



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Flores Piscoche, Melissa Carolina (orcid.org/0000-0002-4887-1134)

ASESORES:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

Dra. Gómez Bedia, Karla Katuska (orcid.org/0000-0001-7298-502X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por darme sabiduría, salud y vida.

A mis padres Olinda y Rafael que con amor y comprensión me guían a seguir adelante.

A mi compañero de vida Dante por el apoyo que me brinda día a día y me impulsa a conseguir mis metas.

Melissa Carolina

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

A mi asesor Mg. Ericson Félix Castillo Saavedra por la paciencia y guía en el proceso de investigación.

A mis colegas por el apoyo en el llenado de encuestas.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE CHIMBOTE, 2023", cuyo autor es FLORES PISCOCHE MELISSA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 22- 07-2023 10:21:47

Código documento Trilce: TRI - 0594361



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FLORES PISCOCHE MELISSA CAROLINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE CHIMBOTE, 2023", 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
MELISSA CAROLINA FLORES PISCOCHE DNI: 70524117 ORCID: 0000-0002-4887-1134	Firmado electrónicamente por: MFLORESPI26 el 16- 07-2023 19:12:57

Código documento Trilce: TRI - 0594364

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Métodos de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de las habilidades blandas en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote	17
Tabla 2	Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote	18
Tabla 3	Correlación de las dimensiones de las habilidades blandas con la variable desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.	19
Tabla 4	Relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023	20
Tabla 5	Confiabilidad de habilidades blandas	56
Tabla 6	Estadístico de los ítems de habilidades blandas	56
Tabla 7	Confiabilidad de desempeño laboral	59
Tabla 8	Estadístico de los ítems de desempeño laboral	59

Resumen

Las habilidades blandas son una parte crucial de la enfermería que contribuyen a la atención segura del paciente y a un ambiente de trabajo saludable en el que se muestran las cualidades, rasgos y comportamientos personales. La calidad en los servicios de salud no se puede mantener sin un seguimiento regular de cada práctica, en el que la calificación de los pacientes sobre su experiencia general está influenciada por el nivel de habilidades blandas adquiridas por las enfermeras; dicho ello, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chiclayo, 2023; mediante una metodología básico-correlacional y teniendo una muestra de 111 profesionales enfermeros, a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables. Como resultado principal se tiene que existe una directa relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral al mostrar un Rho de Spearman de 0,857 en un grado de relación alto. Por lo tanto, a un mejor manejo de las habilidades personales y sociales en los enfermeros permitirá que el desempeño laboral se incremente. Se concluyó que las habilidades blandas y el desempeño se han mantenido en un nivel regular.

Palabras clave: habilidades blandas, desempeño laboral, personal enfermero.

Abstract

Soft skills are a crucial part of nursing that contribute to safe patient care and a healthy work environment in which personal qualities, traits, and behaviors are displayed. The quality of health services cannot be maintained without a regular follow-up of each practice, in which the rating of the patients on their general experience is influenced by the level of soft skills acquired by the nurses; That said, the general objective of the study was to determine the relationship between soft skills and work performance in the nursing staff of a hospital in Chimbote, 2023; using a basic-correlational methodology and having a sample of 111 nursing professionals, to whom a questionnaire for both variables was applied. The main result is that there is a direct relationship between soft skills and job performance by showing a Spearman's Rho of 0.857 in a high degree of relationship. Therefore, a better management of personal and social skills in nurses will allow job performance to increase. It was concluded that soft skills and performance have been maintained at a regular level.

Keywords: soft skills, job performance, nursing staff

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (2020) consideró la importancia del trabajo conjunto como base para evitar errores relacionados con el proceso de cooperación entre quienes integran el equipo de salud, además, la importancia de reflexionar y pensar para determinar el desarrollo de habilidades blandas.

Un artículo publicado en la revista Forbes, Bersin (2022) afirmó que las organizaciones hoy en día enfrentan un desafío de cadena de suministro de habilidades, en el que más del 70% de ellas mencionaron la brecha de capacidad como uno de sus cinco principales desafíos.

La Unión Europea, en relación con sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, especifica lo siguiente, para 2030, habrá un aumento sustancial del 40% en el número de jóvenes y adultos que tengan las habilidades necesarias, en particular habilidades blandas y vocacionales, para el trabajo decente y el espíritu empresarial (UNESCO, 2022).

Por otra parte, el Foro Económico Mundial (2020) para América Latina, la mejora de las habilidades blandas es uno de los mayores acuerdos; en Latinoamérica, las consecuencias económicas de la falta de grupos laborales calificados y habilidades sociales son muy grandes en el desarrollo del país. También se dice que las habilidades de la fuerza laboral impulsarán la economía durante los próximos 20 años.

Sumado a ello, Cordero et al. (2020) señala que en las organizaciones de salud pública de Loja, con el objetivo de atender necesidades de salud importantes o difíciles de la población, el papel del trabajador social juega un papel crucial y es quizás el más cuestionable en cuanto a su eficacia en la atención de los usuarios, dependiendo del significado de la aptitud (habilidades blandas) del personal médico es importante, y su importante efecto en su desempeño.

A nivel nacional, la Defensoría del Pueblo (2022) inició el monitoreo de los establecimientos de atención primaria de salud y encontró un deterioro significativo en sus instalaciones debido a la falta de mantenimiento y la antigüedad de sus instalaciones. Esta situación afecta la integridad de las personas y sobre todo el desempeño del personal de salud para la atención en salud que brindan.

Seinfeld (2021) indica que se debe abordar soluciones para cerrar la brecha de la escasez de profesionales médicos; además, otros problemas que se desarrollan son la falta de desarrollo del personal, así como las malas condiciones de trabajo, la falta de recursos y personal adecuados, que afectan el logro de las metas establecidas y el desempeño laboral.

A nivel local, en un hospital público de Chimbote y ante la alta demanda de pacientes en las diversas especialidades, el personal de salud, sobre todo el enfermero, no saben o no utilizan habilidades blandas para resolver conflictos internos, ya que hay divisiones, quejas y diferencias; en consecuencia, es necesario contar con personal médico que, al realizar su trabajo, utilice conocimientos profesionales en el proceso y siga las normas sanitarias; como trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, entre otros.

En resumen, la formulación del problema, fue: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023?

Por tal motivo, es importante señalar que hoy en día la actuación de la salud pública es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier industria empresarial y; sobre todo, para el buen funcionamiento; por ello, es importante que el talento humano desarrolle estas habilidades para poder organizar bien las tareas y, sobre todo, la calidad del servicio depende del tiempo; en consecuencia, se pretende medir la relación de las habilidades blandas y el desempeño laboral, en personal enfermero en un nosocomio público de Chimbote. En cuanto a al aporte social, incluye al personal de enfermería, que se beneficia

directamente con los resultados que han sido obtenidos en el estudio. En cuanto al aporte teórico, ha sido útil porque explicó los diferentes conceptos teóricos que sustentan la investigación y ayudan a comprender cada tema presentado.

De igual forma, un aporte práctico se basó en las recomendaciones que el estudio ha desarrollado con el fin de ayudar a mejorar el problema investigado. Para finalizar, el aporte metodológico, incluyen herramientas diseñadas para medir variables que pueden ser utilizadas como áreas de investigación relacionadas con la enfermería.

En efecto, los objetivos del estudio, se han compuesto como elementos claves del estudio; es así, que el objetivo general fue: determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023; en ese mismo contexto, los objetivos específicos son: identificar el nivel de las habilidades blandas en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote; identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote y relacionar las dimensiones de las habilidades blandas con la variable desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.

Para terminar, las hipótesis que han formado parte del estudio investigativo fueron: Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023 y la hipótesis nula Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Krijgsheld et al. (2022) el objetivo es determinar qué dimensiones son claves del desempeño laboral en el personal enfermero en Etiopia, se realizó una revisión sistemática; los autores buscaron en Scopus, PubMed y Google Books, lo que resultó en la identificación de 763 registros. Después de la selección se incluyeron 92 artículos. Las dimensiones comportamiento laboral, desempeño contextual y de tareas intervienen de manera directa en el rendimiento del personal de enfermero. Por ende, se ha concluido que el rendimiento en este tipo de profesionales es alto (51%) debido a que las relaciones interpersonales y el flujo comunicativo son adecuados.

Liu et al. (2022) en China, tiene como fin analizar el desempeño laboral de los proveedores de atención primaria y garantizar el desarrollo estable de los servicios de atención primaria sanitarios. Se adoptó una metodología correlacional y cuantitativa con una muestra de 85 trabajadores aplicándoles un cuestionario. Los resultados encontrados indicaron que el desempeño laboral se correlacionó positivamente con la satisfacción laboral ($r = 0,574$, $p < 0,001$) y también se correlacionó positivamente con las habilidades blandas ($r = 0,534$, $p < 0,001$). Se concluyó que el desempeño laboral del personal sanitario que labora bajo el nivel de atención primario en la provincia de Heilongjiang, es relativamente bajo.

Sarikose y Goktepe (2022) en Etiopía presenta como objetivo estudiar la influencia de las actitudes, comportamientos y desempeño laboral de los enfermeros. La muestra de este estudio descriptivo, correlacional y transversal comprendía 370 enfermeras que trabajaban en un hospital privado. Los resultados del estudio muestran que tres subdimensiones (elementos sobre enfermería, para calidad de atención; dotación de personal y recursos adecuados; habilidades de gerente de enfermería, liderazgo y apoyo al enfermero), la solidaridad de los colegas y el nivel de educación fueron factores importantes afectando el

desempeño laboral. Se concluyó que los profesionales enfermeros presentan índices muy bajos de rendimiento laboral siendo del 48%.

A nivel nacional, en Piura, Orellana (2023) el estudio tuvo como propósito establecer la correlación entre el desempeño laboral y las habilidades blandas del personal médico. Este estudio se realizó como parte de un método cuantitativo y correlacional, contando con un tamaño muestral de 45 profesionales sanitarios a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados derivados expusieron una prevalencia baja con relación a las habilidades sociales (57,78 %) y para el desempeño laboral también sucede lo mismo; es decir, prevalece el nivel bajo (60%). Se concluyó que luego de realizar un análisis, se encontró que existe relación entre el desempeño y las habilidades blandas.

Rodriguez et al. (2021) en su estudio en Lima, tiene como objetivo comprobar el efecto de las habilidades blandas en el desempeño de las enfermeras de un hospital de Lima. Este método era cuantitativo y correlacional. La muestra fue de 150 enfermeras, se utilizó el método de encuesta. Los resultados muestran que el desempeño laboral se halla en un nivel bajo con el 76,7%; lo mismo sucede con las habilidades blandas, ya que el nivel más bajo predominó desde el 80%. Se determinó que las habilidades blandas poseen una consecuencia positiva y significativa en el rendimiento enfermero $p = 0,000$, que es inferior a 0,05.

Asimismo, Larico (2022) en su investigación desarrollada en Lima, el propósito del estudio fue encontrar una correlación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño. La muestra utilizada en el estudio fue una muestra deliberada de 50 trabajadores; del análisis de los resultados se pudo encontrar un coeficiente de correlación de 0.582; es decir, nivel normal y tiene un nivel de significación de $0,000 < 0,05$, por lo que tenemos una relación significativa entre ambas. Por otro lado, Aroni y Peña (2022) cuyo propósito de este estudio fue comprobar cómo las habilidades sociales inciden en el rendimiento del colaborador de salud en una institución sanitaria de Abancay. Se elaboró con el primer tipo de estudio de forma cuantitativa y bajo el diseño correlativo donde

evaluó a las variables en mención, y se tomó una muestra probabilística simple, empleados 92 trabajadores. Obteniendo un resultado directo y significativo con una diferencia del 10,8%, valor ANOVA de 0,001 y $B = 0,292$, se puede lograr que las habilidades están representadas por los trabajadores de la salud determina el desempeño laboral. Se mostró un efecto significativo y directo entre el desempeño contextual y contraproducente con las habilidades blandas.

Pasando a otra instancia, se tiene a la fundamentación teórica en relación a las habilidades blandas, según la teoría de Maslow (citado por López y Lozano, 2021) en su teoría de autorrealización, indica que mediante el desarrollo de las habilidades blandas se consigue vencer todo tipo de obstáculos, el cual, permite conseguir una efectiva y mejor flujo comunicativo en el equipo de trabajo y con los demás; por ello, son el resultado de la mezcla entre las capacidades de comunicación, sociales y de personalidad, entre otras, que constituyen a las personas bajo la capacidad de comunicarse e interactuar de forma efectiva.

Asimismo, también son denominadas no-cognitivas, debido a que no son esenciales en las personas, sino son desarrolladas y adquiridas desde edades muy tempranas, la infancia, con la colaboración de los padres desde casa y, consecutivamente reforzadas en las organizaciones. El manejo de dichas habilidades simboliza la práctica de los valores adquiridos, la aptitud, y los rasgos de personalidad, el cual permite a las personas laborar en equipo, adaptarse de manera flexible a contextos cambiantes, ser empáticos, autocríticos y felices; no obstante, es indispensable resaltar que no son trabajadas de manera directa sino de forma transversal, lo que quiere decir, que se dan en todos los contextos de la vida (Allen y Kelly, 2018).

Según De Ridder et al. (2014) indica que las habilidades blandas se refiere a una variedad de habilidades sociales necesarias para tener éxito en el ámbito laboral. Estas cualidades pueden contener habilidades comunicativas, habilidades de enseñanza y liderazgo, y cualidades personales como amabilidad, compasión y confianza. Asimismo, según

Rodríguez et al. (2021) indican que las habilidades blandas se definen como el conjunto de habilidades adquiridas por una persona que facilitan la optimización de su propio desempeño.

Según Heckman y Kautz (2016) señalan que los empleadores han luchado durante mucho tiempo para capacitar de manera efectiva a sus trabajadores en habilidades blandas, definidas en términos generales como habilidades y comportamientos que les permiten a los empleados trabajar bien con los demás. Por otro lado, Murphy (2021) indica que las habilidades blandas son una parte crucial de la enfermería que contribuye a la atención segura del paciente y a un ambiente de trabajo saludable en el que se muestran las cualidades, rasgos y comportamientos personales. En consecuencia, un amplio programa integral de capacitación y desarrollo contribuye a mejorar las habilidades blandas que las enfermeras deben adquirir para cumplir con sus actividades operativas cotidianas.

Asimismo, Aridi et al. (2023) informa que es importante mencionar que la calidad en los servicios de salud no se puede mantener sin un seguimiento regular de cada práctica, en el que la calificación de los pacientes sobre su experiencia general está influenciada por el nivel de habilidades blandas adquiridas por las enfermeras. Por su parte Alves et al. (2022) alude que la formación en estas habilidades es de creciente interés en la educación superior con el fin de adaptar a los estudiantes a un mercado laboral cada vez más exigente; también se conocen como competencias del siglo XXI o habilidades socioemocionales. Estas habilidades son particularmente importantes en profesionales de la gestión sanitario, debido en parte a la naturaleza de su profesión, que implica el contacto interpersonal con los pacientes y las familias (Sarkar et al., 2021).

Estos profesionales deben tener una formación técnica que incluya razonamiento y juicio crítico, así como competencia en áreas como comunicación, resolución de conflictos, negociación y toma de decisiones, entre otras (Lau y Wang, 2016). Las habilidades blandas se

consideran un conjunto de habilidades necesarias para el desempeño profesional y la relación con el entorno, y contribuyen a la adquisición de la competencia social al conocer y tratar el entorno social de forma eficaz y adaptativa (Morrell et al., 2020).

Las habilidades blandas denotan una amplia gama de habilidades, competencias, comportamientos, actitudes y características personales que permiten a las personas administrar eficazmente su entorno y trabajar bien con los demás (Robles, 2017). Estas habilidades son funcionales y complementarias a las habilidades técnicas y científicas y son esenciales para el crecimiento del capital humano. Hay dos clasificaciones para las habilidades blandas: habilidades intrapersonales y habilidades interpersonales (Lippman y Renee, 2017). Las habilidades intrapersonales se refieren a la capacidad de los individuos de administrarse a sí mismos para tener éxito en el trabajo. Algunas de estas habilidades son la gestión del tiempo, la gestión del estrés, el pensamiento creativo, etc. Las habilidades interpersonales interactúan con las habilidades de las personas para gestionar su relación con los demás a fin de mejorar la calidad del desempeño, como la capacidad de provocar, liderar y hablar (Dalaya et al., 2018).

En esa misma instancia, Arroyo (2012) dice que se refiere a habilidades independientes e intangibles que se pueden desarrollar con el tiempo; con esto en mente, las instituciones familiares, culturales y sociales permitieron que estos conocimientos se adquirieran de una manera más amplia. Conjuntamente, es transcendental señalar que han aprendido este método y, por lo tanto, son completamente atractivos.

Por lo tanto, Agut y Gumbau (2001) dicen que las habilidades blandas se refieren a las cosas que permiten que una persona se desempeñe bien. Reúnen un grupo de habilidades especiales para crear relaciones positivas; por lo tanto, la comunicación, la escucha, el liderazgo, la negociación, la motivación, la evaluación, la delegación de autoridad, el logro y la evaluación de acuerdos son habilidades humanas. De igual forma, Vasanthakumari (2019) dice que las habilidades blandas

hacen referencia a un conjunto de características personales, comportamientos, actitudes y valores sociales que hacen de una persona un buen empleado y compatible con el puesto de trabajo.

Por otro lado, esta tipología de habilidades se convierte en herramientas importantes cuando las organizaciones se enfrentan a una situación de crisis porque muchas veces no se resuelven con tecnología, sino que se necesitan cuestiones de cambio y colaboración para resolver problemas y evitar obstáculos. Cuando se piensa en esto, las habilidades sociales, también llamadas habilidades blandas, siguen siendo importantes en todos los aspectos de las diferentes organizaciones. Al mejorar las relaciones con los empleados por encima y más allá, unen a todos los miembros del equipo y crea un ambiente de respeto, cooperación y comunicación, lo que afecta en gran medida la implementación exitosa del proyecto (Gutierrez, 2019).

En el presente estudio se realizó un análisis de la teoría de campo de Goleman (citado por Vargas, 2020), donde se tiene a las habilidades blandas que consta de las siguientes características; la comunicación, que crece a través de la interacción constante con las personas. Además, las personas con esta habilidad tienden a cooperar con otras personas, animándolas a intentar conseguir sus objetivos. De igual manera, todos tienen la capacidad de inspirar el trabajo con una visión compartida, además de esto, esta es una guía para enseñar con el ejemplo. En qué consiste, la empatía como habilidad social es necesaria para desarrollar esta habilidad.

Sumado a ello, se tiene la empatía, que significa la capacidad debido a la interacción social, en este sentido es conocer los sentimientos de los demás sin necesidad de explicarlos. Además, se puede notar que las personas rara vez dicen lo que realmente sienten, cuando lo expresan con la cara y el cuerpo, la voz e incluso otras maneras no verbales. Como tercera característica se tiene a la capacidad de las habilidades sociales que, según Goleman (citado por Cavaness et al., 2020) significa que se crea dando a las personas formas de lidiar bien con las situaciones que

se presentan. Cuando se considera los puntos anteriores, las habilidades sociales se desarrollan debido al trabajo continuo de comportamiento, comprensión y comportamiento de lo visible y lo no visible.

Además, Goleman significa dotar a las personas de medios para afrontar la situación que se les presenta. Cuando consideramos los puntos anteriores, las habilidades sociales se desarrollan debido al trabajo continuo de comportamiento, comprensión y comportamiento de lo visible y lo no visible representado en las actividades de cada uno de ellos. Además de esto, se tiene a la inteligencia emocional, que Cavaness et al., (2020) se refiere a la capacidad que tiene cada persona, para demostrar que es una persona sus sentimientos. Esta característica tiene mucho que ver con la autoconciencia, que es el objetivo de la autoconciencia, conocer los propios sentimientos y cómo responder a ellos; por lo tanto, esto es muy importante, ya que le permite a una persona reconocer las emociones y ajustarlas para vivir una vida equilibrada; antes de que esto suceda, necesitas conocer los sentimientos.

Así también, se tiene a la capacidad de autorregulación, la importancia de afrontar las emociones, cambiarlas en diferentes situaciones y oportunidades. Por lo tanto, brinda protección psicológica ante las debilidades emergentes. Al mismo tiempo, el autocontrol proporciona un control adecuado sobre las emociones y los sentimientos que provocan el conflicto. Dicho ello, la confianza es importante para todos, ya que proporciona una perspectiva completa y verdadera (Goleman, 2006).

Otra característica se tiene la motivación, es decir, procesos de retroalimentación, que se espera que ayuden y guíen el logro de las objetivos y metas trazados por la institución; lo que se traduce, en que la motivación trabaja con las metas de una organización o grupo (Goleman, 2006). Finalmente, está el trabajo en equipo, donde hace referencia a la influencia, la empatía, la aceptación de la retroalimentación, la conciencia, el compromiso, la responsabilidad y la participación.

Por último, como parte de las dimensiones se tiene a las aptitudes personales, referido a la capacidad de interactuar con otras personas, se considera una parte importante de la inteligencia emocional, ya que permite identificarse, comprender y controlar las emociones. Se enfoca en la capacidad de cuidarse emocionalmente, lo que significa conocerse a uno mismo, conocer los sentimientos, las emociones y entender cómo se forman y cómo actuar; el comportamiento, la capacidad de controlar las emociones y los sentimientos, adaptarse a diferentes situaciones; finalmente, la capacidad de motivar a alguien es una cualidad que se manifiesta al liderar y facilitar el logro de metas (Guerra, 2019).

En síntesis, como segunda dimensión a las aptitudes sociales, ya que según Drigas y Papoutsis (2018) se desarrollan cuando surgen interacciones con otras personas, tienen la capacidad de incentivar el esfuerzo de los demás para lograr metas. Se incluye en esta categoría la capacidad de empatizar, que se refiere a la capacidad que tienen las personas de conocer y saber cómo se sienten los demás sin antes describirlos, así como la capacidad de las habilidades sociales, que incluye maneras de afrontar satisfactoriamente las situaciones que se presentan.

Por otra parte, ahora se muestra a la segunda variable, es decir, el desempeño laboral, la cual es considerada por muchas teorías que muestran su importancia, una de ellas es la teoría del propósito o metas descrita por Locke (citado por Escobedo y Quiñones, 2020) lo que significa que hay un factor motivador importante que influye en las metas de los empleados cuando quieren hacer cualquier trabajo; es decir, los trabajadores persiguen una meta o tarea mediante la creación de puestos de trabajo que requieren un cierto nivel de esfuerzo, reduciendo la extensión de su trabajo; por lo tanto, el propósito de este estudio es lograr este objetivo en base a la motivación, ya que guían e inspiran para lograr buenos resultados.

Por otro lado, existe una teoría de la expectativa creada por Vroom (citado en Ubaldo, 2021) quien dice que esta teoría se basa en la

satisfacción de los empleados, lo que contribuye al aumento de su desempeño laboral. Por lo tanto, este método depende de la percepción de los empleados sobre la posibilidad de que su forma de hacer las tareas dadas conduzca al éxito de ciertos resultados.

Considerando los puntos anteriores, la teoría más popular corresponde al paradigma de Campbell (citado por Starke et al., 2020), el cual se basa en una amplia gama de respuestas combinadas con informes de métodos y objetivos. Narra una fuerte relación entre la actitud de una persona hacia una determinada meta de comportamiento que una persona pretende seguir para lograr esa meta. Otro supuesto importante de la teoría de Campbell es que estos niveles de valores morales son continuos y pueden predecir con precisión el comportamiento.

Desde este punto de vista, Campbell (citado por Nowrouzi et al., 2021) contiene procesos o actividades que son consistentes con las metas organizacionales y concernientes con el desempeño laboral. Además, Lepine et al. (2016) se refiere a métodos relacionados con metas organizacionales, los cuales pueden ser analizados en relación a cada uno de los objetivos en las metas y divididos en niveles y cumplimiento de tareas. Además, Orozco (citado por Cubas, 2016) muestra que el desempeño juega un papel significativo en las instituciones de salud ya que pueden surgir diversos principios para remunerar a los empleados, mejorar el desempeño, implementar métodos de trabajo, identificar necesidades de capacitación y resolver problemas rápidamente.

En consecuencia, también se puede argumentar que las características del desempeño laboral se tienen a la adaptabilidad que significa mantener el éxito en situaciones diferentes, responsabilidades y diferentes personas. Asimismo, se tiene a la iniciativa, el cual radica en el objetivo de promover actividades para lograr objetivos. La capacidad de resentir una situación en lugar de aceptarla. Hay pasos que se deben tomar para lograr objetivos que van más allá de lo que se necesita (Olivera et al., 2021).

Como tercera característica se tiene al trabajo en equipo, referido a la capacidad para trabajar de manera efectiva en equipos funcionales para lograr los objetivos organizacionales, entregar y crear un ambiente armonioso y por último se tiene a los estándares de trabajo, esto significa la capacidad de alcanzar y superar los estándares o metas de la organización, así como la capacidad de obtener información que permita la retroalimentación de la gestión y la mejora (Calcino, 2016).

En efecto, las dimensiones de la variable desempeño laboral, se tiene al desempeño de tareas, es la capacidad que tienen los empleados para realizar su trabajo, abasteciendo directamente al área técnica de la organización a través de procesos técnicos e indirectamente a través de la provisión de equipos o servicios. Permitir a los gerentes valorar la precisión, calidad y cantidad del trabajo de los colaboradores, así como su experiencia laboral y la variedad de funciones que son capaces de realizar teniendo en cuenta la planificación y orientación de resultados (Ramírez y Nazar, 2019). Como segunda dimensión se tiene al desempeño contextual, permiten que los jefes inmediatos evalúen los diferentes comportamientos de sus subordinados, lo que ayuda a la mente, la sociedad y la organización donde se deben lograr las metas de la organización; por ende, aquí se debe tener en cuenta ciertos indicadores como es el nivel de responsabilidad, participación activa y la iniciativa y mejora continua (Aboagye et al., 2022).

Para finalizar se tiene al desempeño contraproducente, significa cualquier conducta realizada por un miembro de la organización que la organización considere contraria a sus intereses legítimos. Por lo tanto, se puede calcular sumando el valor esperado del comportamiento de una persona en un tiempo normal con el propósito de dañar a otras personas u organizaciones. Nace en una persona como respuesta a los sentimientos de la situación actual que le afecta, entre ellos la venganza, comunicación negativa, el abandono o la huida, creación caos (Ybarra, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue un estudio básico, según Hernández y Mendoza (2018) aumenta el conocimiento sobre el tema dado, así como la búsqueda de la verdad sobre el fenómeno natural, para contribuir realmente a ayudar a la sociedad para que pueda responder de manera efectiva a los problemas emergentes.

Al mismo tiempo, fue cuantitativo, debido a que se utiliza para conocer patrones y tendencias, para comprender relaciones de causa y efecto, ampliar y confirmar ideas, conceptos o teorías a través del análisis estadístico (Klaus, 2019).

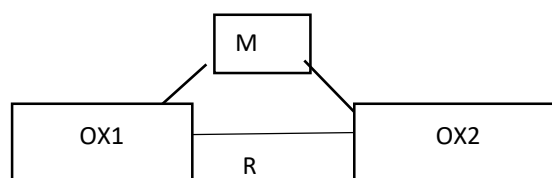
3.1.2 Diseño de investigación

Sumado a ello, según Ñaupas et al. (2019) el estudio fue no experimental, porque las variables no se usan ni se controlan. La investigadora se limita a mirar los eventos que están sucediendo en su entorno. La información estuvo disponible directamente y fue estudiada.

Según Aggarwal y Ranganathan (2019) los estudios de correlación son métodos analíticos en los que se intenta determinar la relación entre dos o más variables de interés a través del comportamiento.

Figura 1

Esquema del diseño



Nota. M: Muestra, OX1: habilidades blandas, OX2: desempeño laboral

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades blandas

Definición conceptual: según Rodríguez et al. (2021) indican que las habilidades blandas se definen como el conjunto de habilidades adquiridas por una persona que facilitan la optimización de su propio desempeño.

Definición operacional: Dicha variable fue medida a través de una escala de Likert y mediante las dimensiones: aptitudes personales y aptitudes sociales.

Indicadores: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidad social.

Escala: Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Lepine et al. (2016) se refiere a métodos relacionados con metas organizacionales, los cuales pueden ser analizados en relación a cada uno de los objetivos en las metas, divididos en niveles y cumplimiento de tareas.

Definición operacional: Con relación a este punto, la variable ha sido medida a través de una escala de Likert y mediante las dimensiones: desempeño de tareas, contextual y contraproducente.

Indicadores: planificación, orientación a resultados, nivel de responsabilidad, iniciativa y mejora continua, participación activa, creación de caos y comunicación negativa.

Escala: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Dando respuesta a este punto, lo formó un total de 157 profesionales enfermeras que laboran en un hospital público de Chimbote.

Criterios de inclusión:

Personal enfermero profesional.

Criterios de exclusión:

Personal enfermero que se niegue a su participación.

Personal enfermero con licencias.

3.3.2 Muestra

Como respuesta a este punto, por ser una población mayor a 100, se efectúa una fórmula numérica para encontrar el total de los sujetos informantes que serán parte del estudio, haciendo un total de 111 enfermeras (Ver anexo 4).

3.3.3 Muestreo

Bajo el supuesto de Bernal (2015) el muestreo se basa en conocer ciertas inferencias en los profesionales de enfermería del estudio; en efecto, la autora desarrolló su estudio bajo el probabilístico.

3.3.3 Unidad de análisis

Cada personal de enfermería que labore en el hospital público de Chimbote.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a la técnica, se usó una encuesta, ya que Ponto (2017) indica que es un medio popular para evaluar la opinión de las personas sobre un tema en particular, como su percepción o el uso informado de un sistema de salud.

En consecuencia el instrumento a utilizar fue un cuestionario para ambas variables; dicho ello, para las habilidades blandas se tomará como base lo que plantea Golemán, el cual De la Cruz (2019) tomó dicha teoría y elaboró un total de 21 preguntas distribuidos en cada una de sus dimensiones y medido a través de una escala de Likert.

Sumado a ello, para el desempeño laboral, al igual de la primera variable, se tomó la escala llamada Individual Work Performance Questionnaire, elaborada originalmente por Koopmans et al. (2014) quien ha elaborado un total de 19 preguntas teniendo en base las dimensiones de ellas (contextual, tareas y contraproducente) y medidas por una escala ordinal.

Por último, es importante mencionar, que, si bien es cierto, dichos instrumentos a utilizar ya se encuentran validados; la autora ha creído conveniente realizar nuevamente el juicio de expertos, es decir, se ha desarrollado la validez por intermedio de especialistas que bajo sus conocimientos y capacidades tienen estudios de posgrado. Adicional a ello, para determinar la confiabilidad, se ha efectuado una prueba piloto a profesionales enfermeros que laboran en otro nosocomio de la ciudad de Chimbote; una vez obteniendo los resultados, se puede deducir la confiabilidad de los instrumentos, siendo mayor al 0.7.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, para iniciar el proceso de la aplicación del estudio, la autora, ha presentado una carta dirigida al director del hospital, con el fin de lograr una respuesta positiva, donde autorice su intervención en el centro hospitalario. En la segunda fase, la investigadora buscó a cada uno de los participantes que conforman el estudio, para brindarles una pequeña explicación de los beneficios y finalidad de la tesis, para que de esa manera, se les entregue el consentimiento informado, y validar su participación. La tercera fase recae, en que una vez que se ha tenido todas las encuestas completas del estudio, se verificó que todas estén completas para llevarlas a su procesamiento y análisis estadístico. En último lugar, todos los hallazgos han sido presentados en el capítulo de resultados.

3.6 Métodos de análisis de datos

Partiendo de los métodos de análisis, la autora ha creído conveniente que todos los datos recopilados fueron pasados a una hoja de Excel; luego ha sido ingresada al software estadístico SPSS versión 26 y los datos han sido analizados en base a estadísticas descriptivas e inferenciales basadas en gráficos de diversidad. Para el análisis descriptivo, se manejó la distribución de frecuencias y para la estadística inferencial el estadístico Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Según Das y Sil (2017) afirman que los principios éticos que se van a tomar en cuenta serán los siguientes:

Confidencialidad, donde la investigadora ha tenido en cuenta quienes han formado parte del estudio; sin embargo, no se ha difundido por ningún medio sus datos personales o alguna información que comprometió su identidad, todo se realizó bajo el anonimato.

Consentimiento informado: Se informó a los participantes sobre los riesgos, los beneficios y el fin de la investigación; antes de aceptar o retirarse de la participación.

Participación voluntaria: En este aspecto, todos los individuos involucrados han sido libres de emitir su respuesta acerca de su participación en el estudio; por ende, algunos enfermeros indicaron su rotunda negación a la participación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de las habilidades blandas en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.

Niveles	f	%
Baja	10	9,0
Medio	51	45,9
Alta	50	45,0
Total	111	100,0

La tabla 1, muestra las habilidades blandas por niveles, el 45,9% del personal de enfermería presentaron habilidades blandas de nivel medio, el 45% en un nivel alto y sólo el 9,0% en un nivel bajo. Esto resalta que el personal se encuentra mejorando sus habilidades blandas con el cual mejora sus habilidades sociales en el puesto de trabajo por ser más accesibles tanto en sus aptitudes personales y su relación con los demás.

Tabla 2

Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.

Niveles	f	%
Bajo	11	9,9
Regular	70	63,1
Alto	30	27,0
Total	111	100,0

La tabla 2, muestra el desempeño laboral mediante niveles, en la que prevaleció en el 63,1% del personal el desempeño laboral de nivel medio, el 27,0% en un nivel alto y por el contrario un 9,0% tenían un nivel bajo. El hallazgo indica que el personal necesita mejorar en el cumplimiento de sus tareas, y mejor trabajo con sus compañeros y evitar un desempeño contraproducente.

Tabla 3

Correlación de las dimensiones de las habilidades blandas con la variable desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.

Habilidades blandas	Desempeño laboral
	,279**
1. Aptitudes personales	,003
	111
	,901**
2. Aptitudes sociales	,000
	111

En la dimensión aptitudes personales de las habilidades blandas obtuvo una correlación directa con el desempeño laboral con un coeficiente Rho de Spearman de 0,279 y una significancia de 0,003 menor del 0,05. Mientras, la dimensión habilidades sociales tiene una correlación directa con la variable desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0,901 y una significancia de 0,000 menor a 0,05.

Por tanto, se confirma que las dimensiones de las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral en el personal enfermero.

Tabla 4

Relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023.

		Desempeño laboral
Rho de	Habilidades	Coefficiente de correlación
		,857**
Spearman	blandas	Sig. (bilateral)
		,000
		N
		111

La tabla 4, muestra la relación directa de las habilidades blandas y el desempeño laboral al mostrar un Rho de Spearman de 0,857 y la significancia de 0,000 menor al 5%. Además, el grado de relación es alto. Por lo tanto, a un mejor manejo de las habilidades personales y sociales en los enfermeros permitirá que el desempeño laboral se incremente.

V. DISCUSIÓN

Para dar inicio, a la discusión es necesario detallar que las habilidades blandas son una parte crucial de la enfermería que contribuyen a la atención segura del paciente y a un ambiente de trabajo saludable en el que se muestran las cualidades, rasgos y comportamientos personales. La calidad en los servicios de salud no se puede mantener sin un seguimiento regular de cada práctica, en el que la calificación de los pacientes sobre su experiencia general está influenciada por el nivel de habilidades blandas adquiridas por las enfermeras.

Asimismo, para los proveedores de atención primaria, el buen desempeño laboral no solo brinda a las personas servicios de enfermería de alta calidad, sino que también brinda a los proveedores de atención primaria una sensación de logro de su trabajo, lo que brinda a la sociedad más servicios de protección de la salud de alta calidad. Por lo tanto, la evaluación oportuna y precisa del desempeño laboral de los proveedores de atención primaria y las medidas efectivas para mejorar su desempeño laboral pueden lograr una situación beneficiosa para todas las partes.

Por lo tanto, con respecto al objetivo general, se ha revelado una relación directa de las habilidades blandas y el desempeño laboral al mostrar un Rho de Spearman de 0,857 y la significancia de 0,000. Además, el grado de relación es alto; traduciéndose a un mejor manejo de las habilidades personales y sociales en los enfermeros permitirá que el desempeño laboral se incremente. En efecto, estos resultados coinciden con Liu et al. (2022) en China quien sostiene que el desempeño laboral se correlacionó con las habilidades blandas ($r = 0,534$, $p < 0,001$). De igual manera, en Piura, Orellana (2023) y Larico (2022) han concluido que luego de realizar un análisis, se encontró que existe relación entre el desempeño y las habilidades blandas. De acuerdo con, Orellana (2023) y Rodríguez et al. (2021) quienes han determinado

que las habilidades blandas tienen un efecto positivo y significativo en el desempeño enfermero $p = 0,000$, que es inferior a $0,05$.

Paralelamente a ello Aroni y Peña (2022) han obtenido como resultado directo y significativo con una diferencia del $10,8\%$, valor ANOVA de $0,001$ y $B = 0,292$, se puede lograr que las habilidades están representadas por los trabajadores de la salud determina el desempeño laboral. Dicho ello, estos resultados también coinciden con Morrell et al., (2020) quien sostiene que las habilidades blandas se consideran un conjunto de habilidades necesarias para el desempeño profesional y la relación con el entorno, y contribuyen a la adquisición de la competencia social al conocer y tratar el entorno social de forma eficaz y adaptativa.

Por ende, se puede argumentar que cada vez las habilidades blandas son más valoradas en el ámbito laboral, cobran especial relevancia en los profesionales sanitarios por la importancia de la relación entre ellos, sus pacientes y familiares; es así, que las habilidades blandas en las instituciones de salud funcionan para manejar de manera efectiva los problemas que se puedan encontrar, así como para crear un buen ambiente de trabajo para que tengan un mejor rendimiento, de forma efectiva y eficiente.

En esa misma línea, se sigue con la narración de las habilidades blandas, el cual, responde al primer objetivo específico, donde el $45,9\%$ del personal de enfermería presentaron habilidades blandas de nivel medio, el 45% en un nivel alto y sólo el $9,0\%$ en un nivel bajo. Esto resalta que el personal se encuentra mejorando sus habilidades blandas con el cual incrementa sus habilidades sociales en el puesto de trabajo por ser más accesibles tanto en sus aptitudes personales y su relación con los demás. En efecto, estos hallazgos no concuerdan con ningún antecedente presentado en el estudio; es decir, discrepan con lo menciona Orellana (2023) quien ha revelado que los resultados mostraron una prevalencia baja en relación a las habilidades sociales ($57,78\%$) y para el desempeño laboral también sucede lo mismo; es decir, prevalece el nivel bajo (60%). Bajo ese mismo enfoque, Rodríguez

et al. (2021) sostiene que esta variable se encuentra en un nivel bajo con un porcentaje del 57,78%.

Asimismo, estos hallazgos pueden ser comparados con la perspectiva teórica de Agut y Gumbau (2001) dicen que las habilidades blandas se refieren a las cosas que permiten que una persona se desempeñe bien. Reúnen un grupo de habilidades especiales para crear relaciones positivas; por lo tanto, la comunicación, la escucha, el liderazgo, la negociación, la motivación, la evaluación, la delegación de autoridad, el logro y la evaluación de acuerdos son habilidades humanas.

En síntesis, se puede mencionar que la mayoría de las personas pasa muchas horas en sus centros de trabajo, donde a menudo se afrontan a varios problemas, donde hay muchos obstáculos. Por ello, las habilidades blandas han cobrado cada vez más importancia en el sector empresarial ya que sirven para solucionar problemas y afrontar la jornada laboral de la forma adecuada. Además, las habilidades blandas mejoran la satisfacción percibida de los pacientes y sus familias con la atención prestada, la calidad de la atención en sí misma y actúan como factor protector frente a trastornos de salud mental, como el estrés laboral o el burnout.

Continuando con la explicación de los hallazgos se ha obtenido, como resultado del segundo objetivo específico, que el 63% de los sujetos evaluados afirman que el desempeño laboral se percibe en un nivel medio, seguido del 27% quienes refieren tener un nivel alto y bajo una mínima frecuencia, el 9% sostuvo que el nivel era bajo. Todo ello, indica que el personal necesita mejorar el cumplimiento de sus tareas, y mejor trabajo con sus compañeros de trabajo y evitar un desempeño contraproducente.

En definitiva, estos hallazgos no concuerdan con la perspectiva que plantea Krijgsheld et al. (2022) quien ha concluido que el rendimiento en este tipo de profesionales es alto (51%) debido a que las relaciones interpersonales y el flujo comunicativo son adecuados. Igualmente, Liu et al. (2022) ha sostenido que el desempeño laboral de los proveedores

de atención primaria en la provincia de Heilongjiang es relativamente bajo.

En ese mismo sentido, Sarikose y Goktepe (2022) también ha referido que los profesionales enfermeros presentan índices muy bajos de rendimiento laboral siendo del 48%. Lo mismo ocurre, con Rodriguez et al. (2021) quien demuestra que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bajo con el 77%. Por otro lado, para seguir respaldando el estudio, se tiene el análisis teórico que ha planteado Orozco (citado por Cubas, 2016) donde muestra que el desempeño juega un papel significativo en las instituciones de salud ya que pueden surgir diversos principios para remunerar a los empleados, mejorar el desempeño, implementar métodos de trabajo, identificar necesidades de capacitación y resolver problemas rápidamente.

Desde el punto de vista de la teoría más popular de Campbell (citado por Starke et al., 2020), indica que se basa en una amplia gama de respuestas combinadas con informes de métodos y objetivos. Narra una fuerte relación entre la aptitud de una persona hacia una determinada meta de comportamiento que una persona pretende seguir para lograr esa meta. Otro supuesto importante de la teoría de Campbell es que estos niveles de valores morales son continuos y pueden predecir con precisión el comportamiento.

En efecto, la enfermería es una de las profesiones más nobles. Requiere competencia, compasión y compromiso genuino con el cuidado del paciente; por lo tanto, trabajar en un entorno de alto ritmo con horarios de trabajo cambiantes y responsabilidades continuas los pone en un mayor riesgo de insatisfacción laboral. Esto afecta al personal de enfermería y se refleja en sus funciones como trabajadores sanitarios de primera línea; por ende el desempeño de enfermería puede ser un indicador de evaluación de los hospitales, por lo que, mejorarlo incide positivamente en el desarrollo de enfermeras, pacientes, tutores, hospitales y la sociedad; es decir que, al mejorar el desempeño del trabajo de enfermería, se puede hacer frente a los cambios en el entorno

médico y las necesidades del paciente de acuerdo con los tiempos mediante la aplicación de sus habilidades y conocimientos.

Para concluir el capítulo, ahora se tiene en la tabla 3, que la dimensión aptitudes personales de las habilidades blandas obtuvo una correlación directa con el desempeño laboral con un coeficiente Rho de Spearman de 0,279 y una significancia de 0,003 menor del 0,05. Estos hallazgos son corroborados por Guerra (2019) quien ha referido, a las aptitudes personales como la capacidad de interactuar con otras personas, se considera una parte importante de la inteligencia emocional, ya que permite identificarse, comprender y controlar las emociones. Se enfoca en la capacidad de cuidarse emocionalmente, lo que significa conocerse a uno mismo, conocer los sentimientos, las emociones y entender cómo se forman y cómo actuar; el comportamiento, la capacidad de controlar las emociones y los sentimientos.

Mientras, la dimensión habilidades sociales tiene una correlación directa con la variable desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0,901 y una significancia de 0,000 menor a 0,05. Por tanto, se confirma que las dimensiones de las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral en el personal enfermero. De igual manera, recibe el respaldo de Drigas y Papoutsi (2018) quienes indican que las aptitudes sociales se desarrollan cuando surgen interacciones con otras personas, tienen la capacidad de incentivar el esfuerzo de los demás para lograr metas. Se incluye en esta categoría la capacidad de empatizar, que se refiere a la capacidad que tienen las personas de conocer y saber cómo se sienten los demás sin antes describirlos, así como la capacidad de las habilidades sociales, que incluye maneras de afrontar satisfactoriamente las situaciones que se presentan.

Con base en estos resultados, la educación personal de las enfermeras y el refinamiento y la gestión a nivel organizacional se consideran necesarios para mejorar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, al tiempo que aumentan el valor de las enfermeras para mejorar el desempeño laboral de enfermería.

En consecuencia, se afirma que los hallazgos han revelado que las dimensiones de las habilidades sociales están moderadamente correlacionadas con el desempeño y compromiso laboral; es así, que los sistemas de atención médica en hospitales públicos invierten mucho en capacitar al personal de atención primaria para brindar atención utilizando modelos centrados en el paciente, pero se sabe menos sobre cómo dirigir de manera efectiva a dichos equipos para brindar atención de alta calidad; dicho ello, se necesita investigación para comprender mejor qué habilidades blandas en atención médica a través de capacitación adicional. Además, el desempeño del trabajo de enfermería se puede mejorar al afectar indirectamente la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de las enfermeras.

En síntesis, se puede argumentar que la motivación del estudio radicó en conocer como las habilidades blandas pueden influir en el desempeño laboral, que posee el personal enfermero, es así, que los resultados presentados para ambas variables se tienen que mejorar para brindar una mejor atención al usuario paciente.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se ha establecido que existe una directa relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral al mostrar un Rho de Spearman de 0,857 en un grado de relación alto. Por lo tanto, a un mejor manejo de las habilidades personales y sociales en los enfermeros permitirá que el desempeño laboral se incremente.

Segundo: Se ha demostrado que las habilidades blandas, se sitúan en un nivel medio (45.9%); significando que el personal se encuentra mejorando sus habilidades blandas con el cual mejora sus habilidades sociales en el puesto de trabajo por ser más accesibles tanto en sus aptitudes personales y su relación con los demás.

Tercero: Con respecto al desempeño laboral, también predominó en un 63% el nivel medio; el cual indica que el personal necesita mejorar en el cumplimiento de sus tareas, y mejor trabajo con sus compañeros de trabajo y evitar un desempeño contraproducente.

Cuarto: Se ha determinado que la dimensión aptitudes personales se obtuvo una correlación directa con el desempeño laboral con un coeficiente de 0,279 y una significancia de 0,003 menor del 0,05. De igual manera, las aptitudes sociales tienen una correlación directa con un Rho de Spearman de 0,901; lo que significa, que existe relación entre las dimensiones de las habilidades blandas con el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al Ministerio de salud, crear programas enmarcados al desarrollo profesional que beneficien a la preparación de las enfermeras de campo y programas de educación continua para mantenerlos al tanto de nuevas técnicas y habilidades en el desarrollo de relaciones.

Segundo: Al colegio de enfermeras del Perú, implementar programas en in Company dirigidos a la gestión de habilidades y desarrollo profesional, con el único objetivo de aumentar la productividad del personal enfermero y su desarrollo profesional. De igual manera, realizar una auditoría interna de la gestión central y seguir las metas establecidas en el hospital público.

Tercero: Al director del hospital, implantar un nuevo método de gestión empresarial basado en la inteligencia emocional como fuente de cambio y flexibilidad, eligiendo como representante a un empleado estrella al que se dote de competencias para trabajar de forma individual y en general.

Cuarto: Los gerentes y los empleadores deben trabajar para mejorar el entorno de trabajo físico y garantizar el crecimiento personal y profesional proporcionando el equipo y los suministros necesarios. También es importante fortalecer a las enfermeras facilitadoras para el trabajo a través de clases regulares de educación y oportunidades de desarrollo de habilidades.

REFERENCIAS

- Aboagye, A., Dai, B., & Bakpa, E. (2022). Influence of Risk Perception on Task and Contextual Performance: A Case of Work-Related Musculoskeletal Disorders in Nurses. *Evaluation & the Health Professions*, 45(2), 126-136. <https://doi.org/10.1177/0163278720975071>
- Aggarwal, R., & Ranganathan, P. (2019). Study designs: Part 2 – Descriptive studies. *Perspectives in Clinical Research*, 10(1), 34-36. https://doi.org/10.4103/picr.PICR_154_18
- Agut, S., & Gumbau, R. (2001). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, ISSN 1133-3189, N° 9, 2001, pags. 13-24.
- Allen, L., & Kelly, B. (2018). Child Development and Early Learning. En *Transforming the Workforce for Children Birth Through Age 8: A Unifying Foundation*. National Academies Press (US). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK310550/>
- Alves, M., Torsani, M., Gameiro, G., Chinelatto, L., Mikahil, B., Tempski, P., & Martins, M. (2022). Medical students' participation in the Volunteering Program during the COVID-19 pandemic: A qualitative study about motivation and the development of new competencies. *BMC Medical Education*, 22(1), 111. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03147-7>
- Aridi, M., Ahmad, M., Ghach, W., Charifeh, S., & Alwan, N. (2023). Development and Validation of the Soft Skills Questionnaire for Nurses. *SAGE Open Nursing*, 9, 23779608231159620. <https://doi.org/10.1177/23779608231159620>
- Aroni, M., & Peña, X. (2022). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en trabajadores de la red de salud Abancay, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7704>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. ECOE EDICIONES.
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.

- Bersin, J. (2022). *Spending on Corporate Training Soars: Employee Capabilities Now A Priority*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/joshbersin/2014/02/04/the-recovery-arrives-corporate-training-spend-skyrockets/?sh=62e3e568c5a7>
- Calcino, Y. (2016). *El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional del Antiplano*. 1(3), 36-41.
- Cavaness, K., Picchioni, A., & Fleshman, J. (2020). Linking Emotional Intelligence to Successful Health Care Leadership: The Big Five Model of Personality. *Clinics in Colon and Rectal Surgery*, 33(4), 195-203. <https://doi.org/10.1055/s-0040-1709435>
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., & Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(5), 41-63.
- Cubas, N. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E-Adeu Deportivo SAC-Chiclayo* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1>
- Dalaya, M., Ishaquddin, S., Ghadage, M., & Hatte, G. (2018). An interesting review on soft skills and dental practice. *Journal of Clinical and Diagnostic Research: JCDR*, 9(3), ZE19-21. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2015/12725.5719>
- Das, N., & Sil, A. (2017). Evolution of ethics in clinical research and ethics committee. *Indian Journal of Dermatology*, 62(4), 373. https://doi.org/10.4103/ijd.IJD_271_17
- De la Cruz, V. (2019). Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho – 2019. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40311>
- De Ridder, J., Meysman, P., Oluwagbemi, O., & Abeel, T. (2014). Soft Skills: An Important Asset Acquired from Organizing Regional Student Group

- Activities. *PLoS Computational Biology*, 10(7), e1003708. <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1003708>
- Defensoria del Pueblo. (2022). *Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico*. Defensoria del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
- Drigas, A. S., & Papoutsis, C. (2018). A New Layered Model on Emotional Intelligence. *Behavioral Sciences*, 8(5), 45. <https://doi.org/10.3390/bs8050045>
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos—Agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/171720>
- Foro Económico Mundial. (2020, marzo 13). *América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. A continuación te mostramos cómo arreglarlo*. Foro Económico Mundial. <https://es.weforum.org/agenda/2018/03/america-latina-tiene-la-mayor-brecha-de-habilidades-del-mundo-a-continuacion-te-mostramos-como-arreglarlo/>
- Goleman, D. (2006). *Emotional Intelligence*. Bantam Books. https://books.google.com.pe/books/about/Emotional_Intelligence.html?id=TQQIAQAAIAAJ&redir_esc=y
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23, e186464. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Guitierrez, A. (2019). ¿Qué son las habilidades blandas y qué importancia tienen dentro de las organizaciones? *Universidad EIA*, 3-9.
- Heckman, J., & Kautz, T. (2016). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics*, 19(4), 451-464. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill- educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Klaus, H. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Paidotribo.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337. <https://doi.org/10.1097/JOM.000000000000113>
- Krijgheld, M., Tummers, L., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 149. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Larico, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la Unidad de Hemodiálisis ambulatoria, Lima 2022*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101893/Larico_PLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lau, Y., & Wang, W. (2016). Development and evaluation of a learner-centered educational summer camp program on soft skills for baccalaureate nursing students. *Nurse Educator*, 39(5), 246-251. <https://doi.org/10.1097/NNE.0000000000000065>
- Lepine, M., Zhang, Y., Crawford, E., & Rich, B. L. (2016). Turning their Pain to Gain: Charismatic Leader Influence on Follower Stress Appraisal and Job Performance. *Academy of Management Journal*, 59(3), 1036-1059. <https://doi.org/10.5465/amj.2013.0778>
- Lippman, L., & Renee, R. (2017). *Workforce connections: Key «soft skills» that foster youth workforce success: Toward a consensus across fields | VOCEDplus, the international tertiary education and research database*. <https://www.voced.edu.au/content/ngv:68660>
- Liu, D., Yang, X., Zhang, C., Zhang, W., Tang, Q., Xie, Y., & Shi, L. (2022). Impact of Job Satisfaction and Social Support on Job Performance Among Primary Care Providers in Northeast China: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Public Health*, 10, 884955. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.884955>

- López, L., & Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 6. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129
- Morrell, B., Eukel, H., & Santurri, L. (2020). Soft skills and implications for future professional practice: Qualitative findings of a nursing education escape room. *Nurse Education Today*, 93, 104462. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2020.104462>
- Murphy, H. (2021). *The Importance of "Soft" Skills in Nursing & Healthcare Professions*. Elsevier Education. <https://evolve.elsevier.com/education/expertise/faculty-development/the-importance-of-soft-skills-in-healthcare-professions/>
- Ñaupas, H., Dueñas, M., Vilela, J., & Delgado, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Orellana, M. (2023). Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109093>
- Organización Mundial de la Salud. (2020, mayo 25). *Habilidades para la vida. Herramientas para el buen trato y la prevención de la violencia*. <https://www.unicef.org/venezuela/informes/habilidades-para-la-vida-herramientas-para-el-buentrato-y-la-prevenci%C3%B3n-de-la-violencia>
- Ponto, J. (2017). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the Advanced Practitioner in Oncology*, 6(2), 168-171.
- Ramírez, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>

- Robles, M. (2017). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Rodriguez, J., Rodríguez, R., & Montaña, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Sarikose, S., & Goktepe, N. (2022). Effects of nurses' individual, professional and work environment characteristics on job performance. *Journal of Clinical Nursing*, 31(5-6), 633-641. <https://doi.org/10.1111/jocn.15921>
- Sarkar, M., Gibson, S., Karim, N., Rhys-Jones, D., & Ilic, D. (2021). Exploring the use of self-assessment to facilitate health students' generic skills development. *Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability*, 12(2), 2. <https://doi.org/10.21153/jtlge2021vol12no2art976>
- Seinfeld, J. (2021, mayo 18). *Más pacientes y menos personal sanitario: ¿Qué está pasando con los profesionales de la salud?* RPP. <https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/mas-pacientes-y-menos-personal-sanitario-que-esta-pasando-con-los-profesionales-de-la-salud-covid-19-medicos-noticia-1337351>
- Ubaldo, Y. (2021). *Expectativas estudiantiles y nivel de satisfacción con la calidad educativa de la Universidad de Huancavelica*. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9058/cayllahua_yu.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Unesco. (2022). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible—Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>
- Vargas, Y. (2020). *Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyła, San Juan de Lurigancho – 2019* [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42646>
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), 066-072. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2019.3.2.0057>

Ybarra, O. (2023). The skills that help employees adapt: Empirical validation of a four-category framework. *PLOS ONE*, 18(2), e0282074. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0282074>

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades blandas	Según Rodríguez et al. (2021) indican que las habilidades blandas se definen como el conjunto de habilidades adquiridas por una persona que facilitan la optimización de su propio desempeño.	La variable será medida a través de una escala de Likert y mediante las dimensiones: aptitudes personales y aptitudes sociales.	Aptitudes personales	Autoconocimiento	1,2,3	Ordinal
				Autorregulación	4,5,6,7	
				Automotivación	8,9,10,11	
			Aptitudes sociales	Empatía	12,13,14,15	
Habilidad social	16,17,18,19,20					
Desempeño laboral	Lepine et al. (2016) se refiere a métodos relacionados con metas organizacionales, los cuales pueden ser analizados en relación con cada uno de los objetivos en el cumplimiento de tareas.	La variable será medida a través de una escala de Likert y mediante las dimensiones: desempeño de tareas, contextual y contraproducente.	Desempeño de tareas	Planificación	1,2	Ordinal
				Orientación a resultados	3,4,5,6	
			Desempeño contextual	Nivel de responsabilidad	7	
				Iniciativa y mejora continua	8,9,10,11,12	
Participación activa	13,14					

			Desempeño contraproduc ente	Creación caos	15,16	
				Comunicación negativa	17,18,19	

Anexo 2. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: HABILIDADES BLANDAS				METODOLOGÍA	
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS		
¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Identificar el nivel de</p>	<p>Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación entre las</p>	Aptitudes personales	Autoconocimiento	Reconoce sus emociones	Ordinal	(1-5)	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Diseño: correlacional</p> <p>Población: 157 enfermeros</p> <p>Muestra: Aplicando una fórmula para población finita se</p>
					Conoce sus fortalezas y limitaciones	Ordinal	(1-5)	
					Tiene confianza en sus capacidades	Ordinal	(1-5)	
				Autorregulación	Mantengo el control en situaciones críticas.	Ordinal	(1-5)	
					Es honesto(a) e íntegro(a) en lo que realiza.	Ordinal	(1-5)	
					Se adapta con mucha facilidad a los cambios.	Ordinal	(1-5)	
			Se siente cómodo(a) con las nuevas ideas y enfoques.	Ordinal	(1-5)			

	<p>las habilidades blandas en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.</p> <p>2. Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.</p> <p>3. Relacionar las dimensiones de las habilidades blandas con la variable desempeño laboral en el</p>	<p>habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023.</p>		<p>Automotivación</p>	<p>Se esfuerza por conseguir sus metas y objetivos</p>	Ordinal	(1-5)	<p>tiene 111 enfermeros</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario para ambas variables.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Se usará el software estadístico SPSS V. 26, mediante tablas y figura</p>
					<p>Usted se adecua a los objetivos del hospital</p>	Ordinal	(1-5)	
					<p>Tengo capacidad para actuar con iniciativa.</p>	Ordinal	(1-5)	
					<p>Se considera persistente pese a las dificultades.</p>		(1-5)	

	personal de enfermería de un hospital de Chimbote.							
			Aptitudes sociales	Empatía	Tiene capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás.	Ordinal	(1-5)	
					Ayuda a desarrollar las capacidades de sus colegas.	Ordinal	(1-5)	
					Tiene predisposición de servicio hacia los demás.	Ordinal	(1-5)	
					Aprovecha las oportunidades que se le presentan al conocer diferentes tipos de personas.	Ordinal	(1-5)	
				Habilidad social	Se comunica con los demás con facilidad.	Ordinal	(1-5)	

					Tiene la suficiente capacidad de resolver conflictos.	Ordinal	(1-5)	
					Asume el liderazgo en su grupo de trabajo	Ordinal	(1-5)	
					Establece relaciones de confianza con su entorno.	Ordinal	(1-5)	
					Realiza trabajos colaborativos en forma armoniosa		(1-5)	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL								
			Desempeño de tareas	Planificación	Busca diversas formas para planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo	Ordinal	(1-5)	
					La planificación de sus actividades considera que es óptima			

				Orientación a resultados	Siempre ha tenido en mente los resultados que tiene que lograr en su trabajo			
					Tiene la capacidad de separar los temas laborales de los personales			
					Tiene la capacidad de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo			
					Su colaboración con los demás es muy productiva			
			Desempeño contextual	Nivel de responsabilidad	Acepta responsabilidad es adicionales para ayudar a mejorar la atención en el servicio.	Ordinal	(1-5)	

					Empieza nuevas tareas por sí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas			
				Iniciativa mejora continua y	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.			
					He trabajado para mantener al día mis competencias laborales			
					He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.			
					He asumido responsabilidades adicionales.			
				Participación activa	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo			

					Participa activamente en las reuniones que se programan en el servicio.			
			Desempeño contraproducente	Creación de caos	Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo	Ordinal	(1-5)	
					He empeorado los problemas del trabajo.			
				Comunicación negativa	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.			
					Ante una situación de crisis, anticipa y crea el cambio, para la atención segura y rápida del paciente			
					He hablado con personas ajenas a mi			

					organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO ADAPTADO SOBRE HABILIDADES BLANDAS

I. INSTRUCCIONES

Estimado personal de enfermería, el presente estudio, forma parte de una investigación, que tiene como fin medir las habilidades blandas; por ende tiene como base posibles respuestas descritas a continuación:

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

	HABILIDADES BLANDAS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	APTITUDES PERSONALES					
1	Reconoce sus emociones					
2	Conoce sus fortalezas y limitaciones					
3	Tiene confianza en sus capacidades					
4	Mantengo el control en situaciones críticas.					
5	Es honesto(a) e íntegro(a) en lo que realiza.					
6	Se adapta con mucha facilidad a los cambios.					
7	Se siente cómodo(a) con las nuevas ideas y enfoques.					
8	Se esfuerza por conseguir sus metas y objetivos					
9	Usted se adecua a los objetivos del hospital					
10	Tengo capacidad para actuar con iniciativa.					
11	Se considera persistente pese a las dificultades.					
	APTITUDES SOCIALES					
12	Tiene capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás.					
13	Ayuda a desarrollar las capacidades de sus colegas.					

14	Tiene predisposición de servicio hacia los demás.					
15	Aprovecha las oportunidades que se le presentan al conocer diferentes tipos de personas					
16	Se comunica con los demás con facilidad.					
17	Tiene la suficiente capacidad de resolver conflictos.					
18	Asume el liderazgo en su grupo de trabajo					
19	Establece relaciones de confianza con su entorno.					
20	Realiza trabajos colaborativos en forma armoniosa					
21	Posee las habilidades necesarias para realizar trabajo en equipo.					

Ficha técnica del cuestionario de habilidades blandas

1. **Título** : Habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023
2. **Autor original** : Tomará como base lo que plantea Golemán, elaborado por De la Cruz (2019)
3. **Adaptado por** : Flores Piscoche, Melissa Carolina
4. **Duración** : 10 a 15 minutos aproximadamente
5. **Aplicación** : Personal enfermero
6. **Significación** : Manejo de Información de Contenido
7. **Consigna**

La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación, que consta de 21 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

8. **Baremación** : Autora

<i>Escala de calificación</i>	<i>CATEGORÍAS</i>
21-49	Bajo
50-77	Medio
78-105	Alto

9. Análisis de la confiabilidad del instrumento de habilidades blandas

La confiabilidad de los datos de los datos se elaboró con una prueba piloto de 11 trabajadores de enfermería y se utilizó la prueba del alfa de cronbach.

Tabla 5

Confiabilidad de habilidades blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	21

El valor del alfa de cronbach del cuestionario habilidades blandas fue de 0,970, la valoración indica que el instrumento tiene una consistencia interna excelente.

Tabla 6

Estadístico de los ítems de habilidades blandas

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Hab_bl1	85,27	144,818	,812	,968
Hab_bl2	85,27	145,218	,787	,968
Hab_bl3	85,45	147,073	,753	,968
Hab_bl4	85,55	139,673	,802	,968
Hab_bl5	84,91	144,291	,885	,967
Hab_bl6	85,64	139,455	,862	,967
Hab_bl7	85,64	149,655	,433	,972
Hab_bl8	85,09	145,491	,753	,968
Hab_bl9	85,36	148,855	,582	,970
Hab_bl10	85,27	145,018	,799	,968
Hab_bl11	85,27	145,218	,787	,968
Hab_bl12	85,64	140,055	,831	,967
Hab_bl13	85,18	145,164	,774	,968
Hab_bl14	85,64	141,855	,867	,967
Hab_bl15	85,09	144,091	,842	,967
Hab_bl16	85,64	139,255	,872	,967
Hab_bl17	85,55	140,473	,878	,967
Hab_bl18	85,45	142,473	,641	,970
Hab_bl19	85,36	143,255	,775	,968
Hab_bl20	85,27	146,418	,710	,969
Hab_bl21	85,18	144,964	,786	,968

Base del cuestionario piloto de habilidades blandas

	Hab_bl1	Hab_bl2	Hab_bl3	Hab_bl4	Hab_bl5	Hab_bl6	Hab_bl7	Hab_bl8	Hab_bl9	Hab_bl10	Hab_bl11	Hab_bl12	Hab_bl13	Hab_bl14	Hab_bl15	Hab_bl16	Hab_bl17	Hab_bl18	Hab_bl19	Hab_bl20	Hab_bl21
1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
2	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
6	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
9	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
10	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
11	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5

INSTRUMENTO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

I. INSTRUCCIONES

Estimado participante, el cuestionario tiene como propósito medir el desempeño laboral, en su servicio de un hospital estatal de Chimbote, 2023 con el fin de buscar mejoras en la atención del paciente.

Este cuestionario se mantendrá en el anonimato, por lo que solicito usted marcar con (x) la alternativa que percibe usted en su lugar de trabajo, le solicitamos total veracidad y sinceridad, en sus respuestas; por ello a continuación se detalla la escala de cada una de ellas:

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

DESEMPEÑO LABORAL		N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
	DESEMPEÑO DE TAREAS					
1	Busca diversas formas para planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo					
2	La planificación de sus actividades considera que es óptima					
3	Siempre ha tenido en mente los resultados que tiene que lograr en su trabajo					
4	Tiene la capacidad de separar los temas laborales de los personales					
5	Tiene la capacidad de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo					
6	Su colaboración con los demás es muy productiva					
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
7	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a mejorar la atención en el servicio.					
8	Empieza nuevas tareas por sí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas					
9	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					

10	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales					
11	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
12	He asumido responsabilidades adicionales.					
13	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo					
14	Participa activamente en las reuniones que se programan en el servicio.					
DESEMPEÑO CONTRAPRODUCENTE						
15	Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo					
16	He empeorado los problemas del trabajo.					
17	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
18	Ante una situación de crisis, anticipa y crea el cambio, para la atención segura y rápida del paciente					
19	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Ficha técnica del cuestionario sobre desempeño laboral

- 1. Título** : Habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023
- 2. Autor original** : Elaborada originalmente por Koopmans et al. (2014)
- 3. Adaptado por** : Flores Piscoche, Melissa Carolina
- 4. Duración** : 15 a 20 minutos aproximadamente
- 5. Aplicación** : Personal enfermero
- 6. Significación** : Manejo de Información de Contenido

7. Consigna

La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación, que consta de 19 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

- 8. Baremación** : Autora

<i>Escala de calificación</i>	<i>CATEGORÍAS</i>
<i>19-44</i>	<i>Bajo</i>
<i>45-70</i>	<i>Medio</i>
<i>71-95</i>	<i>Alto</i>

9. Análisis de la confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó en una muestra conformada por 11 trabajadores y se utilizó la prueba Alfa de Cronbach por ser un cuestionario con escala ordinal.

Tabla 7*Confiabilidad de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	19

El valor del alfa de cronbach del cuestionario desempeño laboral fue de 0,791, la valoración indica que el instrumento tiene una consistencia interna aceptable

Tabla 8*Estadístico de los ítems de desempeño laboral*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Des_Lab1	65,18	47,564	,638	,769
Des_Lab2	65,36	49,455	,518	,777
Des_Lab3	65,18	47,964	,467	,775
Des_Lab4	64,82	46,764	,700	,764
Des_Lab5	65,09	46,691	,572	,769
Des_Lab6	65,45	50,473	,312	,785
Des_Lab7	65,27	44,218	,650	,760
Des_Lab8	65,55	46,473	,381	,782
Des_Lab9	65,55	50,673	,195	,792
Des_Lab10	65,45	47,073	,714	,765
Des_Lab11	65,45	46,273	,542	,769
Des_Lab12	65,45	42,473	,783	,748
Des_Lab13	65,55	46,673	,474	,774
Des_Lab14	65,55	46,073	,612	,765
Des_Lab15	67,45	59,673	-,552	,831
Des_Lab16	68,09	57,891	-,455	,821
Des_Lab17	67,45	54,473	-,122	,809
Des_Lab18	66,00	51,200	,153	,794
Des_Lab19	66,27	43,818	,501	,771

De los ítems del cuestionario desempeño laboral, las preguntas que obtuvieron una correlación indirecta fueron Des_Lab15 (R=-,552), Des_Lab16 (R=-,455) y Des_Lab17 (R=-,122)

Base de datos del cuestionario piloto desempeño laboral

	Des_La b1	Des_La...	Des_La b3	Des_La b4	Des_La b5	Des_La...	Des_La...	Des_La...	Des_La...	Des_Lab 10	Des_Lab 11	Des_Lab 12	Des_Lab 13	Des_Lab 14	Des_Lab 15	Des_Lab 16	Des_Lab 17	Des_Lab 18	Des_Lab 19
1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	2	1	3	2	3
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2
4	5	5	5	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	1	2	4	4
6	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	3	5	2	1	1	4	1
7	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4
8	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	1	1	3	4
9	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4
10	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	3	4
11	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4

Anexo 4. Desarrollo de la muestra

$$\eta = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$\eta = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 157}{0.05^2 * (157 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$
$$n = 111$$

- N = Total de la población (157)
- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = Probabilidad existente del fenómeno en estudio en la población de referencia (en este caso 50% = 0.5)
- q = Probabilidad no existente de la población de referencia que no presente el fenómeno en estudio $1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)
- E = Margen de error (0.05)
- n = Muestra (x)

Anexo 5. Validez del instrumento

Validación 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Diana Ysabel Rodríguez Aguirre
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de Formación Académica:	Clínica () Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo- Asistencial – Docencia
Institución donde labora:	Hospital III – ES SALUD – Chimbote
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario sobre habilidades blandas

Nombre de la prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Flores Piscoche, Melissa carolina
Procedencia:	Tomará como base lo que plantea Golemán, elaborado por De la Cruz (2019)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal enfermero
Significación:	- La primera variable consta de un total de 21 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: aptitudes personales (1-11 ítems) aptitudes sociales (12-21 ítems)

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

- Primera dimensión: aptitudes personales.
- Objetivo de la dimensión trata de evaluar las aptitudes personales de las enfermeras de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoconocimiento	Reconoce sus emociones	4	4	4	
	Conoce sus tristezas y tensiones	4	4	4	
	Tiene confianza en sus capacidades	4	4	4	
Autorregulación	Mantengo el control en situaciones críticas	4	4	4	
	Es honesto (a) e integro (a) en lo que realiza.	4	4	4	
	Se adapta con mucha facilidad a los cambios	4	4	4	
	Se siente emocionado (a) con los nuevos ideas y enfoques.	4	4	4	
Automotivación	Se esfuerza por conseguir sus metas y objetivos	4	4	4	
	Usted se adecua a los objetivos del hospital	4	4	4	
	Tengo capacidad para actuar con iniciativa	4	4	4	
	Se considera persistente pese a las bases	4	4	4	

- Segunda dimensión aptitudes sociales
- Objetivos de la dimensión: trata de evaluar las aptitudes sociales de las enfermeras de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	Tiene capacidad de comprender los sentimientos y punto de vista de los demás.	4	4	4	
	Ayuda a desarrollar las capacidades de sus colegas.	4	4	4	
	Tiene predisposición de servicio con los demás.	4	4	4	
	Aprovecha las oportunidades que se le presentan al conocer diferentes tipos de personas.	4	4	4	
Habilidad social	Se comunica con los demás con facilidad	4	4	4	
	Tiene la suficiente capacidad de resolver conflictos	4	4	4	
	Asume el liderazgo en su grupo de trabajo.	4	4	4	
	Establece relaciones de confianza con su entorno	4	4	4	
	Realiza trabajos colaborativos en forma armoniosa.	4	4	4	
	Posee las habilidades necesarias para realizar trabajo en equipo.	4	4	4	



Mgr.
 DNI N° 40260744

EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Diana Ysabel Rodríguez Aguirre
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación Académica:	Clínica (X) Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial – Administrativa- Docencia
Institución donde labora:	Hospital III – ES SALUD – Chimbote
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario de desempeño laboral

Nombre de la prueba:	Word performance Questionnaire
Autor:	Flores Piscoche, Melissa carolina
Procedencia:	Koopmans et al (2014)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal enfermero
Significación:	- La segunda variable consta de un total de 19 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: desempeño de tareas (6 ítems) desempeño contextual (8 ítems) y desempeño contraproducente (5 ítems)

Dimensiones del instrumento

- Primera dimensión: desempeño de tareas
- Objetivo de la dimensión: trata de medir el desempeño de tareas en el personal de enfermeros de un hospital de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	Busca diversas formas para planear su trabajo de manera que este terminando a tiempo.	4	4	4	
	La planificación de sus actividades considera que es optima	4	4	4	
Orientación a resultados	Siempre ha tenido en mente los resultados que tiene que lograr en su trabajo.	4	4	4	
	Tiene la capacidad de separar los temas labores de los personales	4	4	4	
	Tiene la capacidad de realizar un buen trabajo con el minino tiempo y esfuerzo.	4	4	4	
	Su colaboración con los demás el muy efectiva	4	4	4	

- Segunda dimensión: desempeño contextual
- Objetivos de la dimensión trata de medir el desempeño contextual en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendaciones
Nivel de responsabilidad	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a mejorar la atención en el servicio.	4	4	4	
	Empieza nuevas tareas por si mismo cuando las anteriores	4	4	4	

Iniciativa y mejora continua	estaban determinadas.				
	Ha dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	4	4	4	
	Ha trabajado para mantener al día mi competencia labores.	4	4	4	
	Ha desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	4	4	4	
	Ha asumido responsabilidades adicionales	4	4	4	
Participación Activa	Ha buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo	4	4	4	
	Participa activamente en las reuniones que se programa en el servicio.	4	4	4	

- Tercera dimensión desempeño contraproducente
- Objetivos de la dimensión: trata de medir el nivel del desempeño contraproducente de enfermeros de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Creación de caos	Se ha dejado de asuntos laborales poco importante en el pago	4	4	4	
	Ha empeorado los problemas del trabajo	4	4	4	
	Se ha centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos	4	4	4	
	Ante una situación de crisis anticipa y crea el	4	4	4	

Comunicación negativa	cambio, para la atención segura y rápida del paciente.				
	Habla con personas ajenas a la organización sobre aspectos negativos de su trabajo	4	4	4	



EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Annice Melissa Alquizar Gil
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación Académica:	Clínica (X) Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	Hospital III – ES SALUD
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario de habilidades blandas

Nombre de la prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Flores Piscoche, Melissa Carolina
Procedencia:	Tomará como base lo que plantea Golemán, elaborado por De la Cruz (2019)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal enfermero
Significación:	- La primera variable consta de un total de 21 ítems en la cual se distribuye de la siguiente manera aptitudes personales (1-11) y aptitudes sociales (12-21)

Dimensiones del instrumento

- Primera dimensión aptitudes personales
- Objetivos de la dimensión: trata de evaluar las aptitudes personales de las enfermeras de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoconocimiento	Reconoce sus emociones	4	4	4	
	Conoce sus tristezas y tensiones	4	4	4	
	Tiene confianza en sus capacidades	4	4	4	
Autorregulación	Mantengo el control en situaciones críticas	4	4	4	
	Es honesto (a) e íntegro (a) en lo que realiza.	4	4	4	
	Se adapta con mucha facilidad a los cambios	4	4	4	
	Se siente emocionado (a) con los nuevos ideas y enfoques.	4	4	4	
Automotivación	Se esfuerza por conseguir sus metas y objetivos	4	4	4	
	Usted se adecua a los objetivos del hospital	4	4	4	
	Tengo capacidad para actuar con iniciativa	4	4	4	
	Se considera persistente pese a las bases	4	4	4	

- Segunda dimensión aptitudes sociales
- Objetivos de la dimensión: trata de evaluar las aptitudes sociales de las enfermeras de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	Tiene capacidad de comprender los sentimientos y punto de vista de los demás.	4	4	4	
	Ayuda a desarrollar las capacidades de sus colegas.	4	4	4	
	Tiene predisposición de servicio con los demás.	4	4	4	
	Aprovecha las oportunidades que se le presentan al conocer diferentes tipos de personas.	4	4	4	
Habilidad social	Se comunica con los demás con facilidad	4	4	4	
	Tiene la suficiente capacidad de resolver conflictos	4	4	4	
	Asume el liderazgo en su grupo de trabajo.	4	4	4	
	Establece relaciones de confianza con su entorno	4	4	4	
	Realiza trabajos colaborativos en forma armoniosa.	4	4	4	
	Posee las habilidades necesarias para realizar trabajo en equipo.	4	4	4	



Mgr
DNI N°

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Annice Melissa Alquizar Gil
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación Académica:	Clínica (X) Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Unidad de cuidados intensivos
Institución donde labora:	Hospital III – ES SALUD
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario de desempeño laboral

Nombre de la prueba:	Word performance Questionnaire
Autor:	Flores Piscoche, Melissa Carolina
Procedencia:	Koopmans et al (2014)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal enfermero
Significación:	- La segunda variable consta de un total de 19 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: desempeño de tareas (6 ítems) desempeño contextual (8 ítems) y desempeño contraproducente (5 ítems)

Dimensiones del instrumento

- Primera dimensión: desempeño de tareas
- Objetivo de la dimensión trata de medir el desempeño de tareas en el personal de enfermeros de un hospital de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	Busca diversas formas para planear su trabajo de manera que este terminando a tiempo.	4	4	4	
	La planificación de sus actividades considera que es optima	4	4	4	
Orientación a resultados	Siempre ha tenido en mente los resultados que tiene que lograr en su trabajo.	4	4	4	
	Tiene la capacidad de separar los temas labores de los personales	4	4	4	
	Tiene la capacidad de realizar un buen trabajo con el minino tiempo y esfuerzo.	4	4	4	
	Su colaboración con los demás el muy efectiva	4	4	4	

- Segunda dimensión desempeño contextual
- Objetivos de la dimensión trata de medir el desempeño contextual en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendaciones
Nivel de responsabilidad	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a mejorar la atención en el servicio.	4	4	4	
	Empieza nuevas tareas por si mismo cuando las	4	4	4	

Iniciativa y mejora continua	anteriores estaban determinadas.				
	Ha dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	4	4	4	
	Ha trabajado para mantener al día mi competencia labores.	4	4	4	
	Ha desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	4	4	4	
	Ha asumido responsabilidades adicionales	4	4	4	
Participación Activa	Ha buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo	4	4	4	
	Participa activamente en las reuniones que se programa en el servicio.	4	4	4	

- Tercera dimensión desempeño contraproducente
- Objetivos de la dimensión: trata de medir el nivel del desempeño contraproducente de enfermeros de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Creación de caos	Se ha dejado de asuntos laborales poco importante en el pago	4	4	4	
	Ha empeorado los problemas del trabajo	4	4	4	
	Se ha centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos	4	4	4	
	Ante una situación de crisis anticipa y crea el	4	4	4	

Comunicación negativa	cambio, para la atención segura y rápida del paciente.				
	Habla con personas ajenas a la organización sobre aspectos negativos de su trabajo	4	4	4	



EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Washington Alfonso Trujillo Ulloa
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación Académica:	Clínica (X) Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial – administrativa – docencia
Institución donde labora:	Hospital III – ES SALUD – Chimbote
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario de habilidades blandas

Nombre de la prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Flores Piscoche, Melissa Carolina
Procedencia:	Tomará como base lo que plantea Golemán, elaborado por De la Cruz (2019)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal enfermero
Significación:	- La primera variable consta de un total de 21 ítems en la cual se distribuye de la siguiente manera aptitudes personales (1-11) y aptitudes sociales (12-21)

Dimensiones del instrumento

- Primera dimensión aptitudes personales
- Objetivos de la dimensión: trata de evaluar las aptitudes personales de las enfermeras de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoconocimiento	Reconoce sus emociones	4	4	4	
	Conoce sus tristezas y tensiones	4	4	4	
	Tiene confianza en sus capacidades	4	4	4	
Autorregulación	Mantengo el control en situaciones críticas	4	4	4	
	Es honesto (a) e integro (a) en lo que realiza.	4	4	4	
	Se adapta con mucha facilidad a los cambios	4	4	4	
	Se siente emocionado (a) con los nuevos ideas y enfoques.	4	4	4	
Automotivación	Se esfuerza por conseguir sus metas y objetivos	4	4	4	
	Usted se adecua a los objetivos del hospital	4	4	4	
	Tengo capacidad para actuar con iniciativa	4	4	4	
	Se considera persistente pese a las bases	4	4	4	

- Segunda dimensión aptitudes sociales
- Objetivos de la dimensión: trata de evaluar las aptitudes sociales de las enfermeras de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	Tiene capacidad de comprender los sentimientos y punto de vista de los demás.	4	4	4	
	Ayuda a desarrollar las capacidades de sus colegas.	4	4	4	
	Tiene predisposición de servicio con los demás.	4	4	4	
	Aprovecha las oportunidades que se le presentan al conocer diferentes tipos de personas.	4	4	4	
Habilidad social	Se comunica con los demás con facilidad	4	4	4	
	Tiene la suficiente capacidad de resolver conflictos	4	4	4	
	Asume el liderazgo en su grupo de trabajo.	4	4	4	
	Establece relaciones de confianza con su entorno	4	4	4	
	Realiza trabajos colaborativos en forma armoniosa.	4	4	4	
	Posee las habilidades necesarias para realizar trabajo en equipo.	4	4	4	


 Washington Trujillo Ulloa
 Jefe Departamento de Emergencia - UCI
 C.M.P. 4700 - 22158
 Hospital General de Chimote - R.I.A.A.
 DNI N° 41983221
 InVesSalud

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Washington Alfonso Trujillo Ulloa
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación Académica:	Clínica (X) Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial – administrativa – docencia
Institución donde labora:	Hospital III – ES SALUD – Chimbote
Tiempo de experiencia profesional en al área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala: cuestionario de desempeño laboral

Nombre de la prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor:	Flores Piscoche, Melissa Carolina
Procedencia:	Koopmans et al (2014)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 -15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal enfermero
Significación:	- La segunda variable consta de un total 19 ítems, el cual se distribuye de la siguiente manera: desempeño de tareas (6 ítems) desempeño contextual (8 ítems) y desempeño contraproducente (5 ítems)

Dimensiones del instrumento

- Primera dimensión: desempeño de tareas
- Objetivo de la dimensión: trata de medir el desempeño de tareas en el personal de enfermeros de un hospital de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	Busca diversas formas para planear su trabajo de manera que este terminando a tiempo.	4	4	4	
	La planificación de sus actividades considera que es optima	4	4	4	
Orientación a resultados	Siempre ha tenido en mente los resultados que tiene que lograr en su trabajo.	4	4	4	
	Tiene la capacidad de separar los temas labores de los personales	4	4	4	
	Tiene la capacidad de realizar un buen trabajo con el minino tiempo y esfuerzo.	4	4	4	
	Su colaboración con los demás el muy efectiva	4	4	4	

- Segunda dimensión desempeño contextual
- Objetivos de la dimensión trata de medir el desempeño contextual en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendaciones
Nivel de responsabilidad	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a mejorar la atención en el servicio.	4	4	4	
	Empieza nuevas tareas por si mismo cuando las anteriores	4	4	4	

Iniciativa y mejora continua	estaban determinadas.				
	Ha dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	4	4	4	
	Ha trabajado para mantener al día mi competencia labores.	4	4	4	
	Ha desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	4	4	4	
	Ha asumido responsabilidades adicionales	4	4	4	
Participación Activa	Ha buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo	4	4	4	
	Participa activamente en las reuniones que se programa en el servicio.	4	4	4	

- Tercera dimensión desempeño contraproducente
- Objetivos de la dimensión: trata de medir el nivel del desempeño contraproducente de enfermeros de un hospital público de Chimbote.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Creación de caos	Se ha dejado de asuntos laborales poco importante en el pago	4	4	4	
	Ha empeorado los problemas del trabajo	4	4	4	
	Se ha centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos	4	4	4	
	Ante una situación de crisis anticipa y crea el	4	4	4	

Comunicación negativa	cambio, para la atención segura y rápida del paciente.				
	Habla con personas ajenas a la organización sobre aspectos negativos de su trabajo	4	4	4	



 J. Washington Fernández Ulloa
 Jefe Departamento Emergencia UCI
 C.M.P. 4702
 Hospital General de P.R.
 DNI N° 91985221
 MESSAID

Anexo 6. Consentimiento informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Flores Piscoche, Melissa Carolina; estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: Habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023. Con el objetivo general de: determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Chimbote, 2023.

Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N° , después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por la Maestrante Flores Piscoche, Melissa Carolina acepto ser encuestado(a) y doy el consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador de manera personal.

Chimbote,.....de.....del 2023.

Entrevistado

Investigador

Anexo 7. Base de datos

	HABILIDADES BLANDAS																					DESEMPEÑO LABORAL																			
	APTITUDES PERSONALES											APTITUDES SOCIALES										TAREAS						CONTEXTUAL							CONTRAPRODUCENTE						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	
2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4		
3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	
4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1		
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4		
6	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1	
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	
8	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	1	1	3	4	
9	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	
10	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	3	4		
11	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4		
12	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	
13	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4		
14	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	
15	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1	
16	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4		
17	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1	
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4		
19	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	1	1	3	4
20	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	
21	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	3	4		
22	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4		
23	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	
24	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	

25	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2			
26	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1			
27	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4
28	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1		
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4		
30	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	1	1	3	4		
31	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	
32	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	1	2	3	4	
33	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4		
34	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3		
35	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4		
36	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2		
37	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1		
38	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4		
39	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1		
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4		
41	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	1	1	3	4			
42	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4		
43	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	3	4			
44	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4		
45	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3		
46	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4		
47	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2			
48	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1		
49	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4			
50	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1		
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4		
52	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	1	1	3	4			
53	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4		

54	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	3	4			
55	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4			
56	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	
57	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	
58	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	
59	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1	
60	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4	
61	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1	
62	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4
63	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	1	3	4	
64	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4
65	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	3	4	
66	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4
67	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3
68	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	
69	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	
70	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1	
71	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4
72	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1	
73	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4
74	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	1	1	3	4	
75	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4
76	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	3	4	
77	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4	
78	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	
79	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	
80	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	
81	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1		
82	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4		

83	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1	
84	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4
85	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	1	3	4	
86	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	
87	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	1	2	3	4
88	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4
89	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	
90	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4		
91	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	
92	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1	
93	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4	
94	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1	
95	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	
96	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	1	3	4	
97	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4
98	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	1	2	3	4
99	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4
100	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	
101	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	
102	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	
103	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	1	1	1	5	1	
104	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4
105	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1	
106	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	
107	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	1	3	4	
108	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4
109	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	1	2	3	4	
110	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	3	4
111	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	5	2	1	1	4	1	