



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Habilidades blandas y calidad de atención del personal de  
rehabilitación en un hospital de lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Reto Lopez, Rosario Del Pilar (ORCID :0000-0002-7174-8185)

**ASESORA:**

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906- 895X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

LIMA – PERÚ

2022

**Dedicatoria:**

Dedico a mi familia por su incondicional apoyo que enmarcaron deseo de superación, contribuyendo a lograr mi objetivo para mi desarrollo profesional.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por guiarme todos los días de mi vida, brindándome las fuerzas y ánimos de superación. Asimismo, a mi familia por apoyarme siempre y en todos los momentos.

## Índice de Contenidos

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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación:	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos:	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

## Índice de Tablas

Tabla 1: Escala de Likert	19
Tabla 2: Validación por juicio de expertos: Habilidades Blandas	19
Tabla 3: Validación por juicio de expertos: Calidad de Atención	20
Tabla 4: Fiabilidad de habilidades blandas	20
Tabla 5: Fiabilidad de calidad de atención	21
Tabla 6: Resultados de habilidades blandas	23
Tabla 7: Resultados de habilidades de comunicación	24
Tabla 8: Resultados de habilidades de liderazgo	25
Tabla 9: Resultados de habilidades personales	26
Tabla 10: Resultados de habilidades creativas	27
Tabla 11: Resultados de habilidades interpersonales	28
Tabla 12: Resultados de calidad de atención	29
Tabla 13: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	30
Tabla 14: Prueba de hipótesis general	31
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 1	32
Tabla 16: Prueba de hipótesis específica 2	32
Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 3	33
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 4	33
Tabla 19: Prueba de hipótesis específica 5	34

## Índice de Figuras

Figuras 1: Frecuencia de habilidades blandas	23
Figuras 2: Frecuencia de habilidades de comunicación	24
Figuras 3: Frecuencia de habilidades de liderazgo	25
Figuras 4: Frecuencia de habilidades personales	26
Figuras 5: Frecuencia de habilidades creativas	27
Figuras 6: Frecuencia de habilidades interpersonales	28
Figuras 7: Frecuencia de calidad de atención	29

## Resumen

La presente investigación se propuso como objetivo general determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021. La metodología empleada fue hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo - correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario por variable en escala de Likert con valoración del 1 al 5, en una población de tipo censal conformada por 50 profesionales de la salud. Los resultados de la investigación hallaron una significancia bilateral de p-valor  $< 0.05$  y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables igual a 0.779, que, de acuerdo a la escala de valoración de Spearman se clasifica como una correlación positiva alta, por lo cual, se permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Finalmente, se concluyó que Habilidades blandas guardan correlación con calidad de atención en el personal de salud en un centro hospital de Lima, 2021.

Palabras Clave: Habilidades blandas, calidad de atención, hospital.

### **Abstract**

The present research was proposed as a general objective to determine the relationship between soft skills and quality of care in health personnel of a hospital center, Lima, 2021. The methodology used was hypothetical deductive, quantitative approach, basic type, descriptive-correlational level, non-experimental and cross-sectional design. For data collection, the survey technique was applied and the data collection instrument was a questionnaire per variable on a Likert scale with a rating of 1 to 5, in a census-type population made up of 50 health professionals. The research results found a bilateral significance of p-value  $<0.05$  and a Spearman Rho correlation coefficient between the variables equal to 0.779, which, according to the Spearman assessment scale, is classified as a high positive correlation, Therefore, it was allowed to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis. Finally, it was concluded that soft skills correlate with quality of care in the health personnel of a hospital center, Lima, 2021.

Keywords: Soft skills, quality of care, hospital center.



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día cualquier organización sabe muy bien que no solamente debe centrarse en adquirir personal especializado en los conocimientos técnicos, es muy importante que los trabajadores poseen habilidades sociales como son las habilidades blandas, ya que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>22</sup>, construye una formación social y mejora de los colaboradores en una organización, permitiendo su autonomía en la eficacia en sus labores y aumentando el rendimiento en el trabajo colectivo. Asimismo, estas habilidades ayudan a que los departamentos de una organización se encuentren conectados y puedan maximizar el rendimiento de los involucrados en el trabajo,

A nivel internacional, una investigación elaborada por El Instituto para la Métrica y Evaluación de la Salud de la Universidad de Washington (IHME)<sup>23</sup>, que se planteó como meta principal analizar el grado de complacencia de los pacientes de servicios de salud públicos ofrecidos a la población de 195 naciones que integran a la Organización de las Naciones Unidas. Concerniente a los resultados hallados, países como Chile reflejaron una mejora de 28%, lo que le dio lugar a ser el primer país latinoamericano en acortar la distancia respecto a los niveles de acceso de calidad a la salud y la satisfacción de los pacientes.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2017)<sup>21</sup>; mejor conocida como Unesco, resaltó la importancia de adquirir capacidades sociales como un requisito indispensable en el desarrollo del aprendizaje, el cual permitirá a los más jóvenes mejorar aspectos como: la empatía, trabajo en equipo, asertividad y resiliencia. Lo cual, resulta fundamental para las exigencias del mundo laboral y la sociedad actual, que no solamente necesita de intelecto académico, sino también social.

A nivel latinoamericano, Ortega (2017)<sup>24</sup> afirma que el desarrollo integral de la persona, no solo es conocimiento en sí, sino que además de los conocimientos se pueden adquirir un complemento de habilidades que le permitan tener confianza en sí mismo, que sepa comunicarse, que pueda controlarse ante cualquier situación, y a estas habilidades se las llama habilidades blandas. Su estudio resalta la importancia de desarrollar estas habilidades sociales desde la niñez y practicarlas a menudo con el entorno que

nos rodea. A parte de ello, es también tarea de los padres y educadores fomentar la inteligencia emocional para desarrollar habilidades blandas.

A nivel nacional, Zafra et al (2015), manifestó que la baja calidad en los canales de atención al público es un problema que se agrava y presenta un gran desafío en el sector de la salud. Esto empieza por la falta de importancia de realizar exámenes cada cierto periodo y trazar soluciones tangibles que puedan realizarse en un tiempo adecuado y requerido. En nuestro país la mala calidad de atención ha afectado sobre todo a hospitales del sector público donde los profesionales de salud no han estado a la altura de las exigencias de los usuarios que expresan el valor subjetivo de la atención recibida en diversos aspectos. También, existen dificultades en cuanto a la resolución de problemas, ya que, en una evaluación hecha a nivel nacional por el Ministerio de Salud, sostuvo que el 58% tuvo algún problema que no se resolvió. A su vez, las discusiones sobre temas relacionados con la calidad son especialmente oportunas, dado el creciente y generalizado interés en mejorar la calidad en la prestación de servicios de atención médica, como también su organización y financiamiento.

De igual forma, Febres y Mercado (2020), afirmaron que la calidad de atención que ofrecen los servicios de salud evaluados es un eje principal para darle mayor solución a los problemas que enfrenta este sector, ya que, este funciona como un indicador transcendental. Uno de los instrumentos más comunes SERVQUAL, debido a que ayuda a calcular de forma concreta la calidad de los servicios de salud de los pacientes.

Asimismo, durante el Foro APEC, el Banco Mundial ubicó al Perú entre 35 países como los que considera de menor relevancia las habilidades blandas para contratar personal en cargos de mando; por lo cual debería ser contrario, agregando también que no se le da la suficiente cabida a estos temas, se interpreta en impedimentos de acceso y continuidad en las empresas, repercutiendo en la experiencia de los jóvenes cuando buscan trabajo, debido a que no están preparados para calificar con los requerimientos suficientes en habilidades blandas.

A nivel local, en la ciudad de Lima se encuentra un hospital de salud, se han observado muy malas prácticas de habilidades blandas dentro del personal de rehabilitación, lo cual se ha dado debido a serie de problemas como son los malos manejos en la comunicación, poca confianza en sí mismo, desconocimiento en como trabajar conjuntamente, no saber resolver conflictos y no poder adaptarse a ciertos cambios que demanda la organización. Estos factores mencionados han deteriorado las habilidades blandas del personal de rehabilitación, el cual se mantiene de esta forma hasta hoy en día, repercutiendo así en sus actitudes y comportamientos lo cual ha terminado por deteriorar la calidad de atención a los pacientes.

Habiendo mencionado como se ha desarrollado la problemática, se expone el problema general: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021? y con los siguientes problemas específicos son: P. E1.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?, P. E2.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?, P. E3.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?, P. E4.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?, y, por último, P. E5.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades interpersonales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?

Respecto a las justificaciones de la investigación, tenemos primero a la justificación teórica: la cual se justifica en base al manejo de teorías sobre las dimensiones de las habilidades blandas en identificar los orígenes y modelos teóricos referente a ello, enfatizando en las características que servirán de referencia para determinar el vínculo que existe respecto de una variable con la otra, que permitan conocer los factores que inciden negativamente y positivamente dentro de un hospital en Lima. Segundo, en la justificación práctica: la ejecución del estudio académico se basó en la problemática de la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el personal de

rehabilitación, por lo cual, la resolución de la investigación admita ver la realidad del inconveniente que se desarrolla en el lugar de estudio. Y, por último, la justificación metodológica, que, a través del estudio, se constató que tan relacionadas están las variables y cuál es el nivel de significancia entre ellas por medio pruebas estadísticas, que también servirá como información para próximas indagaciones.

En cuanto a los objetivos del estudio, se formula el objetivo general: Determinar la asociación entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021. Junto con los siguientes objetivos específicos: O.E1.: Determinar la asociación entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, O.E2.: Determinar la asociación entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, O.E3.: Determinar la asociación entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, O.E4.: Determinar la asociación entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, y, por último, O.E5.: Determinar la asociación entre las habilidades interpersonales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.

Asimismo, se plantean las siguientes hipótesis, hipótesis general: Existe asociación significativa entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, y, con las siguientes hipótesis específicas: H. E1.: Existe asociación significativa entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, H. E2.: Existe asociación significativa entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, H. E3.: Existe asociación significativa entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, H. E4.: Existe asociación significativa entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, y, por último, H. E5.: Existe asociación significativa entre las habilidades interpersonales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes para esta investigación, empezamos primero con el ámbito nacional, mencionando primero Astochado (2019), su estudio tuvo como meta saber el grado de vinculación en las habilidades blandas respecto a la calidad de atención en un hospital ubicado en la ciudad de Bagua. La estructura del método de estudio fue de tipo elemental, diseño sin fines experimentales y de corte transaccional, criterio numérico, grado correlacional, usando un formulario como instrumento para recopilar información. Se obtuvo como resultado una correlación entre variantes igual a 0.746 y un Sig. bilateral de  $p$ -valor  $< 0.01$ . En resultados descriptivos se obtuvo que el grado de habilidades blandas prevalece con el 45% y de acuerdo al grado con mayor prevalencia en la calidad atención en el establecimiento de salud es el deficiente con el 48%, el 42% de acuerdo al paciente, 50% el flujo de comunicación, el 43% eficacia de la atención. Se concluyó que las habilidades blandas influyen en el servicio de calidad de atención de los pacientes en el área de salud.

También, Itusaca y Salas (2021), en su indagación que abordó como se vincula las habilidades blandas respecto a los de la DIRAGRI Región Cusco en el contexto del desarrollo del coronavirus. Se proyectó como meta demostrar el grado de habilidades blandas en los subyugados de la organización mencionada. El criterio elegido fue numérico, tipo básica, grado descriptivo, diseño sin actividad experimental y periodo transaccional. Fueron 53 trabajadores del hospital que voluntariamente aceptaron ser partícipes. Para extraer los datos usaron un cuestionario en escala del 1 al 5; que antes de ser aplicado, fue correctamente validado por un supuesto jurado especialista en el tema y con confiabilidad muy alta en cada encuesta. El procesamiento de datos en el resultado descriptivo de las habilidades blandas llegó a que el 75.5% ha confirmado un grado bastante aceptable, por otro lado, el 24,5% lo ubica en un grado bueno. Como desenlace de la investigación, se llegó a que las habilidades blandas en el personal de salud se tienen muy en cuenta, ya que su consideración es bastante alta, y entre las más resaltadas fue la comunicación.

De igual forma, Palomino (2021), tuvo como propósito demostrar la analogía entre el servicio de calidad de atención y el tiempo de demora en un establecimiento médico en la Prov. Consti. Del Callao. El método científico

aplicado fue cuantitativo, no experimental, descriptivo-correlacional y establecido en un solo periodo. La recopilación de datos se dio gracias al uso de un cuestionario por variable, que estuvo constituido de igual forma en 24 preguntas por encuesta. El análisis evidenció que, en el centro médico, los pacientes atendidos aseveran que la atención que recibieron fue buena; no obstante, algunas dimensiones no presentaron relevante similitud en el caso de: aspectos tangibles, pero en el resto: respuesta rápida, confianza, fiabilidad y empatía había una asociación entre elementos. En el análisis correlacional se obtuvo una escala de significancia de  $p\text{-valor} < 0.05$  y un nivel de relación resultó ser 0.648, por lo cual, se abolió la hipótesis 0 y se admitió la hipótesis 1. En consecuencia, quedó demostrado que ambas variables guardan dependencia y el grado de correlación es positivo alto.

Por otro lado, Muñoz (2021), tuvo como propuesta establecer la correspondencia respecto a la calidad de atención establecida junto a las habilidades interpersonales en los enfermeros de un establecimiento médico de Quevedo. Se desarrolló bajo el criterio cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal. Fueron 95 voluntarios de enfermería constituyeron la población muestral. El Cuestionario de Autopercepción de la calidad de atención se usó para calcular la calidad de atención brinda, mientras que el formulario de relaciones Interpersonales (EMRI) se usó para calcular la segunda variable, que primero pasaron por un proceso de validación el cual estuvo conformado por tres especialistas en el tema. En el análisis de frecuencias, se encontraron escalas predominantemente altas de calidad de atención señalada (99.0%) y habilidades interpersonales (93.0%), que indicaron los sujetos encuestados. En cuanto al análisis correlacional, se descubre que  $p\text{-valor}$  es igual a 0.01 y el valor de reciprocidad es 0.479. La deducción final revela que hubo dependencia notable entre ambas variantes, además, el grado de relación es positivo moderado.

También, Santamaria (2021), en su tesis se fijó en demostrar si existe asociación respecto a la calidad de atención y la gestión de salud general del adolescente en un hospital del Estado en Lambayeque. La estructura metodológica fue tipo elemental, criterio numérico, diseño sin prácticas experimentales y periodo transaccional. Fueron 68 participantes que conformaron la muestra censal. La extracción de información se hizo mediante

un formulario por variable compuesto por 20 preguntas en la escala del 1 hacia el 5. Los resultados respectivos mostraron que calidad de atención que se percibe en el grupo de estudio, el 62% considera que es regular, el 31% que es malo y el 7% que es bueno. Además, se encontró un grado de Sig. (bilateral) equivalente a 0.00 y un grado de correlación igual a 0.678, lo cual género que  $H_0$  se rechace y  $H_1$  se acepte. Como desenlace se encontró que sus variables se relacionan y el grado de correlación positivo alto en el centro médico. Además, se sostiene que a mayor sea la calidad de atención, la gestión de salud aumenta considerablemente.

Conforme a los antecedentes internacionales iniciamos con Barrezuela (2019), cuya tesis se planteó como fin conocer cuál es el grado de dependencia de la satisfacción en los profesionales de salud respecto a la calidad de atención en un centro médico de la ciudad de Guayaquil. La información registrada fue extraída a través de un formulario que fue contestado por 70 enfermeros y 38 auxiliares que participaron voluntariamente en el estudio de dicho establecimiento clínico. Se optó por un diseño sin prácticas experimentales, de criterio cuantitativo, nivel correlacional y periodo transversal. En cuanto a los resultados, se encontró que un valor de correlación entre variables igual a 0.318 y una significancia bilateral que fue menor a 0.05. Se concluyó que existe analogía respecto a sus variables de estudio y el grado hallado fue positivo bajo. Por lo tanto, para mejorar la atención que reciben los pacientes, es fundamental que primero incrementar la calidad de servicio en el establecimiento.

Así mismo, Guadalupe (2019), en su tesis que se propuso como meta demostrar la dependencia existente de la satisfacción del paciente en proporción al nivel de calidad de atención en los pacientes de un hospital público. Se recurrió a una metodología tipo elemental, nivel correlacional, criterio cuantitativo, diseño descriptivo-transversal. El registro de datos se consiguió a través de un cuestionario basado en la estructura de Likert entre los rangos de 1 al 5, que fue respondido voluntariamente a través de una muestra de 430 pacientes de dicho establecimiento médico. Los resultados descriptivos respecto a la calidad de atención evidenciaron que, del total de la muestra, el 59.5% está fuertemente de acuerdo, mientras que el 40.5% está en desacuerdo. De acuerdo a la conclusión general, se encontró que la calidad de atención se encuentra valorada por los

pacientes del establecimiento de salud, siendo la dimensión más resaltante la tangibilidad, debido a que los usuarios toman mayor importancia a la presentación, estructura y equipos que cuenta el centro médico.

A su vez, Fariño et al (2018), en su investigación que optó como fin evidenciarse si existe alguna vinculación entre la satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención que se da en un establecimiento médico. El método de indagación fue tipo básico, criterio numérico, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERQUAL, el cual, fue aplicado a muestra probabilística de 380 pacientes donde se extrajeron los datos para su posterior procesamiento. Los análisis resultaron que, en los factores de la satisfacción del usuario, como es el de tangibilidad, lo que más resaltó fueron el equipamiento y la infraestructura en un 77% y 73% de consideración de importancia respectivamente, en fiabilidad un 65% en solucionar problemas, en capacidad de respuesta un 92% en resolver trámites, en seguridad, un 88% en la capacidad de los profesionales, en la empatía, un 80% el trato. Como conclusión general se llegó a que, los usuarios del establecimiento médico demuestran una alta consideración en satisfacer sus demandas, ya que, esto les hace percibir mejor la calidad de atención que se promete en el centro médico.

Así también, Suarez et al (2019), en su investigación trató de demostrar cual es la apreciación sobre la calidad de atención en un centro de salud médico. Al llevar a marcha el estudio, se decidió por usar un criterio cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo y transeccional. Para la extracción de las cifras se utilizó un formulario de clasificación del 1 hacia el 7, conocido como SERQUAL para el estudio de este campo. El formulario fue aplicado a una muestra de 370 residentes de la provincia Guayas. Los resultados descriptivos revelaron que los aspectos tangibles, el 94% de mayor importancia a los equipos médicos, en la fiabilidad, un 91% considera la confianza, en la capacidad de respuesta, un 92% considera la rapidez del servicio, en seguridad, un 93% considera las medidas de seguridad que toma el personal y en empatía, un 94% considera la comprensión del personal respecto a la necesidad del paciente. En el resultado comparativo, se halló un valor de H de Kruskal-Wallis igual a 4.653 > 0.05. Se llegó a la deducción que la calidad atención no influye en la asistencia



médico en los pacientes, por lo cual se impugna la hipótesis afirmativa y se asume la negativa.

Por último, Flores (2021), en su estudio se propuso demostrar si existe alguna analogía sobre la calidad de atención médica y la percepción del paciente externo en un hospital de médico de Guayaquil. El diseño de investigación era no experimental, criterio cuantitativo, tipo aplicada y corte transversal. La extracción de información se dio por medio de un cuestionario Serperf que se usó para medir la calidad de atención en un centro de salud y que obtuvo una confiabilidad mayor a 0.900, el cual se aplicó a una muestra constituida por 80 pacientes del establecimiento de salud. En los resultados descriptivos se descubrió que, del total de la muestra de pacientes, el 85% indica que la calidad de atención es media, el 11.25% que es baja y el 3.75% que es alta. Además, se halló que  $H = 4.653$  fue mayor a 0.05. La resolución final fue que la calidad de atención que existe no influye significativamente en la percepción del usuario en el servicio médico, lo cual, se rechaza  $H_1$  y se acepta  $H_0$ .

Según Guerra (2019), las habilidades blandas son las destrezas inmateriales. Es importante distinguir entre habilidades blandas y habilidades duras. La primera tiene más que ver con la personalidad y habilidades no técnicas, en cambio, las habilidades duras son habilidades que se pueden enseñar a través de la educación o capacitación formal.

Como dice Espinoza (2020), las habilidades blandas a veces se denominan habilidades transferibles o habilidades interpersonales o meta. Se trata de competencias menos especializadas, menos arraigadas en vocaciones específicas y más alineadas con los atributos personales y la personalidad de un candidato. Se relacionan con sus actitudes y sus intuiciones.

Como plantea Marrero (2018), las habilidades blandas son indispensables y son habilidades clave que toda persona debe poseer. La falta de estas habilidades puede limitar el potencial de una persona. Sin embargo, tener habilidades blandas mejora la capacidad de trabajar con otros y tiene un impacto positivo en la promoción de la carrera o incluso influye positivamente en la vida personal al mejorar las formas de interactuar con los demás.

De acuerdo a Gómez (2019), las habilidades blandas, son comportamientos, rasgos de personalidad y hábitos laborales, como la colaboración, el pensamiento crítico, la perseverancia y la comunicación, que ayudan a las personas a prosperar en el trabajo. Muchos reclutadores dicen que cuando una contratación no funciona, generalmente se debe a la falta de habilidades blandas.

Según Cordero (2020), las habilidades blandas fortalecen otras habilidades y con estas habilidades estarán equipados para adaptarse más rápida y fácilmente a medida que el futuro del trabajo continúe evolucionando. Tales como la empatía, la inteligencia emocional, la bondad, la atención plena, la adaptabilidad, la integridad, el optimismo, la automotivación, la determinación y la resiliencia, se han convertido en factores de éxito cruciales.

En las teorías relacionadas a la primera variable, mencionamos como autor base a García (2010), el cual nos dice que las habilidades blandas son cualidades propias que admiten interactuar de forma efectiva y armoniosa con otras personas. Estas habilidades incluyen los valores, conocimientos, las destrezas motoras y las cognitivas, que se van adquiriendo a lo largo de la existencia de la persona, incluso desde el vientre materno. Por lo tanto, el concepto de habilidades blandas incluye varios aspectos, mentales, físicos y emocionales. Además, son aptitudes no técnicas vinculadas a la forma en que laboras normalmente, es decir, cómo te relacionas socialmente con tus compañeros, cómo resuelves los conflictos y cómo gestionas tus quehaceres, las cuales se aprenden por medio del trato y relaciones con los demás.

Goleman (citado en Rodríguez, 2020), plantea que las habilidades blandas en este momento tienen como objetivo motivar y fortificar las relaciones laborales en grupos, debido que nos alistan para hacer frente a múltiples escenarios que impliquen realizar diversas aspiraciones con el hecho de conservar una mejor relación con los compañeros de trabajo y formular ideas frescas para el progreso de la de entorno laboral. Estas particularidades se aprenden durante la formación como profesionales y por medio de la experiencia, cuando nos comunicamos con nuestros camaradas de la escuela en materias de trabajo colectivo o personal, o también, mientras se labora con los compañeros de turno en el trabajo.

Asimismo, Ortega (2017), menciona que las habilidades blandas son aquellas capacidades que tiene las personas al resolver de manera eficaz los problemas al afrontar diversas situaciones pueden ser nuevas o difíciles. De tal manera las habilidades intervienen en el desempeño de la persona en sus labores, en el ámbito familiar y social.

Igualmente, Griffin y Care (2015) afirman que para mejorar las habilidades blandas se debe fomentar talleres donde se planifiquen y se ejecuten el trabajo colaborativo y el trabajo cooperativo, y que se desarrolle actividades donde se promueva la empatía el diálogo fluido y el respeto a los pares para incentivar el liderazgo.

También, James y James (citado en Tito y Serrano, 2016), indica que todo ser humano está formado por una agrupación, comportamientos, conocimientos, experiencias, habilidades, y otras características, estas son muy importantes en la relación en el ambiente laboral, académico y familiar. Estas habilidades son fundamentales para el ser humano, porque permiten que se desarrollen de forma exitosa los oficios y trabajos.

Respectos a las dimensiones de la primera variable, tomamos en cuenta la definición del autor base que es García (2020), el cual nos indica que las habilidades blandas se componen de una serie de características que le permiten estructurar mejor su esquema:

Dimensión 1: Habilidades de comunicación, es la facilidad que tiene una persona para transmitir y hacer llegar un mensaje claro y conciso, con el uso de palabras y lenguaje expresivo efectivo.

Dimensión 2: Habilidades de liderazgo, son las actitudes de una persona que inspira, influye y motiva a un grupo de personas. Esta característica tiene la particularidad de tomar buenas decisiones, trabajar en equipo y enfoque en los resultados colectivos.

Dimensión 3: Habilidades personales, son aquellas capacidades más resaltantes y particularidades de cada persona, estas no solo forman parte de la personalidad relacionada al individuo, sino de las experiencias adquiridas.

Dimensión 4: Habilidades creativas, son las habilidades de producir nuevos conceptos o ideas, que normalmente generan soluciones originales. El perfil de estas personas creativas está relacionado a que son auténticas, observadores y de mentalidad abierta.

Y, dimensión 5: Habilidad interpersonal, son el conjunto de destrezas en el comportamiento y hábitos que nos ayudan a interactuar y forjar vínculos estables y efectos con todo tipo y nivel de personal. Nos ayuda a entrelazar una comunicación clara, expresar ideas y comprender a otros.

Respecto a la teorización de la segunda variable, se menciona como autor base a Parasuraman et al. (mencionado en Duque, 2005), que define a la calidad de atención como el modo o manera en que ven y/o perciben los usuarios que hacen uso del servicio. Lo cual, puede generar una sensación buena o mala en cuanto al trato del servicio contratado y que la expectativa de lo que uno desea encontrar se compara con lo que en realidad recibe.

Donabedian, sostiene el concepto calidad de atención se fundamenta que es parte inherente de la atención en la salud y que también busca un discernimiento frente la atención que se realiza, esto se puede fraccionar en tres perspectivas que son: calidad absoluta, calidad individualizada y calidad social.

Teniendo en cuenta a Palmer, mencionando que la calidad de atención tiene diferentes puntos de vista y que depende del enfoque en el que se encuentre, ya que, para los usuarios que suelen adquirir el servicio pueden valer ciertos aspectos que les parezcan muy importantes, a diferencia otros, lo cual hace que sea un concepto relativo al contexto que se encuentre.

Los servicios prestados por la atención de la salud deben ser de óptima calidad, seguros y adecuadamente implementados. Todo paciente tiene derecho a una buena salud y atención médica y tratamiento relacionado. La buena atención y el buen trato incluyen, por ejemplo, la calidad de la atención, la seguridad del paciente, la igualdad y la profesionalidad y competencia del personal.

La calidad de la atención es el correcto funcionamiento y ejecución de los mecanismos médicos en beneficencia de los pacientes con fines de mejorar la

salud y presentar mayores problemas posteriores. El nivel de calidad depende, por lo general, la atención brindada que se espera de acuerdo al trato que recibe y se genera durante la atención o estadía de un establecimiento médico.

Teniendo en cuenta a Parasuraman et al (mencionado en Duque, 2005), la calidad de atención se puede dividir en cinco aspectos particulares, los cuales nombró como modelo SERQUAL. Estas características serán tomadas como las dimensiones de la variable.

Dimensión 1: Fiabilidad, involucra la confianza que puede inspirar el personal profesional o la institución en los usuarios. Tiene como particularidad la capacidad para reconocer problemas, resolviendo los inconvenientes que se den en la organización. El nivel de fiabilidad se obtiene por medio del reconocimiento y calificación que evalúan los usuarios.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta, se centra en el tiempo que demora responder el canal de atención de servicio respecto al usuario o cliente. Este lapso debe ser prudencial y rápido, debido a que la persona que espera ser atendida estima que sea a la brevedad posible, ya que, su tiempo es importante. Como también, las organizaciones en su rol de eficiencia generalmente entrenan a su personal para dar una respuesta rápida al público.

Dimensión 3: Seguridad, es que tan seguro puede ser el servicio que se adquiere y cuáles son las garantías que se ofrece. Este es un aspecto muy importante, sobre todo en salud, donde la vida del paciente está puesta en manos de otros, y cualquier error no hay marcha atrás. Por ello, es importante que las organizaciones formen una imagen sólida en seguridad que mantenga tranquilo a los usuarios.

Dimensión 4: Empatía, es un aspecto sumamente relevante, debido a que existe un contacto humano en el cual la persona que brinda el servicio debe ser lo más comprensiva con el usuario, ya que, cada persona presenta emociones diferentes y el trato debe ser lo más especial y flexible posible en cómo manejar al cliente. La empatía se denota por la forma de hablar y en caso haya un contacto visual también los gestos y expresiones usados. Por ello, es que también las habilidades sociales son una gran herramienta para este tipo de situaciones.

Dimensión 5: Tangibilidad, es un aspecto objetivo, el cual se constituye por todos los aspectos físicos palpables y visibles durante la atención. En este apartado, desde el punto de vista del usuario, notará desde el ambiente de operaciones en la organización, hasta la indumentaria que lleva puesta el personal de atención. En las instalaciones de salud, la tangibilidad suele ser algo a tomar muy en cuenta, debido a que los centros médicos deben contar con alta exigencia en salubridad, como también tener todos los utensilios y equipos necesarios para un óptimo servicio que haga que el cliente se sienta muy satisfecho.

De acuerdo a Jemes et al (2019), expresa que los servicios de la calidad de atención en las áreas de salud se miden de manera sistemática con un enfoque en los datos para minimizar la variación y los incidentes inapropiados, y para guiar la mejora continua de la atención y los servicios. Los datos pertinentes y sólidos se entienden de manera efectiva e informan las estrategias de toma de decisiones y mejora en todas las áreas de atención.

Según Semper (2017), más que tener acceso a la atención, quienes buscan un servicio de salud quieren una atención de calidad. Por tanto, todos los profesionales implicados en el servicio deben ser capaces de comprender las necesidades de cada cliente, ya sean emocionales o físicas. Esto es esencial para proporcionar servicios centrados en las personas.

En palabras de Pozo et al (2018), menciona que la calidad de atención es una actividad coordinada, enfocada en la gestión de procesos y recursos, para lograr la excelencia en cómo el producto o servicio adquirido ha sido consumido en totalidad sin ningún inconveniente de por medio. El fin es cumplir con los requerimientos de los clientes, o, preferiblemente, superando sus expectativas, promoviendo el progreso y la eficiencia de los servicios brindados.

Inga (2019), opina que la calidad de atención, se centra junto a la coordinación de acciones para lograr la excelencia en el ámbito hospitalario y clínico, y en cómo es el trato que reciben los usuarios, para ello se debe de mejorar continuamente todos los procesos y servicios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

La tesis magistral fue de tipo elemental, debido a que la finalidad de la investigación es conseguir y recolectar información se da sin fines prácticos inmediatos y aumentar el conocimiento sobre lo que se halle en relación al problema. Como expresa Hernández et al (2014), la investigación elemental parte de un marco teórico y se sustenta de este mismo, su objetivo se centra en formular nuevas teorías o modificar las mencionadas, para aumentar los conocimientos sobre el tema desde un punto de vista científico, pero sin compararlos con ningún aspecto práctico. También se aplica para desarrollar conocimientos en un área específica, lo cual explica las relaciones entre fenómenos del tema.

El grado de la indagación fue descriptivo – correlacional, a razón que, se busca hallar la relación entre las variantes. Teniendo en cuenta a Hernández et al (2014), nos plantea que la correlación es un estudio realizado para confirmar o refutar la hipótesis de una correspondencia estadística entre varias variables.

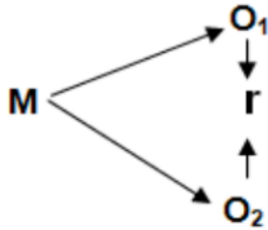
El diseño establecido por el estudio fue no experimental, debido a que no hubo ninguna alteración ni manipulación de las variables durante el estudio. Como indica Hernández et al (2014), la característica principal de este diseño no modifica el estado actual de las variables, recoge la información tal cual cómo se comportan en su trama real.

Esta investigación escogió emplear el criterio numérico (cuantitativo). Este enfoque se expresa mediante una serie de preguntas de indagación para esclarecer los fundamentos planteados. De acuerdo con Hernández et al (2014), mencionan que el criterio cuantitativo empieza afirmando que el conocimiento no debe regirse en principios subjetivos y que este inicia a través de una causa deductiva, que gracias a un análisis de número de medición y la prueba estadística inferencial, se comprueban las hipótesis anteriormente establecidas

De acuerdo con el tiempo y continuación se optó un estudio transaccional, ya que se destacó la conducta de las variantes en un momento señalado. Como sostienen Hernández et al (2014), la investigación transversal

o transaccional se basa en estudiar el desarrollo del problema en un tiempo y un periodo específico.

El diseño para el diagrama representativo se observa a continuación:



Dónde:

- M, representación de la muestra
- O<sub>1</sub>, medición de la variante 1
- O<sub>2</sub>, medición de la variante 2
- r, es el valor de la correspondencia entre las variables planteadas.

### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables fundamentadas tienen características categóricas y presentan una naturaleza de tipo cuantitativas, de acuerdo con la escala ordinal debido a su concepto de atributo. Tal como menciona Escobar et al (2015), las variables son particularidades que poseen ciertos escenarios, fenómenos y/o individuos que son usados en una indagación, al mismo tiempo que, tienen diferentes valores de acuerdo a la naturaleza del estudio.

#### Habilidades blandas

Definición conceptual: Son aquellas aptitudes relacionadas a la inteligencia emocional y a la capacidad que tiene una persona para socializar efectivamente a nivel personal y profesional en su entorno en que trabaja con sus colegas, resolución de dificultades y su modo de trabajo. Lo cual aumenta los índices de éxito en la empresa de forma individual y colectiva (García, 2010).

Definición operacional: Esta variable se medirá por medio de sus cinco dimensiones que son: habilidades de comunicación, habilidades de liderazgo, habilidades personales, habilidades creativas y habilidades interpersonales, a través de un cuestionario que consta de 10 indicadores y 20 ítems basados en escala de Likert y medición ordinal.



## **Calidad de atención**

Definición conceptual: Parasuraman et al. (mencionado en Duque, 2005), que define a la calidad de atención como el modo o manera en que ven y/o perciben los usuarios que hacen uso del servicio. Lo cual, puede generar una sensación buena o mala en cuanto al trato del servicio contratado y que la expectativa de lo que uno desea encontrar se compara con lo que en realidad recibe.

Definición operacional: Esta variable se medirá por medio de sus dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, a través de un cuestionario que consta de 10 indicadores y 20 ítems basado en la escala de Likert y de medición ordinal.

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

Escobar et al. (2015), indican que la población es un vinculado total de cosas o individuos que nos hemos propuesto a estudiar en una investigación. La población o universo puede estar compuesto por seres vivos o inertes, cosas abstractas o conceptos, entre otros.

En esta investigación, se tomó en cuenta a 50 trabajadores del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.

Criterios de inclusión: Todo el personal en un hospital de Lima que forman parte del equipo de rehabilitación, incluye: médicos, terapeutas físicos, ocupacionales y lenguaje.

Criterios de exclusión: Todos los trabajadores en un hospital de Lima que no brinda sesiones terapéuticas en área de rehabilitación, que incluye: administrativos y técnicos.

Muestra, muestreo y unidad de análisis: Se seleccionó una muestra tipo censal debido a su tamaño, por ello se consideró todo su universo en conjunto para su investigación. Escobar et al (2015), señalan que la muestra es una selección específica, cualquier parte de la comunidad estadística, un subconjunto de las poblaciones en el tema del estudio. La muestra está directamente sujeta a una encuesta estadística en términos de la característica

seleccionada, cuyo valor estimado sobre la base del resultado del estudio, se generaliza a toda la población general.

Debido a que la población en esta investigación es pequeña, no fue necesario aplicar el muestreo. Debido a su esencia se determinó que es una población del tipo censal. Baena (2014), ratifica que el muestreo sirve como instrumento de la exploración técnica. Su rol fundamental es hallar qué aspecto de un contexto en exploración (población) debe indagarse con el objetivo de realizar deducciones en la población seleccionada.

### **3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos:**

**Técnica:** Con el propósito de llevar a cabo esta investigación, la recolección de datos e información de nuestras variables, dimensiones e indicadores se hizo usando la técnica de la encuesta.

Tamayo (2009), expresa que la encuesta es una técnica empleada en las ciencias sociales que utiliza una herramienta llamada cuestionario de encuesta. Es una forma específica y escrita de una entrevista, perteneciente a estudios categorizados, que están estrictamente definidos por un conjunto de reglas y principios específicos de un estudio en particular. Las encuestas se utilizan para recopilar una gran cantidad de información sobre los fenómenos que ocurren en la sociedad utilizando generalmente pequeños gastos de fuerzas y recursos.

**Instrumento de recolección de datos:** Se optó por utilizar un cuestionario constituido en escala de Likert, entre un rango de valores del 1 hacia el 5.

Tamayo (2009), sugiere que un cuestionario es un utensilio que alberga las propiedades del fenómeno que se toman en cuenta como principales; admite, a su vez, encerrar ciertos problemas que tomamos mayor en cuenta; recorta la situación a cierto número de información primordial y concisa el tema de investigación.

**Tabla 1***Escala de Likert*

Niveles	Respuestas
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Nota: Elaboración propia

Esta es una escala de respuesta popular de 5 pasos en la investigación. Se utiliza en encuestas para obtener una respuesta sobre el grado de aceptación del fenómeno o punto de vista sobre un tema en particular. Se utiliza en muchos casos en investigación de encuestas. Desde simples evaluaciones de satisfacción hasta complejas encuestas sociales. La mayor ventaja de la escala Likert es la simplicidad.

**Validez:** La validez de los instrumentos se realizó por medio de un criterio de profesionales en la trama.

Desde la posición de Garay (2021), la validación es un proceso que examina los indicadores de la encuesta para asegurar su confiabilidad como instrumento de investigación. Es relevante ejecutar una serie de pasos para validar un instrumento, ya que garantiza que la encuesta sea confiable.

**Tabla 2***Validación por juicio de expertos para el instrumento: Habilidades Blandas*

Juez validador	Grado académico	Calificación
Narváez Aranibar, Teresa	Doctora	Aplicable
Huallpa Cáceres, Alicia	Doctora	Aplicable
Zavala Quispe, Joel Jefferson	Magistrado	Aplicable

Nota: Elaboración propia

**Tabla 3.***Validación por juicio de expertos para el instrumento: Calidad de Atención*

Juez validador	Grado académico	Calificación
Narváez Aranibar, Teresa	Doctora	Aplicable
Huallpa Cáceres, Alicia	Doctora	Aplicable
Zavala Quispe, Joel Jefferson	Magistrado	Aplicable

Nota: Elaboración propia

**Confiabilidad:** Se desarrollo por medio de un ensayo piloto donde la información fue analizada en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25.

En términos de Garay (2021), la confiabilidad es el coeficiente de correlación entre los resultados de la evaluación y un criterio independiente, seleccionamos un criterio externo y vemos cómo le corresponden los resultados de la evaluación y cuánto podemos confiar en el pronóstico que hacemos en empleo de los efectos de la estimación.

Los resultados del ensayo piloto de cada cuestionario aplicado al personal de rehabilitación en un hospital de Lima se hicieron seleccionando a 20 trabajadores para conocer la fiabilidad de los instrumentos.

**Tabla 4.***Fiabilidad de habilidades blandas*

Estadística	
Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
,922	20

Nota: Elaboración propia en SPSS

De acuerdo al instrumento, la confiabilidad hallada para la variable habilidades blandas fue de 0.922, lo cual significa que se encuentra en el rango de muy alto según la escala coeficiente usado.

## **Tabla 5.**

### *Fiabilidad de calidad de atención*

<b>Estadística</b>	
Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
,909	20

Nota: Elaboración propia en SPSS

De acuerdo al instrumento, la confiabilidad hallada para la variable calidad de atención fue de 0.909, lo cual significa que se encuentra en el rango de alto según la escala coeficiente usado.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento para ejecutar la investigación se inició por medio de la aplicación del instrumento de recolección de pesquisa, optando por usar un cuestionario que se adaptó de forma virtual y se hizo llegar por medio de una dirección URL hacia el personal de rehabilitación del hospital; esta modalidad digital facilitó recopilar la información debido a que los trabajadores de salud en el hospital son personas con horario laboral muy exigente. Para ello, primero se obtuvo el permiso necesario con el encargado del hospital. Una vez revisado el documento de solicitud y siendo aprobado, se procedió a operar usando las encuestas preparadas. Los datos extraídos fueron analizados mediante pruebas estadísticas para confirmar nuestras hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se desarrolló a través de la técnica estadística como instrumento primordial a razón que se tratan de información numérica. Esto permitirá realizar las pruebas estadísticas para ensayar las hipótesis formuladas y los números extraídos se exportaron hacia el software IBM SPSS, para establecer resultados por medio de figuras y tablas, que, a su vez, permitió la comprobación de las hipótesis utilizando el factor de correlación de Rho de Spearman para plantear los objetivos señalados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se ejecutó por medio de patrones y principios éticos con el cuidado de la propiedad intelectual de los escritores mencionados, la creación de las teorías y otros aportes cognitivos. Tal como indica Belmonte (2009), los derechos de autor

y propiedad intelectual en una investigación académica deben ser mencionados correctamente de acuerdo al tipo de organización científica que se rige y estructura el informe con el mero fin darle los créditos a cada autor que se ha mencionado su trabajo.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los análisis estadísticos realizados en el programa SPSS 25, de acuerdo, a las variables y dimensiones de estudio.

##### Análisis Descriptivo

**Tabla 6.**

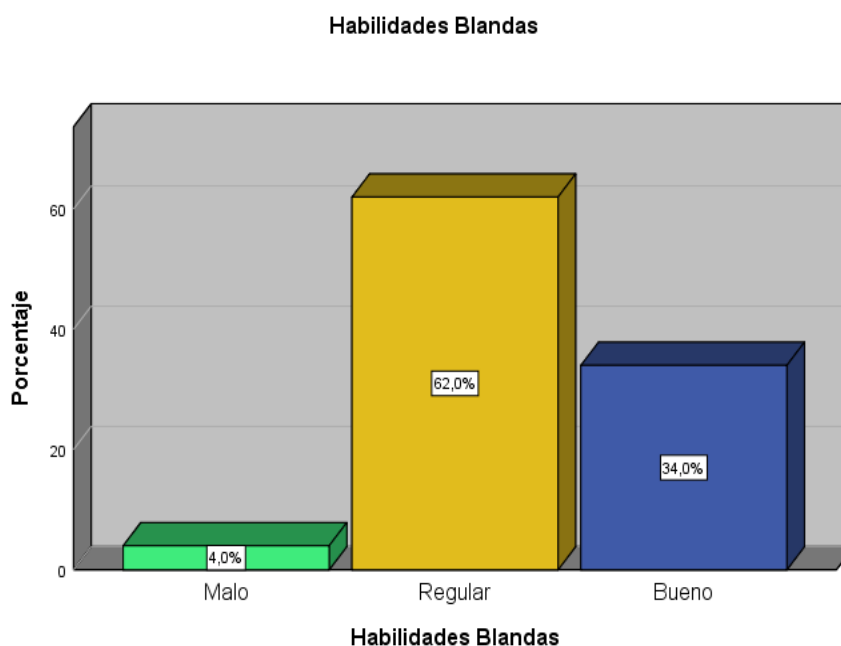
*Resultados de habilidades blandas*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	4.0
Regular	31	62.0
Bueno	17	34.0
Total	50	100.0

Nota. Resultados propios del SPSS

**Figura 1.**

*Frecuencia de habilidades blandas*



Nota. Resultados propios del SPSS

De lo anterior, se muestra que, del total de 50 trabajadores del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 31 trabajadores, que presentan un 62.0% del total, consideran que las habilidades blandas son regulares. Asimismo, 17 de los mismos trabajadores que son el 34.0% consideran que es bueno y otros 2 que figuran un 4.0% consideran que es malo.

**Tabla 7.**

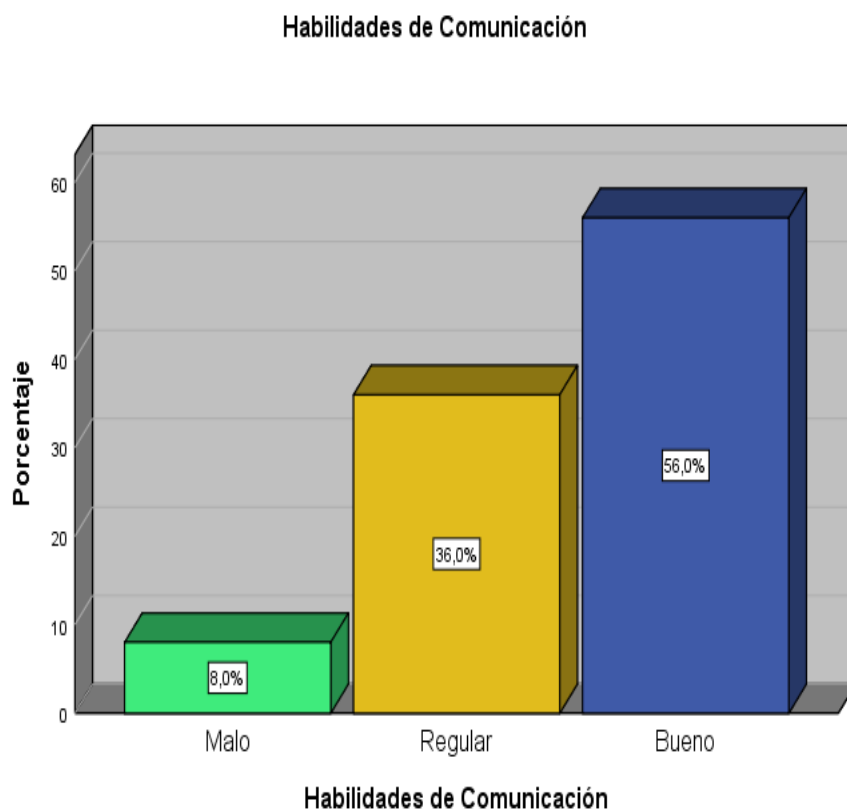
*Resultados de habilidades de comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	8.0
Regular	18	36.0
Bueno	28	56.0
Total	50	100.0

Nota. Resultados propios del SPSS

**Figura 2.**

*Frecuencia de habilidades de comunicación*



Nota. Resultados propios del SPSS

De lo expuesto, se muestra que, del total de los 50 trabajadores del personal de rehabilitación, 28 trabajadores, que presentan un 56.0% del total, consideran que las habilidades de comunicación se encuentran en un nivel bueno. Asimismo, 18 trabajadores en la salud que representan el 36.0% consideran que es regular y otros 4 trabajadores de salud, que figuran un 8.0%, consideran que es malo.



**Tabla 8.**

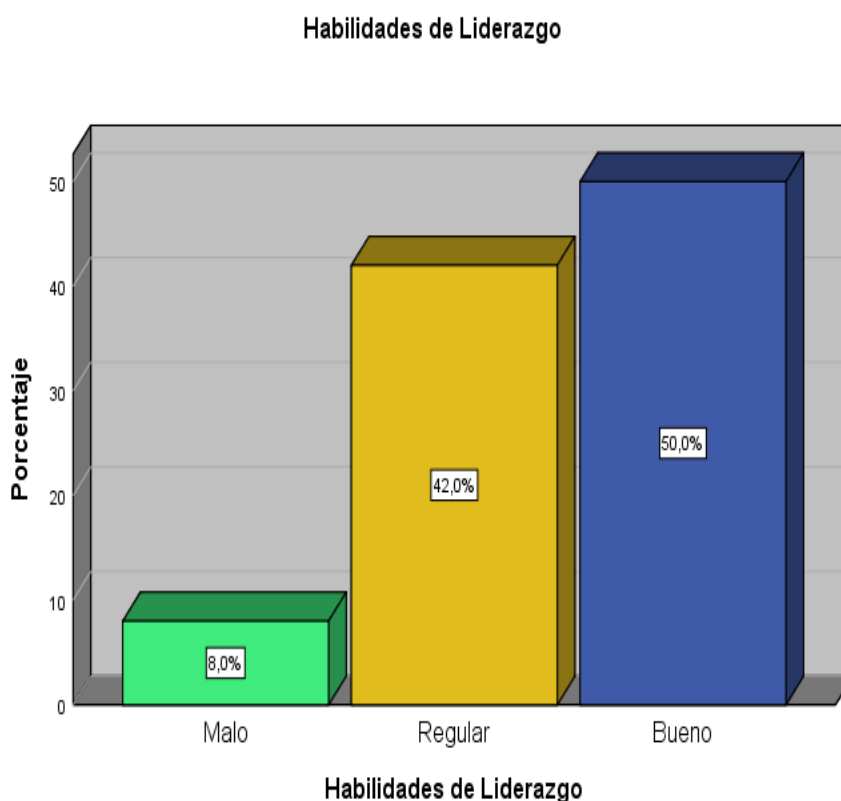
*Resultados de habilidades de liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	8.0
Regular	21	42.0
Bueno	25	50.0
Total	50	100.0

Nota. Resultados propios del SPSS

**Figura 3.**

*Frecuencia de habilidades de liderazgo*



Nota. Resultados propios del SPSS

Acorde a lo indicado, se observa que, del total de los 50 trabajadores del personal de rehabilitación en un hospital, 25 trabajadores, que presentan un 50.0%, consideran que las habilidades de liderazgo se ubican como un nivel bueno. Además, 21 trabajadores de la salud que representan un 42.0% consideran que es regular y otros 4 trabajadores de salud, que figuran un 8.0%, consideran que es malo.

**Tabla 9.**

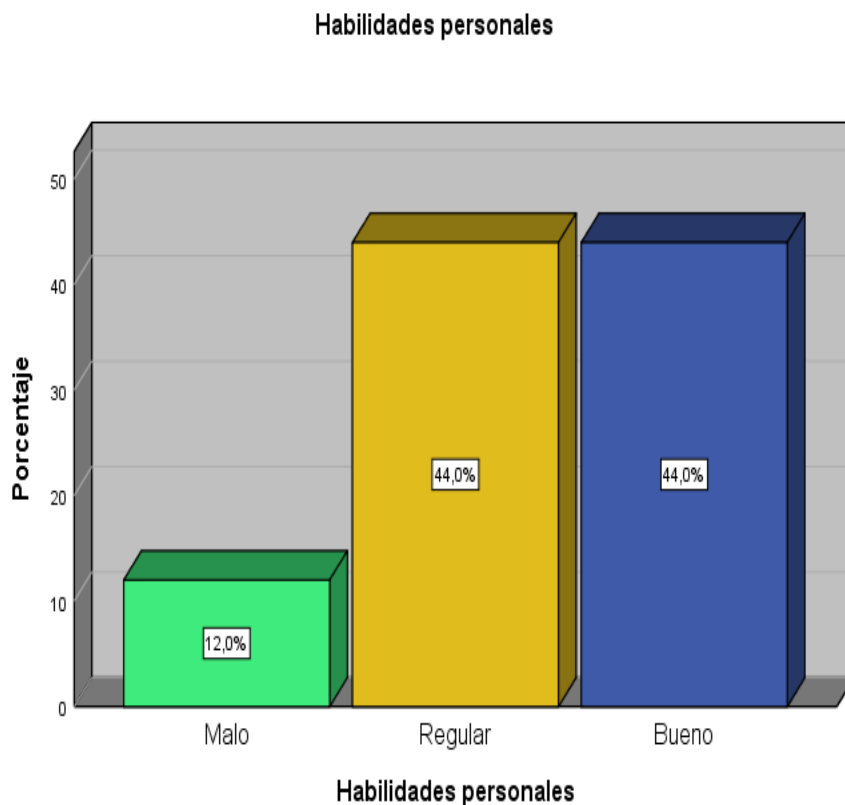
*Resultados de habilidades personales*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	12.0
Regular	22	44.0
Bueno	22	44.0
Total	50	100.0

Nota. Resultados propios del SPSS

**Figura 4.**

*Frecuencia de habilidades personales*



Nota. Resultados propios del SPSS

De lo plasmado, se observa que, del total de los 50 trabajadores del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 22 trabajadores, que representan un 44.0% del total, consideran que las habilidades personales se encuentran en un nivel bueno, y, de igual manera, 22 trabajadores de ellos, que representan un 44.0% consideran que es regular y otros 6 trabajadores, que figuran un 12.0%, consideran que es malo.

**Tabla 10.**

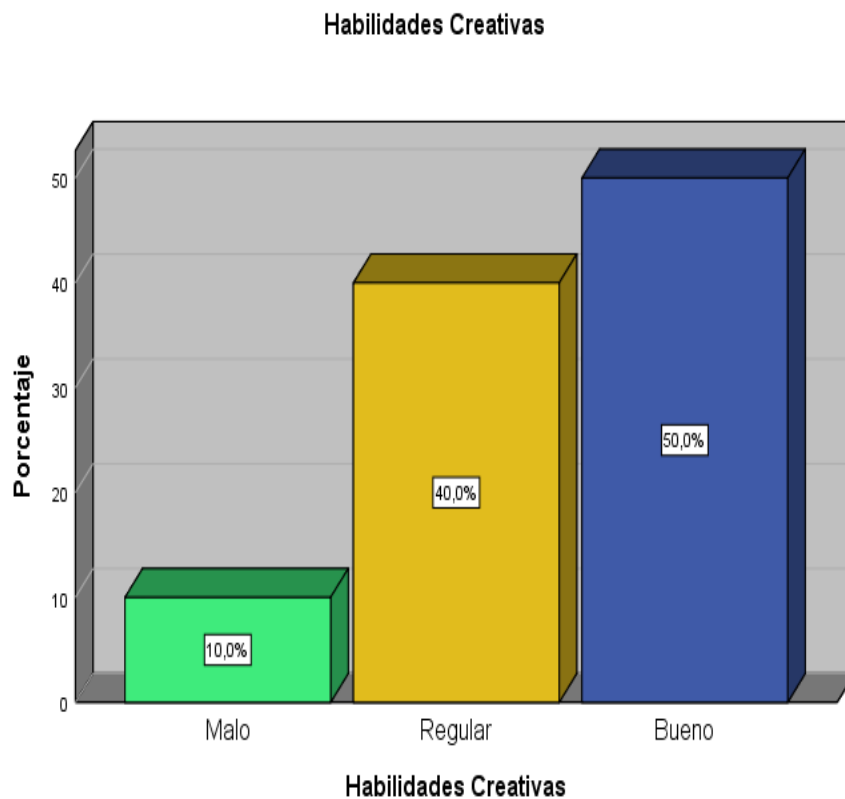
*Resultados de habilidades creativas*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	10.0
Regular	20	40.0
Bueno	25	50.0
Total	50	100.0

Nota. Resultados propios del SPSS

**Figura 5.**

*Frecuencia de habilidades creativas*



Nota. Resultados propios del SPSS

Respecto a los resultados anteriores, se aprecia que, del total de los 50 trabajadores del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 25 trabajadores, que presentan un 50.0% del total, consideran que las habilidades creativas se encuentran en un nivel bueno. Además, 20 trabajadores de la salud que representan un 40.0% consideran que es regular y otros 5 trabajadores de salud, que figuran un 10.0%, consideran que es malo.

**Tabla 11.**

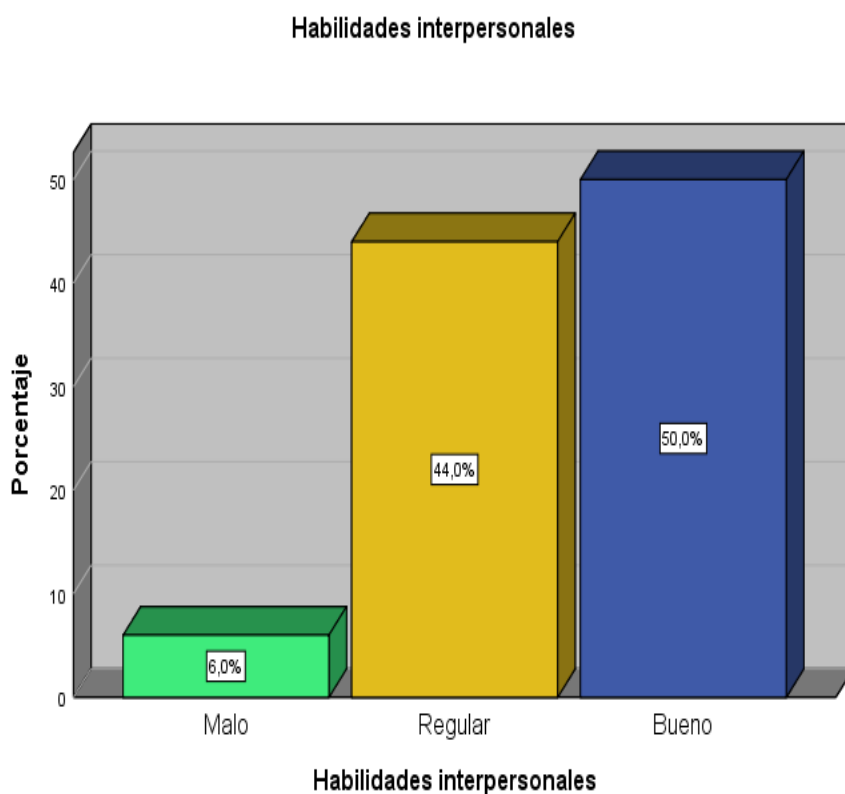
*Resultados de habilidades interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	6.0
Regular	22	44.0
Bueno	25	50.0
Total	50	100.0

Nota. Resultados propios del SPSS

**Figura 6.**

*Frecuencia de habilidades interpersonales*



Nota. Resultados propios del SPSS

A consecuencia de lo demostrado, se detalla que, del total de los 50 trabajadores del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 25 trabajadores de ellos, que presentan un 50.0% del total, consideran que las habilidades interpersonales se encuentran en un nivel bueno. También, 22 trabajadores, que representan un 44.4%, consideran que es regular y otros 3 trabajadores de salud, que figuran un 6.0%, consideran que es malo.

**Tabla 12.**

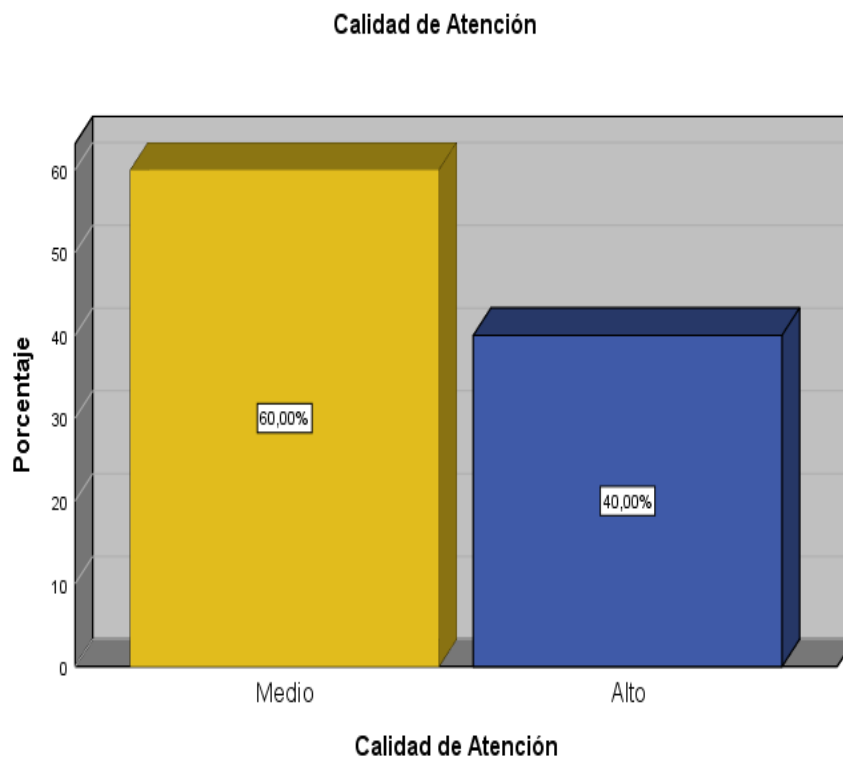
*Resultados de calidad de atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	30	60.0
Bueno	20	40.0
Total	50	100.0

Nota. Resultados propios del SPSS

**Figura 7.**

*Frecuencia de calidad de atención*



Nota. Resultados propios del SPSS

Después de los resultados, se detalla que, del total de los 50 trabajadores del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, el 60% del total que vendrían a ser 30 trabajadores de salud, consideran que la calidad de atención se halla dentro del nivel medio y respecto al otro 40% del total que son 20 trabajadores, consideran que la calidad de atención se halla dentro del nivel alto.

## Análisis Inferencial

En correspondencia a los efectos inferenciales en la prueba de normalidad, se eligió a Shapiro-Wilk, ya que, tenemos una muestra de tipo censal igual a 50.

La regla de decisión es:

Si Sig. = p-valor < 0.05,  $H_0$  debe rechazarse,

Si Sig. = p-valor > 0.05,  $H_0$  debe aceptarse.

Para luego, verificar si:

$H_0$  = Los números expuestos poseen distribución normal.

$H_1$  = Los números expuestos no poseen distribución normal.

### Tabla 13.

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Blandas	0.710	50	0.000
Calidad de Atención	0.622	50	0.000
Habilidades de Comunicación	0.722	50	0.000
Habilidades de Liderazgo	0.745	50	0.000
Habilidades Personales	0.773	50	0.000
Habilidades Interpersonales	0.735	50	0.000
Habilidades Creativas	0.751	50	0.000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

El valor de significancia (Sig.) es igual a 0.000, por lo tanto, este resultado es inferior al parámetro indicado en la regla de decisión ( $\alpha < 0.05$ ), en efecto, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta. Es decir, se demuestra con este resultado que la información numérica de la muestra censal no posee una distribución normal.

Resumiendo que para disentir las hipótesis, se empleó las pruebas no paramétricas, como es el Rho de Spearman.

## Análisis Correlacional

Respecto al contraste de la hipótesis general:

H0: No existe asociación significativa entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

HG: Existe asociación significativa entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

**Tabla 14.**

*Prueba de hipótesis general*

		Habilidades Blandas	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,779**
	Calidad de Atención	N	50
		Coeficiente de correlación	,779**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un factor de correlación de 0.779, por lo cual, se interpreta como una correspondencia positiva moderada entre las habilidades blandas y la calidad de atención de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

En lo que respecta al experimento de hipótesis específicas:

Prueba de la hipótesis específica 1:

H0: No existe asociación significativa entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

H1: Existe asociación significativa entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

**Tabla 15.**

*Prueba de hipótesis específica 1*

		Habilidades de Comunicación	Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Habilidades de Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,449*	
		N	50	
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,449*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	50	50

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un factor de correlación de 0.449, de modo que, se interpreta como una correspondencia positiva baja entre las habilidades de comunicación y la calidad de atención, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

Prueba de la hipótesis específica 2:

H<sub>0</sub>: No existe asociación significativa entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

H<sub>1</sub>: Existe asociación significativa entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

### Tabla 16.

#### *Prueba de hipótesis específica 2*

		Habilidades de Liderazgo	Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Habilidades de Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,790*	
		N	50	
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,790*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un factor de correlación de 0.790, de modo que, se interpreta como una correspondencia positiva baja entre las habilidades de liderazgo y la



calidad de atención, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

Prueba de la hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: No existe asociación significativa entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

H<sub>1</sub>: Existe asociación significativa entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

**Tabla 17.**

*Prueba de hipótesis específica 3*

		Habilidades Personales	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Habilidades Personales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,665*
	Calidad de Atención	N	50
		Coeficiente de correlación	,665*
	Habilidades Personales	Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un factor de correlación de 0.665, de modo que, se interpreta como una correspondencia positiva baja entre las habilidades personales y la calidad de atención, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

Prueba de la hipótesis específica 4:

H<sub>0</sub>: No existe asociación significativa entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

H<sub>1</sub>: Existe asociación significativa entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.

**Tabla 18.***Prueba de hipótesis específica 4*

			Habilidades creativas	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Habilidades creativas	Coeficiente de correlación	1.000	,644*
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de Atención	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,644*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un factor de correlación de 0.644, de modo que, se interpreta como una correspondencia positiva baja entre las habilidades creativas y la calidad de atención, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

Prueba de la hipótesis específica 5:

H<sub>0</sub>: No existe asociación significativa entre las habilidades interpersonales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

H<sub>1</sub>: Existe asociación significativa entre las habilidades interpersonales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021

**Tabla 19.***Prueba de hipótesis específica 5*

			Habilidades Interpersonales	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Habilidades Interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	,497*
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de Atención	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,497*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un factor de correlación de 0.497, de modo que, se interpreta como una correspondencia positiva baja entre las habilidades interpersonales y la calidad de atención, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta el análisis y discusión de resultados hallados en la investigación.

En la hipótesis general se demuestra la asociación significativa entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, ya que, p-valor es igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05, según la prueba no paramétrica como el Rho de Spearman, lo cual, denota que existe relación entre las variables de estudio. Esto quiere decir que las habilidades de comunicación, liderazgo, personales, creativas e interpersonales que comparten con el personal de rehabilitación en un hospital de Lima, está proclive a relacionarse con la calidad de atención, es decir, podrá desarrollarse adecuadamente en el ámbito laboral que se proponga, experimentando un nivel determinado de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangible.

De acuerdo a lo mencionado, se objeta la hipótesis nula, y se asume la hipótesis alterna, la cual, sostiene que hubo asociación entre las habilidades blandas y calidad de atención en el personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021. Así también, se coincide con Astochado (2019), mencionando que hubo significancia directa de grado fuerte (0.746) entre las habilidades blandas y calidad de atención la prueba Rho de Spearman fue de ( $p < 0.01$ ), el nivel de habilidades blandas que más predomina con el 44% es bajo, el 49% proactividad, 41% trabajo bajo presión, 46% responsabilidad social y personal, 48% trabajo en equipo y el 51% comunicación, con respecto al nivel que más predomina en la Calidad Atención en general en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján es el deficiente con el 47% , el 41% respeto al usuario, 50% sistema de comunicación, el 43% eficacia del servicio además existe relación significativa directa de grado fuerte entre las dimensiones de las habilidades blandas con el respeto al usuario, sistema de comunicación y eficacia del servicio. Por lo que afirmó, que las habilidades blandas si tiene relación de manera significativa en la calidad de atención en el Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan de la ciudad de Bagua en el año 2019. Nuestra postura se fortaleció con la definición de García (2010), el cual nos dice que las habilidades blandas son cualidades personales que permiten interactuar de manera efectiva

y armoniosa con otras personas. Estas habilidades incluyen los valores, conocimientos, las destrezas motoras y las cognitivas, que se van adquiriendo a lo largo de la existencia de la persona, incluso desde el vientre materno. Por lo tanto, las habilidades blandas son requisitos que amplifican las habilidades puramente técnicas de cada uno de nosotros, porque las completan contando un punto de vista adicional, el del "cómo".

De igual manera, en la primera hipótesis específica se demuestra la asociación entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, ya que se obtuvo un p-valor de 0.001, menor a 0.05, y con un grado de correlación igual a 0.449, el cual, se considera como una correlación positiva moderada, por lo tanto, se usaron pruebas no paramétricas como es el Rho de Spearman. Esto da a entender que las habilidades comunicativas intervienen en la calidad de atención en el personal de rehabilitación, ya que, los resultados descriptivos sobre las habilidades comunicativas nos muestran que del 100% del personal: el 56.0% es nivel bueno, el 36.0% es regular y un 8.0%, consideran que es malo.

Según lo determinado, se declina la hipótesis nula, y se asume la hipótesis alterna del estudio, el cual afirma que existe relación entre las habilidades de comunicación y calidad de atención en el personal de rehabilitación en un hospital de Lima. Se concluye que el clima organizacional, influye en las relaciones interpersonales. Así también, se coincide con Itusaca y Salas (2021), los resultados de la extracción y análisis revelaron que las habilidades blandas el 75.5% ha demostrado un nivel excelente, mientras que el 24,5% en un nivel bueno. Consumando que en cuanto a la responsabilidad y comunicación se encuentran en un nivel regular, bueno y excelente, mientras que en liderazgo y trabajo en equipo en un nivel bueno y óptimo. Esto se debe a que las habilidades comunicativas, son la capacidad de transmitir información de manera eficiente de persona a persona. Por ello, son considerados importantes por los recursos humanos y muchas veces representan un elemento distintivo capaz de obtener una entrevista de trabajo. Dada su importancia, las habilidades comunicativas suelen estar presentes en los planes de estudio.

Nuestra postura se fortalece con la definición de Goleman (citado en Rodríguez, 2020), mencionando que las habilidades blandas tienen como objetivo motivar y

fortificar las relaciones laborales en grupos, debido que nos alistan para hacer frente a múltiples escenarios que impliquen realizar diversas aspiraciones con el hecho de conservar una mejor relación con los compañeros de trabajo y formular ideas frescas para el progreso en el entorno laboral. Estas particularidades se aprenden durante la formación como profesionales y por medio de la experiencia, cuando nos comunicamos con nuestros camaradas de la escuela en materias de trabajo colectivo o personal, o también, mientras se labora con los compañeros de turno de en el trabajo.

Asimismo, en la segunda hipótesis para hallar si existe asociación entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención en el personal de salud en un hospital de Lima, se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a 0.05 a través de métodos no paramétricos, y con un grado de correlación de Rho Spearman igual a 790, el cual, se considera como una correlación positiva moderada. Esto quiere decir que las habilidades de liderazgo intervienen en la calidad de atención en el personal de rehabilitación en el hospital de Lima, ya que el 50.0%, es bueno, un 42.0% es regular y el 8.0%, consideran que es malo.

Según lo determinado, se deniega la hipótesis nula, y se asume la hipótesis alterna del estudio, el cual afirma que hubo relación entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención en el personal de rehabilitación en un hospital de Lima. Se concluye que las habilidades de liderazgo repercuten en la calidad de atención. Igualmente se coincide con Palomino (2021), Los resultados obtenidos evidencian una alta calidad de atención hacia los pacientes por los servicios recibidos por parte del centro de salud del Callao; sin embargo, no en todas las dimensiones establecidas se encontró asociación, como: elementos tangibles, pero en las demás como: capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía si hubo asociación significativa. Las conclusiones fueron que la calidad de atención y el tiempo de espera tienen correlación según Rho de Spearman de ,648 lo que significa que existe una relación positiva moderada, con significancia ,000 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto se debe a que un liderazgo efectivo se basa en ideas, intuiciones y evaluaciones que necesariamente deben ser comunicadas a los demás de manera atractiva y convincente, para facilitar y hacer más efectivo el trabajo de los colaboradores. Nuestra postura se fortalece con la definición de Griffin y Care

(2015) en el cual afirman que para mejorar las habilidades blandas se debe fomentar talleres donde se planifiquen y se ejecuten el trabajo colaborativo y el trabajo cooperativo, y que se desarrolle actividades donde se promueva la empatía y el diálogo fluido, el respeto a los pares, de esta manera se incentiva el liderazgo.

De igual manera, en la tercera hipótesis específica para hallar si existe asociación entre las habilidades personales y calidad de atención en el personal de rehabilitación en un hospital de Lima, se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a 0.05 a través de métodos no paramétricos, y con un grado de correlación de Rho Spearman igual a 665, el cual, se considera como una correlación positiva moderada.

Además, en las frecuencias de esta variable, el personal de rehabilitación reflejó al respecto de esta dimensión que, del 100%: 50.0%, es bueno, un 42.0% es regular y un 8.0%, consideran que es malo. Según lo determinado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna del estudio, el cual afirma que existe relación entre las habilidades personales y calidad de atención en el personal de rehabilitación. Se concluye que las habilidades personales influyen en la calidad de atención en el personal de rehabilitación. Asimismo, se coincide con Muñoz (2021), los resultados indican que existe correlación significativa entre la calidad de atención ejercida y las habilidades interpersonales en profesional de enfermería de un hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19 2020 (Rho de Spearman = ,479\*\* y  $p < 0.01$ ). Además, se hallaron niveles predominantemente altos de calidad de atención ejercida (98,9%) y habilidades interpersonales (92,6%) según el personal profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19 2020. Puesto que, las habilidades personales y sociales se componen de un conjunto de capacidades vinculadas al lugar de la persona en el mundo como individuo, pero también como miembro de la comunidad y de la sociedad. Esta competencia abarca lo que la persona necesita para prosperar como individuo, para conocerse y cuidarse a sí misma y a los demás, y para encontrar un propósito y satisfacción en el mundo.

Nuestra postura se fortalece con la definición de Ortega (2017), menciona que las habilidades blandas son aquellas capacidades que tiene las personas al resolver de manera eficaz los problemas al afrontar diversas situaciones pueden

ser nuevas o difíciles. De tal manera las habilidades intervienen en el desempeño de la persona en sus labores, en el ámbito familiar y social.

Asimismo, en la cuarta hipótesis específica, se demuestra la asociación entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a 0.05 a través de métodos no paramétricos, y con un grado de correlación de Rho Spearman igual a 644, el cual, se considera como una correlación positiva moderada.

Además, en las frecuencias de esta variable, el personal reflejó al respecto de esta dimensión que el 50.0%, es bueno, un 40.0% es regular y un 8.0%, consideran que es malo. Según lo determinado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna del estudio, el cual afirma que existe relación entre las habilidades creativas y calidad de atención en el personal de rehabilitación en un hospital de Lima. Se concluye que las habilidades creativas influyen en la calidad de atención en el personal de salud. Igualmente, coincide con Santamaria (2021), los resultados demuestran que existe una relación significativa entre ambas variables, puesto que si la calidad de la atención mejora también lo hará el control de salud integral del adolescente. Debido a que, la creatividad es fundamental para que una empresa pueda innovar, destacar y ser competitiva. Por tanto, el individuo que desarrolle su creatividad estará mejor equipado y le permitirá aportar soluciones concretas, novedosas y satisfactorias.

Nuestra postura se fortalece con la definición de James y James (citado en Tito y Serrano (2016), indica que todo ser humano está formado por una agrupación, comportamientos, conocimientos, experiencias, habilidades, y otras características, estas son muy importantes en relación al ambiente laboral, académico y familiar. Estas habilidades son fundamentales para el ser humano, porque permiten que se desarrollen de forma exitosa los oficios y trabajos.

De la misma forma, en la quinta hipótesis, se demuestra que existe asociación entre las habilidades interpersonales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021, se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a 0.05 a través de métodos no paramétricos, y con un grado de correlación de Rho Spearman igual a 497, el cual, se considera como una correlación positiva moderada.



Igualmente, en las frecuencias de esta variable, el personal reflejó al respecto de esta dimensión que el 50.0%, es bueno, un 44.4% consideran que es regular y un 8.0%, consideran que es malo. Según lo determinado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna del estudio, el cual afirma que existe relación entre las habilidades interpersonales y calidad de atención en el personal de rehabilitación en un hospital de Lima. Se concluye que las habilidades interpersonales influyen en la calidad de atención en el personal de rehabilitación. Además, se coincide con Barrezueta (2019), sus resultados determinaron que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los pacientes, debido a que halló un  $p$ -valor  $< 0.05$ . Concluyó que tanto las condiciones de las instalaciones, las responsabilidades otorgadas acorde al cargo, y las relaciones interpersonales, son fundamentales para brindar una buena calidad de servicio. Debido a que, las habilidades interpersonales son un conjunto de capacidades psicosociales, habilidades sociales, saber hacer relacional centradas en particular en la escucha, el diálogo, la cooperación y el apaciguamiento, y más concretamente permitiendo forjar, desarrollar y mantener las relaciones humanas. Nuestra postura se fortalece con la definición de Donabedian, el cual sostiene el concepto calidad de atención se fundamenta que es parte inherente de la atención en la salud y que también busca un discernimiento frente la atención que se realiza, esto se puede fraccionar en tres perspectivas que son: calidad absoluta, calidad individualizada y calidad social.

## **VI. CONCLUSIONES**

A partir de los efectos conseguidos en la exploración presente, se llegó a lo siguiente:

Primero: Se cumple objetivo general, ya que, los resultados estadísticos donde el p-valor es  $0.000 < 0.05$ , el cual, objeta la hipótesis nula y permite concluir que existe asociación entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.

Segundo: Se cumple con el primer objetivo específico, debido a que, los resultados estadísticos donde el p-valor es  $0.001 < 0.05$ , el cual, impugna la hipótesis nula y permite concluir que existe asociación entre habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.

Tercero: Se cumple con el segundo objetivo específico, debido a que, los resultados estadísticos donde el p-valor es  $0.000 < 0.05$ , el cual, rechaza la hipótesis nula y permite concluir que existe asociación entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.

Cuarto: Se cumple con el tercer objetivo específico, debido a que, los resultados estadísticos donde el p-valor es  $0.000 < 0.05$ , el cual, refuta la hipótesis nula y permite concluir que existe asociación entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.

Quinto: Se cumple con el cuarto objetivo específico, debido a que, los resultados estadísticos donde el p-valor es  $0.000 < 0.05$ , el cual, contradice la hipótesis nula y permite concluir que existe asociación entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.

Sexto: Se cumple con el quinto objetivo específico, debido a que, los resultados estadísticos donde el p-valor es  $0.000 < 0.05$ , el cual, rechaza la hipótesis nula y permite concluir que existe asociación entre las variables.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Considerando los resultados conseguidos en el hospital de Lima, presentamos las siguientes recomendaciones:

Primera: Se recomienda a los directivos del hospital crear programas que abarquen temas a favor de la relevancia de las habilidades blandas y que pueda participar todo el personal de rehabilitación, ya que, con ello habría un aumento notable en calidad de atención que se brinda en la organización.

Segunda: Se sugiere al equipo del área de RR. HH, estar más atento con el personal de rehabilitación respecto a cómo es la situación que se maneja la comunicación en la organización, esto evitará retrasos en los tiempos respuesta y aumentará la coordinación.

Tercera: Se aconseja instaurar un equipo de líderes en el personal del área de rehabilitación del hospital, con el fin de que estas personas seleccionadas puedan ayudar y motivar a su equipo de trabajo, como también dirigirlos y potenciar sus mejores habilidades.

Cuarta: Se propone crear charlas sobre la importancia de habilidades personales en la calidad de atención en el hospital de Lima, esto mejorará notablemente en cómo el personal de rehabilitación se comunica y entiende los requerimientos del paciente para un mejor cuidado.

Quinta: Se plantea crear talleres didácticos que hablen sobre la relevancia de tener habilidades creativas en el trabajo dentro del hospital de Lima, a fin que, el personal de rehabilitación no solo siga línea monótona en sus labores, sino que agregue también una atención particular que lo caracterice.

## REFERENCIAS

1. Andina. Perú plantea desarrollar habilidades blandas para mejorar empleabilidad [en línea]. Octubre de 2016. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-paramejorar-empleabilidad-633666.aspx>
2. Astochado, T. Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján – Bagua. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>
3. Baena, G. Metodología de la Investigación [en línea]. Grupo Editorial Patria (1era edic.). México, 2014. <https://cutt.ly/6TpMAac>
4. Barrezueta, N. Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del hospital general del norte de Guayaquil-Los Ceibos [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13227/1/T-UCSG-POS-MGSS198.pd>
5. Belmonte, M. Requisitos éticos en los proyectos de investigación. Elsevier [en línea]. Setiembre 2009, 11(1): [pp. 7-13]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-seminarios-fundacion-espanola-reumatologia-274-pdf-S1577356609000086>
6. Conexión Esan. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
7. Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M. y Quevedo, J. Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional [internet]. 19 de febrero 2020; 5(5): 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
8. Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar [internet], 15(25): 64-80. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es).

9. El Peruano. Covid-19 y las habilidades socioemocionales [en línea].  
Octubre de 2020. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/106192-covid-19-y-las-habilidades-socioemocionales>
10. Escobar, P., Astuñupa, S. y Huanca, W. Metodología de la Investigación científica (1era ed.). 2015.
11. Espinoza, M. y Gallegos, D. Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. RCUI [Internet]. 10 de mayo de 2020 [citado 3 de diciembre de 2021];7(2):39-56. Disponible en: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/245>
12. Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios [En línea]. Febrero 2018, 39(32): [22 pp.]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
13. Garay, J., Hilario, J. y Flores, J. El proyecto de Investigación. 2021.  
Disponible en: <http://editorialacademica.ga/wp-content/uploads/2020/11/LA-INVESTIGACION.pdf>
14. Gómez, M. Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. ESA [Internet]. 5 de enero de 2019; 6(11). <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
15. Guerra, S. Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. Psicología Escolar e Educacional [internet]. 2019; 23(1): 1-11. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
16. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. Metodología de la investigación. In Mr. Graw Hill Education (6ta ed.). 2014.
17. Inga, F. y Rodríguez, C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [internet]. 2019 marzo; 36(2): 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
18. Itusaca, P. y Salas, K. Habilidades blandas en los colaboradores de la DIRAGRI Región Cusco durante la pandemia por COVID-19, 2021. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59622>

19. Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review, 90(5): 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
20. Marrero, O., Mohamed, R., & Xifra, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA, 5, 1–18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>
21. Muñoz, G. Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19, 2020. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56651>
22. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco). Competencias esenciales para el empleo y la inclusión social [en línea]. Marzo de 2018. Disponible en: <https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social>
23. Organización Internacional del Trabajo. Mejorar la empleabilidad de los jóvenes: la importancia de las competencias clave [en línea]. 2013. Disponible en: [wcms\\_371815.pdf \(ilo.org\)](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/other/publications/wcms_371815.pdf)
24. Organización Panamericana de la Salud. La OPS y el IHME mejorarán el conocimiento sobre las condiciones de salud en los países de las Américas [en línea]. Noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/3-11-2020-ops-ihme-mejoraran-conocimiento-sobre-condiciones-salud-paises-americas>
25. Ortega, C. El Desarrollo De Habilidades Blandas En Edades Tempranas [en línea]. Ecuador: Guayaquil; 2017. Disponible en: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>
26. Palomino, I. Calidad de atención y tiempo de espera en el servicio de odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70907>

27. Portillo, T. Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. Revista Educación [en línea]. Noviembre 2017, 41(2): [pp. 1-22]. <https://www.redalyc.org/journal/440/44051357008/html/>
28. Pozo, L., Marante, E., Casanova, M. y González, G. Evaluation of the quality of health care and nursing in a Nursing home. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2018 junio; 34(2): e1489. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000200002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200002&lng=es). Epub 01-Jun-2018.
29. Rodríguez, J. Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. INNOVA Research Journal [en línea]. 2020, 5(2): [pp. 186-199]. Disponible en: <https://cutt.ly/ITpl0D4>
30. Santamaria, M. Calidad de atención y control de salud integral del adolescente en la Red de Salud, Lambayeque [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692>
31. Savi, T. y Silveira, G. Atributos de la calidad de servicios en atractivos turísticos. Estudios y Perspectivas en Turismo [en línea]. 2016, 25(2): [pp.124-142]. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180744490002.pdf>
32. Semper, A., Segredo, A. y Hernández, A. Calidad de la atención a la morbilidad materna extremadamente grave. Estudio preliminar. Hospital Ginecobstétrico Provincial. Revista Médica Electrón. 2017 febrero; 39(1):53-60. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242017000100007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242017000100007&lng=es).
33. Suarez, G. y Guadalupe, F. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018 [Tesis de Maestría en Salud Pública]. Universidad Estatal de Milagro; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5109>
34. Tamayo, M. El proceso de la investigación científica. México: Limusa. 2009. Disponible en: <https://n9.cl/f7ozsj>

35. Tito, M. y Serrano, B. Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. INNOVA Research Journal [en línea]. 2016, 1(12): [pp. 59-76]. Disponible en: <https://cutt.ly/ITpkNVU>



## **ANEXOS**

## Anexo 1 – Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
Habilidades blandas	Son cualidades personales que permiten interactuar de manera efectiva y armoniosa con otras personas. Estas habilidades incluyen los valores, conocimientos, las destrezas motoras y las cognitivas, que se van adquiriendo a lo largo de la existencia de la persona, incluso desde el vientre materno (García, 2010).	Esta variable se medirá por medio de sus seis dimensiones que son: habilidades de comunicación, habilidades de liderazgo, habilidades personales, habilidades creativas y habilidades interpersonales, a través de un cuestionario que consta de 10 indicadores y 20 ítems basados en escala de Likert y medición ordinal.	Habilidades de comunicación	- Expresar pensamientos - Facilidad de palabra	1, 2, 3 y 4.	Medición:  Ordinal  El instrumento está compuesto por un total de 40 preguntas, configuradas en escala de Likert.
			Habilidades de liderazgo	- Actitud motivadora - Toma de decisiones	5, 6, 7 y 8.	
			Habilidades personales	- Práctica de valores - Resolución de problemas	9, 10, 11 y 12.	
			habilidades creativas	- Originalidad - Estilo propio	13, 14, 15 y 16.	
			Habilidades interpersonales	- Empatía - Trabajo en equipo	17, 18, 19 y 20.	
Calidad de atención	Son las diversas perspectivas o puntos de vista “reales” manifestados por los usuarios de un servicio y las expectativas que estos usuarios se habían hecho con antelación. Permittedole al usuario dar una valoración positiva o negativa de la calidad de atención recibida, donde las perspectivas de lo recibido se confrontan con las esperadas. (Parasuraman et al, mencionado en Duque, 2005),	Esta variable se medirá por medio de sus dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, a través de un cuestionario que consta de 10 indicadores y 20 ítems basado en la escala de Likert y de medición ordinal.	Fiabilidad	- Confianza - Compromiso	1, 2, 3 y 4.	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Capacidad de respuesta	- Gestión del tiempo - Respuesta oportuna	5, 6, 7 y 8.	
			Seguridad	- Información adecuada - Responsabilidad	9, 10, 11 y 12.	
			Empatía	- Comunicación - Interés	13, 14, 15 y 16.	
			Aspectos tangibles	- Ambiente y espacios - Herramientas adecuadas	17, 18, 19 y 20.	

## Anexo 2 – Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p><b>P.G.:</b> ¿Cuál es la asociación entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>P. E1.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?</p> <p>P. E2.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?</p> <p>P. E3.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?</p> <p>P. E4.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?</p> <p>P. E5.: ¿Cuál es la asociación entre las habilidades interpersonales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>O.G.: Determinar la asociación entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>O.E1.: Determinar la asociación entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021</p> <p>O.E2.: Determinar la asociación entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p> <p>O.E3.: Determinar la asociación entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p> <p>O.E4.: Determinar la asociación entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p> <p>O.E5.: Determinar la asociación entre las habilidades interpersonales y calidad del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>H.G.:</b> Existe asociación significativa entre las habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en de hospital en Lima, 2021.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H. E1.: Existe asociación significativa entre las habilidades de comunicación y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p> <p>H. E2.: Existe asociación significativa entre las habilidades de liderazgo y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p> <p>H. E3.: Existe asociación significativa entre las habilidades personales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p> <p>H. E4.: Existe asociación significativa entre las habilidades creativas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p> <p>H. E5.: Existe asociación significativa entre las habilidades interpersonales y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Habilidades blandas</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de comunicación</li> <li>• Habilidades de liderazgo</li> <li>• Habilidades personales</li> <li>• habilidades creativas</li> <li>• Habilidades interpersonales</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Calidad de atención</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental, transversales correlacionales.</p> <p><b>Población:</b> 50 trabajadores del personal rehabilitación.</p> <p><b>Muestra de estudio:</b> La muestra fue de tipo censal.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Forma de administración:</b> Individual.</p>

## Anexo 3- Validación de Instrumentos

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las habilidades blandas

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades de comunicación</b>											
1	Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.			X			X			X	
2	Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.			X			X			X	
3	Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.			X			X			X	
4	Escucho con atención a mis compañeros.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades de liderazgo</b>											
5	Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común.			X			X			X	
6	Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo.			X			X			X	
7	Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el equipo.			X			X			X	
8	Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades personales</b>											
9	Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.			X			X			X	
10	Me esfuerzo diligentemente por alcanzar mis metas.			X			X			X	
11	Tengo la capacidad de tomar decisiones para mi vida personal.			X			X			X	
12	Soy consciente de mis fortalezas y debilidades.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 4: Habilidades creativas</b>											
13	Me gusta hacer las cosas de forma innovadora.			X			X			X	
14	Planifico mis actividades para lograr mis metas.			X			X			X	
15	Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío.			X			X			X	
16	Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades Interpersonales</b>											
17	Comprendo con facilidad los sentimientos de mis compañeros.			X			X			X	
18	Soy de las personas que se pone en el lugar de los compañeros.			X			X			X	
19	Entiendo los sentimientos y puntos de vista de los demás.			X			X			X	
20	Cuando se presenta un problema repentino guardo la calma.			X			X			X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_ Es pertinente la aplicación del instrumento \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Narvaez Aranibar, Teresa      **DNI:** .....10122038.....

**Grado y Especialidad del validador:** .....Doctora/ Docente metodóloga.....

**Lima, 30 de octubre del 2021**

<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



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

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>										
1	Realizo la evaluación y brindo un diagnóstico adecuado y orientado al motivo de consulta del paciente.			X			X				
2	Los pacientes expresan a menudo su satisfacción con la atención brindada.			X			X			X	
3	Brindo la información necesaria que solicita el paciente			X			X			X	
4	Elaboro apropiadamente programas de tratamiento.			X			X			X	
	<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>										
5	No hago esperar más tiempo al paciente según lo recomendado.			X			X			X	
6	Brindo el tiempo necesario para atender dudas con gentileza.			X			X			X	
7	Estímulo la participación del usuario en las actividades diarias.			X			X			X	
8	Si un paciente presenta una emergencia acudo rápidamente.			X			X			X	
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>										
9	Asesoro correctamente el ocio y tiempo libre del paciente.			X			X			X	
10	Soy diligente para restaurar la capacidad funcional del usuario.			X			X			X	
11	Promuevo y mantengo la salud del paciente.			X			X			X	
12	Soy cuidadoso en facilitar el aprendizaje de funciones esenciales.			X			X			X	
	<b>Dimensión 4: Empatía</b>										
13	Muestro interés para solucionar el problema de salud del usuario.			X			X			X	
14	Expreso mi preocupación a los problemas que presenta el paciente.			X			X			X	
15	Escucho detenidamente al usuario cuando necesita algo.			X			X			X	
16	Demuestro alegría con el progreso y logro del paciente.			X			X			X	
	<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>										
17	Cuento con todos los materiales para la atención del usuario.			X			X			X	
18	Tengo espacio suficiente para desarrollar bien mis actividades.			X			X			X	
19	Poseo las herramientas requeridas para cumplir mi función			X			X			X	
20	En los procesos de atención me presento ante el usuario con la debida indumentaria y protocolos que exige el centro hospitalario.			X			X			X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ Es pertinente la aplicación del instrumento \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Narvaez Aranibar, Teresa      **DNI:** .....10122038.....

**Grado y Especialidad del validador:** .....Doctora/ Docente metodóloga.....

**Lima, 30 de octubre del 2021**

<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



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

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las habilidades blandas**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D	A	M A	D	A	M D	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades de comunicación</b>										
1	Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.			X			X			X	
2	Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.			X			X			X	
3	Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.			X			X			X	
4	Escucho con atención a mis compañeros.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades de liderazgo</b>										
5	Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común.			X			X			X	
6	Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo.			X			X			X	
7	Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el equipo.			X			X			X	
8	Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades personales</b>										
9	Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.			X			X			X	
10	Me esfuerzo diligentemente por alcanzar mis metas.			X			X			X	
11	Tengo la capacidad de tomar decisiones para mi vida personal.			X			X			X	
12	Soy consciente de mis fortalezas y debilidades.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Habilidades creativas</b>										
13	Me gusta hacer las cosas de forma innovadora.			X			X			X	
14	Planifico mis actividades para lograr mis metas.			X			X			X	
15	Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío.			X			X			X	
16	Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades interpersonales</b>										
17	Comprendo con facilidad los sentimientos de mis compañeros.			X			X			X	
18	Soy de las personas que se pone en el lugar de los compañeros.			X			X			X	
19	Entiendo los sentimientos y puntos de vista de los demás.			X			X			X	
20	Cuando se presenta un problema repentino guardo la calma.			X			X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: cumple

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg:            **HUALLPA CACERES ALICIA**            **DNI: 09201805**

Especialidad del validador: **METODOLOGO**

<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

21 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>										
1	Realizo la evaluación y brindo un diagnóstico adecuado y orientado al motivo de consulta del paciente.			X			X				
2	Los pacientes expresan a menudo su satisfacción con la atención brindada.			X			X				
3	Brindo la información necesaria que solicita el paciente			X			X				
4	Elaboro apropiadamente programas de tratamiento.			X			X				
	<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>										
5	No hago esperar más tiempo al paciente según lo recomendado.			X			X				
6	Brindo el tiempo necesario para atender dudas con gentileza.			X			X				
7	Estimulo la participación del usuario en las actividades diarias.			X			X				
8	Si un paciente presenta una emergencia acudo rápidamente.			X			X				
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>										
9	Asesoro correctamente el ocio y tiempo libre del paciente.			X			X				
10	Soy diligente para restaurar la capacidad funcional del usuario.			X			X				
11	Promuevo y mantengo la salud del paciente.			X			X				
12	Soy cuidadoso en facilitar el aprendizaje de funciones esenciales.			X			X				
	<b>Dimensión 4: Empatía</b>										
13	Muestro interés para solucionar el problema de salud del usuario.			X			X				
14	Expreso mi preocupación a los problemas que presenta el paciente.			X			X				
15	Escucho detenidamente al usuario cuando necesita algo.			X			X				
16	Demuestro alegría con el progreso y logro del paciente.			X			X				
	<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>										
17	Cuento con todos los materiales para la atención del usuario.			X			X				
18	Tengo espacio suficiente para desarrollar bien mis actividades.			X			X				
19	Poseo las herramientas requeridas para cumplir mi función			X			X				
20	En los procesos de atención me presento ante el usuario con la debida indumentaria y protocolos que exige el centro hospitalario.										



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Observaciones: cumple**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Mg:**            **HUALLPA CACERES ALICIA**            **DNI: 09201805**

**Especialidad del validador: METODOLOGO**

<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

**21 de noviembre del 2021**

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

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las habilidades blandas**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D	A	M A	D	A	M D	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades de comunicación</b>											
1	Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.			X			X			X	
2	Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.			X			X			X	
3	Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.			X			X			X	
4	Escucho con atención a mis compañeros.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades de liderazgo</b>											
5	Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común.			X			X			X	
6	Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo.			X			X			X	
7	Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el equipo.			X			X			X	
8	Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades personales</b>											
9	Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.			X			X			X	
10	Me esfuerzo diligentemente por alcanzar mis metas.			X			X			X	
11	Tengo la capacidad de tomar decisiones para mi vida personal.			X			X			X	
12	Soy consciente de mis fortalezas y debilidades.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 4: Habilidades creativas</b>											
13	Me gusta hacer las cosas de forma innovadora.			X			X			X	
14	Planifico mis actividades para lograr mis metas.			X			X			X	
15	Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío.			X			X			X	
16	Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades interpersonales</b>											
17	Comprendo con facilidad los sentimientos de mis compañeros.			X			X			X	
18	Soy de las personas que se pone en el lugar de los compañeros.			X			X			X	
19	Entiendo los sentimientos y puntos de vista de los demás.			X			X			X	
20	Cuando se presenta un problema repentino guardo la calma.			X			X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: El instrumento es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Zavala Quispe, Joel Jefferson

DNI:40430303

Especialidad del validador: Tecnólogo médico en terapia ocupacional.

21 de noviembre del 2021

<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

Firma del Experto Informante.

Especialidad





## **Anexo 4 – Ficha Técnica de los Instrumentos**

### **Ficha técnica del instrumento de la variable habilidades blandas**

- Nombre: Cuestionario de habilidades blandas
- Autores: Brandon, Víctor
- Adaptado por: La misma autora de la investigación.
- Año: 2019
- Lugar: Lima
- Objetivo: Determinar el nivel de habilidades blandas
- Administración: Individual
- Tiempo de duración: 30 min.
- Contenido: El cuestionario tiene un total de 20 ítems.
- La escala e índice es: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

### **Ficha técnica del instrumento de la variable calidad de atención**

- Nombre: Cuestionario de calidad de atención
- Autores: Alayo, Cecilia
- Adaptado por: La misma autora de la investigación
- Año: 2020
- Lugar: Lima
- Objetivo: Determinar el nivel de calidad de atención
- Administración: Individual
- Tiempo de duración: 30 min.
- Contenido: El cuestionario tiene un total de 20 ítems.
- La escala y el índice es: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

## Anexo 5 – Instrumentos de Recolección de Datos

### Cuestionario de Habilidades Blandas

Estimado(a), compañero(a). A continuación, se presenta un cuestionario para conocer el nivel actual de habilidades blandas que existe en el centro hospitalario. Por favor, conteste con sinceridad todas las preguntas presentas, recuerde que no hay respuestas incorrectas. Muchas gracias por su colaboración.

**Instrucciones:** Marca con una (X) la opción que más se parezca a tu forma de ser, de acuerdo a la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Habilidades de comunicación</b>					
1. Expreso mis sentimientos, opiniones e ideas con plena confianza.					
2. Uso palabras afectivas y apropiadas con lenguaje corporal en las conversaciones con mis compañeros.					
3. Empleo expresiones y gestos efectivos en las conversaciones.					
4. Escucho con atención a mis compañeros.					
<b>Dimensión 2: Habilidades de liderazgo</b>					
5. Motivo a mis compañeros a alcanzar una meta en común.					
6. Reconozco los logros de mis compañeros en el equipo.					
7. Fomento el trabajo cooperativo y con eficiencia en el equipo.					
8. Cuando se presenta un problema tomo la decisión que mejor beneficie al equipo.					
<b>Dimensión 3: Habilidades personales</b>					
9. Soy puntual en la asistencia laboral y en la presentación de mis deberes laborales.					
10. Me esfuerzo diligentemente por alcanzar mis metas.					
11. Tengo la capacidad de tomar decisiones para mi vida personal.					
12. Soy consciente de mis fortalezas y debilidades.					
<b>Dimensión 4: Habilidades creativas</b>					
13. Me gusta hacer las cosas de forma innovadora.					
14. Planifico mis actividades para lograr mis metas.					
15. Me siento preparado para enfrentar cualquier desafío.					
16. Cuando se presenta un problema, me tomo mi tiempo para analizarlo y ejecutar un plan estratégico.					
<b>Dimensión 5: Habilidades interpersonales</b>					
17. Comprendo con facilidad los sentimientos de mis compañeros.					
18. Soy de las personas que se pone en el lugar de los compañeros.					
19. Entiendo los sentimientos y puntos de vista de los demás.					
20. Cuando se presenta un problema repentino guardo la calma.					

## Cuestionario de Calidad de atención

Estimado(a), compañero(a). A continuación, se presenta un cuestionario para conocer el nivel actual de calidad de atención que existe en el centro hospitalario. Por favor, conteste con sinceridad todas las preguntas presentas, recuerde que no hay respuestas incorrectas. Muchas gracias por su colaboración.

**Instrucciones:** Marca con una (X) la opción que más se parezca a tu forma de ser, de acuerdo a la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>					
1. Realizo la evaluación y brindo un diagnóstico adecuado y orientado al motivo de consulta del paciente.					
2. Los pacientes expresan a menudo su satisfacción con la atención brindada.					
3. Brindo la información necesaria que solicita el paciente					
4. Elaboro apropiadamente programas de tratamiento.					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>					
5. No hago esperar más tiempo al paciente según lo recomendado.					
6. Brindo el tiempo necesario para atender dudas con gentileza.					
7. Estimulo la participación del usuario en las actividades diarias.					
8. Si un paciente presenta una emergencia acudo rápidamente.					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>					
9. Asesoro correctamente el ocio y tiempo libre del paciente.					
10. Soy diligente para restaurar la capacidad funcional del usuario.					
11. Promuevo y mantengo la salud del paciente.					
12. Soy cuidadoso en facilitar el aprendizaje de funciones esenciales.					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>					
13. Muestro interés para solucionar el problema de salud del usuario.					
14. Expreso mi preocupación a los problemas que presenta el paciente.					
15. Escucho detenidamente al usuario cuando necesita algo.					
16. Demuestro alegría con el progreso y logro del paciente.					
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>					
17. Cuento con todos los materiales para la atención del usuario.					
18. Tengo espacio suficiente para desarrollar bien mis actividades.					
19. Poseo las herramientas requeridas para cumplir mi función					
20. En los procesos de atención me presento ante el usuario con la debida indumentaria y protocolos que exige el centro hospitalario.					

### Anexo 6 - Bases de Datos

VARIABLES	HABILIDADES BLANDAS																			
	Habilidades de comunicación				Habilidades de liderazgo				Habilidades personales				Habilidades creativas				Habilidades interpersonales			
DIMENSIONES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
N.º Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	5	5	6	7	8	9	0
Encuesta 1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
Encuesta 2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3
Encuesta 3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4
Encuesta 4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
Encuesta 5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 6	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
Encuesta 7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Encuesta 9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Encuesta 10	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 11	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4
Encuesta 12	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	2	3	3	4
Encuesta 13	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
Encuesta 14	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3
Encuesta 15	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Encuesta 16	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
Encuesta 17	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
Encuesta 18	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
Encuesta 19	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
Encuesta 20	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	2
Encuesta 21	5	4	3	4	5	2	4	4	3	4	5	2	3	2	3	4	3	4	4	3
Encuesta 22	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2
Encuesta 23	4	4	1	5	5	3	1	4	4	3	3	3	5	4	4	4	2	5	4	3
Encuesta 24	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	2	3	2	3	3	4	4	3
Encuesta 25	3	3	3	2	3	4	2	4	5	3	2	4	2	4	2	3	3	5	5	3
Encuesta 26	5	4	2	3	3	2	4	4	3	4	1	5	2	2	4	3	2	4	4	3
Encuesta 27	4	5	5	4	4	3	3	1	3	4	2	1	1	5	4	4	4	2	3	5
Encuesta 28	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	2
Encuesta 29	4	3	1	3	3	4	4	1	3	3	5	3	4	2	5	5	2	5	5	2
Encuesta 30	1	1	3	3	5	2	5	4	5	4	4	4	5	5	1	5	2	4	4	1
Encuesta 31	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	5	1	1	3	3	2
Encuesta 32	5	3	3	5	1	5	3	4	4	1	2	1	3	3	1	4	1	5	5	1
Encuesta 33	4	2	4	5	1	1	2	5	5	4	3	5	2	4	1	2	1	4	4	3
Encuesta 34	5	1	3	5	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	2
Encuesta 35	5	4	3	1	2	2	3	3	5	1	2	5	5	5	5	4	4	3	4	4
Encuesta 36	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3
Encuesta 37	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	5	5	2

Encuesta 38	3	4	5	2	5	4	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3	4	2
Encuesta 39	4	2	2	4	3	2	4	5	4	4	3	5	3	2	3	2	4	4	3	2
Encuesta 40	2	3	2	3	4	2	4	1	2	2	2	1	4	4	2	4	3	2	4	4
Encuesta 41	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	2	3	2	5	5	3
Encuesta 42	4	4	2	4	3	4	2	5	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4
Encuesta 43	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	5	5	4	3	5	4
Encuesta 44	4	4	1	5	5	3	2	4	3	4	4	2	3	2	4	3	5	4	4	3
Encuesta 45	5	4	4	2	4	2	1	4	3	4	5	2	4	3	5	5	4	4	3	4
Encuesta 46	4	2	3	1	1	4	3	3	2	1	1	2	2	2	4	4	4	2	3	3
Encuesta 47	5	4	2	3	3	2	4	4	3	3	1	3	3	4	2	4	4	3	4	3
Encuesta 48	4	5	5	4	4	3	1	1	2	3	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2
Encuesta 49	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	4
Encuesta 50	5	5	3	2	2	4	3	4	5	3	3	3	3	4	2	3	4	5	4	4

VARIABLES	CALIDAD DE ATENCIÓN																			
	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles			
DIMENSIONES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
N.º Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Encuesta 1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
Encuesta 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
Encuesta 3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3
Encuesta 4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5
Encuesta 5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
Encuesta 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5
Encuesta 7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Encuesta 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Encuesta 11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5
Encuesta 12	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Encuesta 13	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
Encuesta 14	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5
Encuesta 15	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5
Encuesta 16	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5
Encuesta 17	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5
Encuesta 18	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
Encuesta 19	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4
Encuesta 20	2	5	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	2	2
Encuesta 21	4	5	2	4	4	3	4	5	2	3	4	2	5	3	5	3	2	4	2	3
Encuesta 22	3	3	1	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3

Encuesta 23	1	4	3	1	4	4	3	3	3	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4
Encuesta 24	3	4	2	3	4	3	4	5	3	3	2	3	5	4	4	3	4	2	3	5
Encuesta 25	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2
Encuesta 26	3	2	2	4	4	3	4	1	5	2	5	4	5	1	4	4	3	5	4	3
Encuesta 27	5	2	3	3	1	3	4	2	1	4	4	2	2	4	3	2	4	4	2	5
Encuesta 28	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	4	2	4	2	3	4
Encuesta 29	4	5	4	4	1	3	3	5	3	2	4	2	3	1	4	2	4	4	2	5
Encuesta 30	4	5	2	5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4
Encuesta 31	5	4	3	4	4	4	2	5	4	1	4	5	2	3	2	3	4	4	5	4
Encuesta 32	3	5	5	3	4	4	1	2	1	1	3	2	4	4	3	4	5	3	2	4
Encuesta 33	2	5	1	2	5	5	4	3	5	1	3	3	3	5	4	4	4	3	3	1
Encuesta 34	1	5	5	3	5	4	4	5	3	3	4	5	1	2	3	2	1	4	5	4
Encuesta 35	2	4	4	5	5	2	3	4	5	3	3	1	4	2	4	2	5	3	3	4
Encuesta 36	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2
Encuesta 37	4	2	5	3	5	3	3	3	2	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4
Encuesta 38	4	4	3	5	4	4	4	2	3	1	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4
Encuesta 39	4	4	1	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4
Encuesta 40	2	1	5	4	4	3	4	5	2	3	4	4	2	3	1	4	2	4	4	4
Encuesta 41	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2
Encuesta 42	5	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	2	3	2	3	3	4	4
Encuesta 43	4	2	2	4	3	2	4	5	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	5
Encuesta 44	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4
Encuesta 45	4	2	3	1	4	2	4	5	3	2	1	4	5	1	2	3	2	1	4	1
Encuesta 46	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	5	3	4	4	2	4	2	5	3	5
Encuesta 47	4	5	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	5	2	2	4	3	4	3
Encuesta 48	3	2	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	2	3	1	5	4	3	4	1
Encuesta 49	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
Encuesta 50	4	5	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	2	1



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RETO LOPEZ ROSARIO DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de Lima, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RETO LOPEZ ROSARIO DEL PILAR <b>DNI:</b> 10080539 <b>ORCID</b> 0000-0002-7174-8185	Firmado digitalmente por: DPRETOR el 06-01-2022 22:24:46

Código documento Trilce: INV - 0484731