEJIA  
EC

Firma del Experto Informante.

## Registro de Senescyt de experto Vera Mejía Carlos Fernando

### Información Personal

Identificación: 0920730983

Nombres: VERA MEJIA CARLOS FERNANDO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-2017-1842385	2017-05-23	
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-2019-2055744	2019-03-14	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA	Nacional		1029-10-979795	2010-03-03	

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Vera Mejía Carlos Fernando, MSc. Esp

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 02, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

**ANA ROCIO  
MOROCHO  
ILLESCAS**

Firma

Morocho Illescas Ana Rocío

0105172027

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>							
1	¿Realizan inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?	X		X		X		
2	¿Las funciones laborales están de acuerdo con su puesto de trabajo?	X		X		X		
3	¿En su trabajo tiene la oportunidad de innovación de conocimientos?	X		X		X		
4	¿Se adapta a los nuevos equipos de trabajo?	X		X		X		
5	¿Acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?	X		X		X		
6	¿Tiene flexibilidad en el horario laboral?	X		X		X		
7	¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Recibe el apoyo de sus compañeros cada vez que rota por las áreas del hospital?	X		X		X		
9	¿Recibe información constante sobre los protocolos de seguridad de la institución?	X		X		X		
10	¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?	X		X		X		
11	¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo?	X		X		X		
12	¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral?	X		X		X		
13	¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo?	X		X		X		
14	¿Coordina las actividades correctamente en su grupo de trabajo?	X		X		X		
15	¿Implementa la escucha activa en el grupo de trabajo?	X		X		X		

16	Ante una circunstancia inesperada, ¿tiene paciencia a sus compañeros?	X		X		X		
17	¿Confía en sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
18	¿Entiende los sentimientos y circunstancias de los demás?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado?	X		X		X		
20	¿En qué momentos su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar?	X		X		X		
21	¿Cuenta con manuales asistenciales para las actividades que usted desempeña?	X		X		X		
22	¿En la institución hay oportunidades para crecer profesional y personalmente?	X		X		X		
23	¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador?	X		X		X		
24	¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
25	¿Se presentan casos de discriminación en el hospital?	X		X		X		

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS							
1	¿Produce o realiza un trabajo sin errores?	X		X		X		
2	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?	X		X		X		
3	¿Realiza un trabajo ordenado?	X		X		X		
4	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?	X		X		X		
5	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	X		X		X		

6	¿Produce o realiza un trabajo metódico?	X		X		X		
7	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	X		X		X		
8	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	X		X		X		
9	¿Pone atención al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	X		X		X		
10	¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.?	X		X		X		
11	¿Puede trabajar independientemente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras?	X		X		X		
13	¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse?	X		X		X		
14	¿Transmite la información oportunamente?	X		X		X		
15	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?	X		X		X		
16	¿Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades?	X		X		X		
17	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la institución?	X		X		X		
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?	X		X		X		
20	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?	X		X		X		



21	¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?	X		X		X	
22	¿Conoce la misión y la visión de la institución?	X		X		X	
23	¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?	X		X		X	
24	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo??	X		X		X	
25	¿Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente?	X		X		X	
26	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?	X		X		X	
27	¿Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo?	X		X		X	
28	¿Demuestra respeto hacia los usuarios	X		X		X	
29	¿Demuestra respeto a sus superiores?	X		X		X	
30	¿Demuestra respeto a sus colegas?	X		X		X	
31	¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Vera Mejía Carlos Fernando, MSc. Esp

DNI: 0913760419

Especialidad del validador: Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de septiembre del 2022



Firmado electrónicamente por:  
**WILSON ELENO  
ROSALES MORALES**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Registro de Senescyt de experto Rosales Morales Wilson Eleno

### Información Personal

Identificación: 0913760419

Imprimir Información

Nombres: ROSALES MORALES WILSON ELENO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-07-657876	2007-02-05	
ESPECIALISTA EN GERENCIA Y PLANIFICACION ESTRATEGICA DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-06-655852	2006-12-11	
MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-08-675511	2008-05-21	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-02-111526	2002-06-18	

## Anexo 5. Datos de prueba piloto

Matriz de datos de Habilidades blandas prueba piloto

HABILIDADES BLANDAS																													
D1									D2										D3										
	1	2	3	4	5	6	7	TD	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	TD	19	20	21	22	23	24	25	TD	TV
1	3	4	1	5	4	4	4	25	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	36	1	3	2	1	3	3	2	15	76
2	3	3	2	3	2	4	3	20	4	3	2	3	3	5	4	3	5	4	4	40	1	3	4	3	2	2	5	20	80
3	2	3	1	3	4	4	4	21	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	41	2	3	3	3	2	2	3	18	80
4	3	4	4	4	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	4	4	4	4	3	4	26	96
5	1	3	3	5	4	4	2	22	3	3	3	3	5	5	5	4	4	1	3	39	4	5	4	4	4	4	1	26	87
6	2	3	1	5	5	3	3	22	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	29	2	2	3	1	3	4	3	18	69
7	4	4	4	4	4	4	4	28	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45	3	3	4	4	3	3	4	24	97

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Matriz de datos de desempeño laboral prueba piloto

DESEMPEÑO LABORAL																																		
D1												D2						D3																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TD	12	13	14	15	16	17	TD	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TD	TV
4	2	3	5	4	3	2	3	4	4	2	36	4	3	5	3	4	4	23	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	5	2	4	49	108
3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	1	27	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	4	48	92
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	36	3	4	4	4	3	3	21	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	47	104
4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	34	4	2	4	2	4	4	20	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	52	106
1	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	48	99
5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	39	2	3	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	4	5	46	100
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	5	5	5	5	2	5	27	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	51	129

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

## Anexo 6. Base de datos estructurada

PARTICIPANTES		HABILIDADES BLANDAS																												
		ADAPTACIÓN AL CAMBIO							TRABAJO EN EQUIPO														MOTIVACIÓN							TV
		1	2	3	4	5	6	7	TD	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	TD	19	20	21	22	23	24	25	TD	
1	3	4	4	4	4	3	3	25	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	50	4	3	3	3	4	3	3	23	98	
2	4	5	3	4	4	4	4	28	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	49	1	1	5	1	2	1	3	14	91	
3	4	5	3	5	5	4	5	31	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	50	1	4	3	2	3	1	3	17	98	
4	4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	42	3	4	4	3	2	3	3	22	91	
5	1	2	5	5	5	2	4	24	1	3	3	2	5	5	2	2	1	5	3	32	5	5	5	2	2	2	1	22	78	
6	4	4	3	3	3	2	5	24	2	2	1	1	5	1	1	1	1	4	4	23	1	5	3	1	1	1	5	17	64	
7	3	5	3	3	5	4	4	27	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	50	2	5	4	3	4	3	3	24	101	
8	5	4	4	5	4	4	5	31	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	3	41	1	5	3	2	3	1	3	18	90	
9	5	4	4	5	5	2	5	30	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	51	1	2	2	2	3	1	2	13	94	
10	5	4	5	3	4	3	4	28	3	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	39	2	2	2	2	2	1	2	13	80	
11	2	1	2	1	3	1	4	14	2	1	1	2	2	3	4	4	1	3	4	27	1	3	2	2	2	1	2	13	54	
12	4	4	3	2	4	4	4	25	1	3	3	2	2	4	2	3	1	1	4	26	1	2	4	3	3	3	4	20	71	
13	2	2	4	2	5	2	4	21	4	4	4	5	5	5	2	2	2	4	4	41	4	4	4	4	4	3	4	27	89	

14	3	3	3	4	3	4	4	24	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	46	3	3	4	2	3	3	2	20	90
15	2	5	1	5	5	3	5	26	5	2	2	4	5	5	5	5	5	3	5	46	1	1	3	1	4	3	1	14	86
16	3	4	2	4	4	2	3	22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	41	3	3	5	3	3	3	2	22	85
17	3	5	5	3	5	2	5	28	5	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	45	2	2	5	2	2	1	3	17	90
18	2	2	1	5	5	3	2	20	2	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	40	1	3	4	2	1	2	1	14	74
19	1	5	3	5	4	5	5	28	3	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	43	2	5	5	5	1	4	5	27	98
20	4	5	5	4	5	4	4	31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	3	5	3	5	3	4	5	28	113
21	3	5	3	4	4	4	5	28	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	45	3	3	3	4	2	3	5	23	96
22	3	4	4	5	4	2	4	26	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	38	1	1	4	1	4	1	2	14	78
23	3	5	3	4	3	3	5	26	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	45	4	4	3	5	4	3	4	27	98
24	3	5	1	4	5	2	4	24	2	2	2	4	4	4	5	4	3	5	5	40	2	2	4	2	3	3	3	19	83
25	5	4	3	5	5	5	5	32	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	52	3	5	5	1	3	2	5	24	108
26	1	2	1	4	2	2	2	14	2	3	1	4	5	3	3	3	5	2	4	35	1	1	1	2	1	1	1	8	57
27	1	5	5	2	5	1	5	24	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	47	2	3	5	3	3	3	1	20	91
28	2	5	3	4	4	2	5	25	2	3	4	4	5	3	2	4	4	3	5	39	1	4	4	2	4	3	2	20	84
29	4	5	3	4	4	2	3	25	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	3	4	4	2	2	2	21	85

30	2	4	3	4	4	5	4	26	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51	3	4	5	5	4	3	1	25	102
31	3	4	3	5	5	4	5	29	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	48	3	1	5	5	3	3	4	24	101
32	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	47	1	5	3	5	4	4	4	26	108
33	5	4	4	4	4	4	5	30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3	4	4	4	4	3	2	24	97
34	2	3	1	2	4	1	4	17	2	4	1	5	5	5	4	3	2	4	4	4	39	1	2	3	2	4	1	3	16	72
35	3	3	4	3	3	3	4	23	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	46	3	4	4	4	4	2	2	23	92
36	3	4	5	3	4	5	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42	4	3	3	4	4	2	2	22	92	
37	3	3	2	5	4	2	4	23	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	44	1	4	2	1	3	1	3	15	82	
38	4	4	1	4	4	2	4	23	3	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	34	3	5	3	1	3	1	2	18	75	
39	3	1	3	3	3	4	3	20	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	48	5	4	4	3	2	2	2	22	90	
40	3	4	5	4	3	1	4	24	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	45	1	4	2	2	2	2	2	15	84	
41	2	4	2	2	3	2	4	19	4	2	1	4	3	4	5	5	5	5	5	43	1	1	4	1	1	1	1	10	72	
42	3	4	3	4	4	4	2	24	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	37	2	2	2	2	2	2	1	13	74	
43	3	4	2	4	4	1	3	21	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	36	2	3	2	3	2	3	3	18	75	
44	2	4	3	3	3	2	2	19	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	33	4	3	3	3	3	4	3	23	75	
45	5	4	1	3	4	3	4	24	4	1	1	3	5	4	3	3	5	4	4	37	5	3	5	5	1	1	4	24	85	

46	4	3	4	4	4	3	4	<b>26</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>	3	4	3	3	4	3	4	<b>24</b>	<b>91</b>
47	3	2	4	5	5	1	5	<b>25</b>	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	<b>49</b>	5	5	4	3	4	3	3	<b>27</b>	<b>101</b>
48	3	3	3	4	4	4	4	<b>25</b>	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	<b>47</b>	1	4	3	1	2	2	1	<b>14</b>	<b>86</b>
49	3	3	1	5	5	1	5	<b>23</b>	4	2	1	5	5	5	5	5	4	4	<b>45</b>	1	3	3	1	1	1	3	<b>13</b>	<b>81</b>
50	3	4	3	4	5	5	4	<b>28</b>	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	<b>48</b>	4	4	4	4	4	4	1	<b>25</b>	<b>101</b>
51	3	4	3	4	3	3	4	<b>24</b>	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	<b>41</b>	3	4	4	3	3	4	4	<b>25</b>	<b>90</b>
52	3	4	3	4	5	5	3	<b>27</b>	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	<b>46</b>	3	4	4	2	3	3	2	<b>21</b>	<b>94</b>
53	3	4	3	4	4	3	4	<b>25</b>	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	<b>45</b>	3	4	4	3	4	3	3	<b>24</b>	<b>94</b>
54	4	5	3	4	5	3	4	<b>28</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	<b>51</b>	4	3	4	4	4	4	3	<b>26</b>	<b>105</b>
55	3	4	3	4	4	3	4	<b>25</b>	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>45</b>	3	4	4	3	4	3	3	<b>24</b>	<b>94</b>
56	4	5	4	4	5	5	4	<b>31</b>	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	<b>47</b>	3	3	4	3	4	4	3	<b>24</b>	<b>102</b>
57	4	4	3	3	4	3	4	<b>25</b>	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	<b>46</b>	3	3	3	3	4	4	3	<b>23</b>	<b>94</b>
58	3	4	3	4	4	3	4	<b>25</b>	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	<b>42</b>	3	3	4	4	4	4	3	<b>25</b>	<b>92</b>
59	3	3	1	4	4	1	4	<b>20</b>	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	<b>36</b>	1	4	3	1	3	1	2	<b>15</b>	<b>71</b>
60	2	3	1	5	4	1	4	<b>20</b>	3	2	1	4	5	5	5	5	5	4	<b>43</b>	1	3	3	1	1	1	3	<b>13</b>	<b>76</b>
61	1	4	1	4	4	1	4	<b>19</b>	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	<b>36</b>	1	4	3	1	3	1	2	<b>15</b>	<b>70</b>



62	5	4	4	5	4	3	4	<b>29</b>	3	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	<b>39</b>	1	3	2	1	1	2	2	<b>12</b>	<b>80</b>
63	1	4	5	5	5	5	4	<b>29</b>	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	<b>41</b>	4	4	4	3	3	3	4	<b>25</b>	<b>95</b>	
64	1	3	5	4	4	4	4	<b>25</b>	1	3	3	3	5	5	5	5	3	4	<b>42</b>	5	5	4	5	2	3	3	<b>27</b>	<b>94</b>	
65	2	3	4	5	5	4	4	<b>27</b>	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	<b>47</b>	5	4	4	4	3	3	4	<b>27</b>	<b>101</b>

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

DESEMPEÑO LABORAL																																							
PARTICIPANTES	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS											RESPONSABILIDAD						RELACIONES INTERPERSONALES											TV										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TD	12	13	14	15	16	17	TD	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27	28	29	30	31	TD				
1	4	5	5	1	4	3	4	4	4	5	4	<b>43</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>66</b>	<b>139</b>
2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	<b>52</b>	5	4	5	4	5	5	<b>28</b>	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>66</b>	<b>146</b>
3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	<b>53</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>66</b>	<b>149</b>
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>	4	4	3	3	3	4	<b>21</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>56</b>	<b>120</b>
5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	<b>46</b>	4	5	3	5	3	5	<b>25</b>	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	<b>60</b>	<b>131</b>	



22	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	46	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	62	136
23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	41	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	65	133
24	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	3	3	5	5	2	4	4	5	5	5	5	60	135	
25	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	49	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	69	148	
26	3	5	5	4	3	4	2	1	4	3	4	38	2	5	3	4	4	4	22	5	2	5	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	31	91
27	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	38	5	4	4	4	4	25	2	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	62	125	
28	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	40	5	3	4	4	4	4	24	2	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	59	123
29	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	49	5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	61	139	
30	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	48	5	5	4	4	4	5	27	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	59	134
31	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	49	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	4	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	62	138	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	53	4	4	5	4	4	5	26	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	63	142	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	65	141	
34	4	5	1	1	5	4	4	4	5	5	5	43	3	5	4	5	4	5	26	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	58	127
35	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	47	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	59	131
36	1	1	2	4	4	4	4	4	4	2	4	34	2	4	2	4	2	4	18	4	3	3	4	2	5	4	4	2	2	4	2	4	3	46	98	
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	59	128	

38	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>44</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>69</b>	<b>143</b>
39	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	<b>46</b>	5	5	5	4	5	5	<b>29</b>	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	61	<b>136</b>	
40	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>45</b>	5	5	5	4	4	4	<b>27</b>	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	60	<b>132</b>	
41	4	5	4	4	5	4	3	4	3	2	1	<b>39</b>	4	2	2	4	3	3	<b>18</b>	1	1	2	2	2	5	2	5	1	5	1	2	5	5	39	<b>96</b>		
42	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	<b>47</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	63	<b>134</b>		
43	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	<b>38</b>	3	3	4	4	4	3	<b>21</b>	3	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	62	<b>121</b>		
44	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	<b>33</b>	2	4	2	5	3	2	<b>18</b>	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	41	<b>92</b>		
45	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	<b>48</b>	5	5	4	4	5	4	<b>27</b>	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	63	<b>138</b>		
46	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>	5	4	4	4	5	5	<b>27</b>	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	65	<b>142</b>		
47	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	<b>46</b>	5	4	4	4	4	4	<b>25</b>	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	60	<b>131</b>		
48	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	<b>26</b>	2	3	2	3	3	5	<b>18</b>	3	3	2	3	2	3	3	3	2	5	5	2	2	5	43	<b>87</b>		
49	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	<b>39</b>	5	5	5	5	4	4	<b>28</b>	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68	<b>135</b>		
50	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	<b>43</b>	5	5	5	3	4	4	<b>26</b>	3	5	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	57	<b>126</b>		
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>	4	4	3	4	4	4	<b>23</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	<b>120</b>		
52	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	54	<b>119</b>		
53	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	2	<b>47</b>	1	2	5	2	5	2	<b>17</b>	2	3	2	4	1	2	2	5	2	5	3	3	3	5	42	<b>106</b>		

54	5	5	1	4	1	5	4	5	5	1	5	<b>41</b>	5	5	5	4	2	5	<b>26</b>	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>66</b>	<b>133</b>
55	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	<b>50</b>	5	4	5	5	5	5	<b>29</b>	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	64	<b>143</b>		
56	4	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	<b>44</b>	2	4	5	5	5	4	<b>25</b>	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>62</b>	<b>131</b>	
57	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	<b>51</b>	5	4	5	5	4	5	<b>28</b>	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>65</b>	<b>144</b>
58	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	<b>51</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>62</b>	<b>143</b>
59	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	<b>43</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>69</b>	<b>142</b>
60	4	5	4	4	5	4	4	4	2	3	2	<b>41</b>	5	2	2	5	2	2	<b>18</b>	2	2	2	3	3	5	2	2	2	5	2	2	5	5	42	<b>101</b>			
61	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	<b>44</b>	4	5	4	5	4	5	<b>27</b>	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>64</b>	<b>135</b>	
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>	5	5	5	5	4	5	<b>29</b>	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>62</b>	<b>134</b>
63	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	<b>42</b>	4	3	4	3	4	3	<b>21</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	<b>60</b>	<b>123</b>	
64	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	<b>51</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>63</b>	<b>144</b>	
65	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>56</b>	<b>118</b>

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

## **Anexo 7. Fichas técnicas de los instrumentos**

- **Ficha técnica de instrumento para medir las habilidades blandas**

Nombre: Cuestionario para medir habilidades blandas en el personal de salud

Autor: Adaptación de Teoría de las habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim (1989)

Dimensiones: Adaptación al cambio, Trabajo en equipo y Motivación

Baremos: Baremo general: 25-58 malo, 59-91 regular y 92-125 bueno.

Baremos de Dimensiones:

	D1	D2	D3
Bajo	7 – 15	11 – 25	7 – 15
Regular	16 – 26	26 – 40	16 – 26
Alto	27 – 35	41 – 55	27 – 35

- **Ficha técnica de instrumento para medir el desempeño laboral**

Nombre: Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Autor: Adaptación de Modelo teórico: Administración de recursos humanos de Chiavenato (2011)

Dimensiones: Orientación de resultados, Responsabilidad y Relaciones interpersonales

Baremos:

Baremo General: 31 – 72 bajo, 73 – 114 medio y 115 – 155 Alto

Baremos de Dimensiones:

	D1	D2	D3
Bajo	11 – 25	6 – 13	14 – 32
Regular	26 – 40	14 – 21	33 – 51
Alto	41 – 55	22 – 30	52 – 70

## Anexo 8. Prueba de normalidad

H1: Los datos estudiados corresponden a una distribución normal

H0: Los datos estudiados no tienen una distribución normal

### Tabla 10.

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,108	65	,041
Desempeño laboral	,151	65	<,001

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos. a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 9. Autorización de la institución

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

<b>Nombre de la Organización:</b>	<b>RUC:</b>
Hospital Básico de Catacocha	1102966551001
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b>	
Dra. Gladys Rocío Oviedo Paccha	
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI:</b>
Gladys Rocío Oviedo Paccha	1102966551

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo (  ), no autorizo (  ) publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022	
<b>Nombre del Programa Académico:</b>	
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
<b>Autor: Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI:</b>
Morocho Illescas Ana Rocio	0105172027

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor(a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:  Firmado digitalmente por:  
GLADYS ROCIO  
OVIEDO PACCHA

Dra. Gladys Rocío Oviedo Paccha  
Directora Hospital Básico de Catacocha





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022", cuyo autor es MOROCHO ILLESCAS ANA ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 15 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RUIZ BARRERA LAZARO : 17811921 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 15- 01-2023 10:18:05

Código documento Trilce: INV - 1055994