



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Habilidades blandas y productividad laboral del personal de un
centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Ñañez León, Melody Stephany (orcid.org/0000-0003-2240-5888)

ASESOR:

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

COASESOR:

Mg. Gamarra Chávez Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-5625-7820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios prestacionales asistenciales y gestión de riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Pedro Escalante quien siempre me ha motivado a seguir adelante con mis estudios como también me ha apoyado en todos los aspectos de mi vida para ser mejor cada día.

A mi madre a quien estimo mucho porque me viene apoyado tanto en mi vida personal como la profesional para que sea una persona exitosa.

A mi padre a quien estimo mucho y siempre tengo presente a pesar de la distancia.

A mis abuelos Javier, Alicia y a mi bisabuela quienes me han visto avanzar y crecer tanto como persona y como profesional.

Agradecimiento

A mi madre quien me dio las ideas y ayudó a complementar este trabajo de investigación.

A Pedro Escalante quien me ayudó a realizar esta investigación.

A mi padre, por su apoyo económico con el que he podido estudiar este posgrado.

A mi asesor, el Mg. Lázaro Ruiz Barrera, quien me ayudó a mejorar varios aspectos de la presente investigación.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 13 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17 |
| 3.5 Procedimientos | 21 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 22 |
| 3.7 Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| 4.1 Resultados descriptivos | 23 |
| 4.2 Resultados inferenciales | 26 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 41 |
| VII. RECOMENDACIONES | 43 |
| REFERENCIAS | 45 |
| ANEXOS | 51 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Ficha técnica de instrumentos 1 | 17 |
| Tabla 2. Ficha técnica de instrumentos 2 | 17 |
| Tabla 3. Relación de expertos validadores | 18 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable Habilidades Blandas | 23 |
| Tabla 5. Distribución de frecuencias de la variable Productividad Laboral | 24 |
| Tabla 6. Distribución de porcentajes de las dimensiones de la variable Habilidades Blandas | 25 |
| Tabla 7. Distribución de porcentajes de las dimensiones de la variable Productividad Laboral | 26 |
| Tabla 8. Prueba de normalidad | 27 |
| Tabla 9. Contrastación de hipótesis general | 28 |
| Tabla 10. Contrastación de hipótesis específica 1 | 29 |
| Tabla 11. Contrastación de hipótesis específica 2 | 30 |
| Tabla 12. Contrastación de hipótesis específica 3 | 31 |
| Tabla 13. Contrastación de hipótesis específica 4 | 32 |
| Tabla 14. Contrastación de hipótesis específica 5 | 33 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Esquema del diseño de investigación | 17 |
| Figura 2. Prueba de confiabilidad para Habilidades Blandas | 23 |
| Figura 3. Prueba de confiabilidad para Productividad Laboral | 23 |

Resumen

La presente investigación se realizó con el fin de establecer la relación entre las variables, habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo; con muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, obteniendo información de una muestra de 67 trabajadores de salud. Con la ayuda de un cuestionario por cada variable, se pudieron medir estas.

Como resultado se halló que, las habilidades blandas del personal de salud, el 93.3% se ubicó en un nivel alto, el 6.7% en un nivel medio y 0% en un nivel bajo, por otro lado, la productividad del personal de salud, el 83.3% se ubicó en un nivel alto, el 16,7% en un nivel medio y el 0% en un nivel bajo, además se determinó que existe una correlación alta positiva entre ambas variables ($p=0.804$). Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables, y en cuanto a las dimensiones de cada variable sus porcentajes más altos están ubicados en el nivel alto y luego en el nivel medio.

Palabras clave: Habilidades blandas, productividad laboral, personal de salud.

Abstract

The present investigation was carried out in order to establish the relationship between the variables, soft skills and labor productivity of the personnel of a health center in the district of Castilla, Piura, 2022. The investigation was of a basic type, with a non-experimental design approach. , cross-sectional, correlational level and quantitative approach; with non-probabilistic sampling for convenience, obtaining information from a sample of 67 health workers. With the help of a questionnaire for each variable, these could be measured.

As a result, it was found that, the soft skills of health personnel, 93.3% were located at a high level, 6.7% at a medium level and 0% at a low level, on the other hand, productivity of health personnel, 83.3% were located at a high level, 16.7% at a medium level and 0% at a low level, in addition it was determined that there is a high positive correlation between both variables ($p= 0.804$). It was concluded that there is a significant relationship between both variables, and in terms of the dimensions of each variable, their highest percentages are located at the high level and then at the medium level.

Keywords: Soft skills, labor productivity, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

En muchas organizaciones de salud puede percibirse que tanto empleadores como los colaboradores carecen de habilidades blandas pudiendo afectar su desempeño o productividad laboral, por ello es muy importante que estos desarrollen dichas habilidades. (Bardy et al, 2017). Actualmente los cursos, talleres y capacitaciones de habilidades blandas o también llamadas soft skills, están tomando gran fuerza, debido a que las instituciones piden como requisito estas. (Molinero, 2019; Prada et al, 2019). Los líderes o dueños de organizaciones ya no solo consideran necesario el conocimiento laboral en el área de trabajo para llegar a alcanzar sus objetivos, ya que mediante el proceso de la labor ocurren frecuentemente muchos conflictos laborales por no saber controlar los impulsos emocionales en el entorno laboral, provocando un desempeño deficiente por parte del trabajador y por ende una baja productividad laboral. (Singh et al, 2019; Weel-Baumgarten, 2018)

A nivel internacional, un artículo de Venezuela, para las organizaciones de salud era de vital importancia emplear a trabajadores con mayor cociente intelectual con el fin de que desarrolle con eficacia su trabajo, dejando atrás las habilidades blandas que debían tener estos. Pues existen teorías como la teoría de Gardner, donde proponen ocho tipos de inteligencias que ayudarían a las personas a ser más productivas en sus labores, algunas de ellas están íntimamente relacionadas a las habilidades blandas, es decir, no solo es necesario tener un alto cociente intelectual para ser productivo, sino que también se necesitan de estas habilidades. (Carmona et al, 2015)

Hoy en día las organizaciones se preocupan más en las habilidades blandas de su equipo para que exista una alta productividad laboral, pues en la mayoría de los conflictos laborales están involucrados con los sentimientos, y el desarrollo de habilidades blandas permitirían a estos trabajadores manejar sus emociones y no se vea afectado la productividad laboral de este personal. (Schaberg, 2019). Por tal motivo es relevante que las habilidades blandas se promuevan desde la formación del profesional de salud ya que estas estarían

asociadas a las actitudes para colaboración interprofesional, beneficiando a su desempeño y por lo tanto a su productividad. (Stadick, 2020). Una empresa líder que brinda servicios en recursos humanos en Ámsterdam ha considerado muy importante las habilidades blandas en el personal, debido a que la mayoría de los contratiempos en las instituciones se debe a la comunicación, estas habilidades ayudarían a interactuar efectivamente con colegas, jefes y clientes/ pacientes. (Antón, 2022)

En India, en las capacitaciones sistema sanitario, rara vez se abordan temas para mejorar las habilidades blandas como la gestión del tiempo, tipos de comunicación, formas acción y las maneras de resolver los problemas, ya que carecen de mecanismos de aprendizaje continuo como también carecen de la mejora de sus habilidades. Por la falta de estas habilidades tienen dificultades para negociar eficazmente entre ellos y sus superiores, lo que afecta su rendimiento en sus tareas. (Sharma et al, 2020)

En Guatemala, un estudio describe que las empresas de Guatemala no brindan a sus trabajadores la estabilidad emocional, los materiales y las habilidades imprescindibles con lo que puedan ejecutar sus funciones y puedan mantenerse eficientes en sus labores, por ello es importante que sobre todo el área de salud de las empresas guatemaltecas desarrolle habilidades para que puedan manejar sus emociones, mejorar su desempeño y sean más productivos. (Fleishhacker, 2014 citado por Medina, 2017).

Según Loura et al (2021), las superposiciones de algunas áreas de salud provocan malestar entre los mismos colaboradores por lo que desarrollar estas competencias blandas facilitarían la empatía, un mejor trabajo en equipo y una buena comunicación.

A nivel nacional, según una noticia peruana, la División de Mercados laborales el Banco Interamericano de Desarrollo afirma que presenta una brecha relevante de habilidades sociales al instante de la selección, pues existen ciertas empresas que cuentan con vacantes disponibles por mucho tiempo debido a que

es difícil encontrar a una persona adecuada para ese puesto, ya que los candidatos no cuentan con dichas habilidades. (Noticias A., 2019)

Un estudio en Trujillo describe que tener un buen equipo de trabajo es un pilar fundamental para que la empresa triunfe, pues los conflictos que se puedan ocasionar en la labor serían resueltos por un equipo que ha desarrollado sus habilidades blandas lo que incrementa la productividad; esto daría un valor a la empresa, a los colaboradores y clientes. (Luna & Silva, 2020). Otro estudio también realizado en la misma ciudad antes mencionada describe que las organizaciones están pasando por una escasez de personal con habilidades blandas, pues consideran que la puntualidad, la comunicación y el trabajo en equipo vendrían ser habilidades relevantes en los trabajadores. (Flores & Vigil, 2020)

A nivel local, en Piura, una investigación menciona que las organizaciones actuales tienen que estar en constantes cambios y avances, debido a que el público y las necesidades requeridas por los cliente cada vez son más exigentes, esto podría ocasionar malestar y demasiada presión en los trabajadores por lo que es necesario contratar personal que cuente con habilidades blandas, pues estas son las que ayudarían a resolver estos conflictos, permitiendo crecer al profesional mejorando su productividad. (Cabrejos & Sarango, 2020)

El problema general del estudio será ¿Existe relación entre las habilidades blandas y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022?; los problemas específicos serán: (1) ¿Existe relación entre la dimensión proactividad y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022? ; (2) ¿Existe relación entre la dimensión trabajo bajo presión y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022?; (3) ¿Existe relación entre la dimensión responsabilidad social y personal y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022?; (4) ¿Existe relación entre la dimensión trabajo en equipo y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022?; (5) ¿Existe relación entre la dimensión comunicación y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022?

Esta investigación brindará un aporte teórico, pues lo que se llegue a obtener de este estudio podrá ser revisado y utilizado como un aporte local por otros investigadores que ampliarán o continuarán con un nuevo estudio. Tendrá utilidad metodológica porque mediante los instrumentos utilizados se podrá establecer la relación de las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022, esto crearía nuevos antecedentes que podrán ser referenciados por futuros investigadores; por último tendrá trascendencia social, ya que al determinar la relación de estas variables, se podrá tomar las acciones necesarias para que los trabajadores desarrollen sus habilidades blandas y lleguen ser más productivos en sus labores.

Como objetivo general de este estudio está. Establecer la relación de las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; los objetivos específicos serán: (1) Establecer la relación de la dimensión proactividad y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 (2) Establecer la relación de la dimensión trabajo bajo presión y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; (3) Establecer la relación de la dimensión responsabilidad social y personal y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; (4) Establecer la relación de la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; (5) Establecer la relación de la dimensión comunicación y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

La hipótesis general de la investigación será. Existe relación significativa entre las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; las hipótesis específicas serán: (1) Existe relación significativa entre la dimensión proactividad y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; (2) Existe relación significativa entre la dimensión trabajo bajo presión y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; (3) Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad social y personal y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; (4)

Existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; (5)
Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, un estudio en Panamá realizado por la autora Almengor, S. (2022), tuvo por objeto reconocer la influencia del desarrollo de habilidades blandas para incrementar la productividad laboral. La metodología fue una cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal; contaron con publicaciones realizadas entre el 2001 al 2019. Usaron la técnica documental y la triangulación. Como resultado, las habilidades blandas son un instrumento con el que debe contar todo ser humano para interactuar, ya que habilidades como la comunicación entre los colaboradores genera un buen trabajo en equipo, punto clave para el desarrollo de los objetivos de la institución y la generación de resultados eficientes. En conclusión, la comunicación es clave para la correcta actuación de los equipos de trabajo pues estos serían más productivos y eficientes.

En Marruecos, una revisión realizada por el autor Widad et al. (2022), tuvo por objetivo identificar y explorar métodos, intervenciones y estrategias de aprendizaje utilizadas para enseñar habilidades blandas. El método de investigación fue exploratorio y descriptivo; siendo una revisión de alcance estos recuperaron estudios del 2010 a 2020 en cuatro bases científicas; recaudaron 748 estudios, de los cuales quedaron 12 estudios. Mediante la observación, recuperación documental y la ayuda de la cartografía tuvieron como resultado doce estudios, en los cuales se identificaron 20 habilidades blandas. Como 5 principales habilidades estuvieron: la comunicación, el pensamiento crítico, la confianza, la conciencia situacional y el trabajo en equipo concluyendo que la enseñanza de habilidades blandas a través de la práctica es eficaz en la educación de enfermería.

En México, un estudio realizado por la autora Laines, C. (2021), describe por objetivo, determinar la importancia de las habilidades blandas y el impacto de la productividad en una organización. El método de la investigación fue exploratorio y descriptivo. El análisis y revisión documental fue de bases de datos de repositorios institucionales. Como resultado obtuvieron que las habilidades blandas son una necesidad para todo aquel que forme parte de una organización, por lo que el fortalecimiento de estas mejoraría el desempeño de una organización por lo tanto un gran impacto en la productividad. Concluyeron que, el capital humano al ser el

recurso fundamental de una organización se debe buscar atraerlo, desarrollarlo como motivar para que sumen siempre a la acción, y así mejoraría la productividad laboral.

En Finlandia, un estudio realizado por el autor Patel, S. (2021), tuvo por objetivo recopilar y concienciar sobre las habilidades blandas al personal del sector sanitario. El método de la investigación fue descriptivo; una revisión de alcance donde se recopilaron 1148 estudios entre los años 2017 – 2021 en 3 bases de datos científicas. Mediante la técnica de observación y recuperación documental se tuvo como resultado trece estudios, las habilidades técnicas simbolizan solo el 15% de los logros de una persona mientras que las habilidades blandas simbolizan el 85% restante. Es muy relevante las habilidades blandas para la productividad y la condición sobre la mano de obra, así como la experiencia del cliente a nivel organizativo. Concluyeron que las habilidades interpersonales brindan un impacto eficaz en cuanto al ámbito personal de los sujetos, así como en el crecimiento profesional.

En Colombia, un estudio realizado por el autor Ortiz et al. (2019), tuvo por objeto definir la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en empresas en el rubro de sanidad. La metodología fue correlacional, no experimental, de cohorte transversal; contaron con 351 empleados de población y una muestra de 187 de ellos. Aplicaron un cuestionario propio. Como resultado obtuvieron que, las variables anteriormente mencionadas guardan una relación entre ellos, además que la productividad laboral tiende a ser alta en mayor frecuencia cuando de un clima organizacional bajo pasa a ser alto, concluyendo que es muy importante distinguir y establecer dentro de la institución los causas que participan en la productividad de las personas dentro, ya que eso obligará y comprometerá al personal futuro.

Un estudio en Brasil realizado por el autor Montezeli et al. (2018), tuvo por objetivo examinar las percepciones de las unidades de estudio sobre las habilidades blandas utilizadas en la gestión del hospital. La metodología fue cualitativa e integral. Con una población y muestra de 11 enfermeras en las cuales se realizó una entrevista. En sus resultados determinaron las categorías empíricas:

causas involucradas en la aplicación de habilidades sociales, primordiales habilidades sociales en la dirección del cuidado y utilidad de las habilidades sociales en la dirección. Concluyeron que la percepción de estos entrevistados sobre las habilidades sociales durante la práctica ayuda a que la institución empodere a los actores, estando óptimos en este proceso, y moldea la cultura organizacional valorando las relaciones interpersonales en el cotidiano de los enfermeros.

En el contexto nacional, un estudio realizado por el autor Palacios et al. (2022), tuvo como fin fijar una relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso y eficiencia laboral. El método fue básico, cuantitativo, correlacional y transversal., con una población 82 trabajadores y una muestra de 68, aplicaron la encuesta mediante cuestionario propio como instrumento. Como resultado se halló una moderada correlación positiva y significativa de las variables habilidades interpersonales y el compromiso laboral. Por lo que concluye, el nivel de compromiso laboral de los encuestados será mayor si existe un mayor nivel de habilidades interpersonales.

Un estudio en Lima, realizado por Yarasca, S. (2022); tuvo por objeto precisar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral. El método fue básico, cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La información obtenida a través de dos encuestas fue de una muestra de 80 colaboradores. Halló como resultado que sus variables tienen una correlación positiva y moderada. Concluyó que si el clima organizacional obtiene niveles adecuados se elevaría el nivel de productividad del personal de salud.

Un estudio en Lima, realizado por Anampa, M. (2022), tuvo por objetivo definir la influencia de las habilidades blandas en los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores. Siendo 120 trabajadores su población y 92 de estos como muestra. La metodología de la indagación fue de tipo cuantitativa, correlacional, aplicada y de corte transversal. Siendo la encuesta utilizada como técnica y fueron los cuestionarios de Spielberger y Vagg sobre el estrés laboral y la escala de habilidades sociales de Ana Morocho como instrumentos. Resultando una correlación negativa y una relación inversa entre las variables. Concluyeron

que, si hay un mayor desarrollo de las habilidades blandas disminuyen los indicadores de estrés laboral.

Un estudio en el Callao, realizado por la autora Palomino, M. (2020), tuvo por objetivo determinar el vínculo de las habilidades blandas y el nivel de productividad laboral. El método del estudio es cuantitativo, correlacional, descriptivo y de corte transversal. Contó con 82 trabajadores de población y 68 de estos fueron la muestra. Aplicaron la encuesta mediante el cuestionario Productividad laboral y una evaluación sobre las Habilidades Sociales, los instrumentos. El resultado refleja que las variables del estudio tienen una relación alta positiva y directa. La autora concluyó que, tanto las variables como sus dimensiones se relacionan directamente ya que su significancia es menor a 0,05.

Una investigación realizada por Torres, D. & Atencio, M. (2020), tuvo por objetivo, probar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los administrativos de una municipalidad. La metodología fue cuantitativa, correlacional y de corte transversal, contando con una población de 110 trabajadores y 86 de ellos como muestra; la encuesta fue la técnica que se usó y los cuestionarios cerrados fueron los instrumentos. Como resultado, halló que existe una correlación positiva entre dichas variables y concluyeron que, al presentarse una correlación moderada entre las variables, afirmaron que las habilidades blandas tienen una relación significativa con el desempeño laboral según los administrativos de la entidad que fueron encuestados.

En la provincia de Cajamarca, un estudio realizado por Tapia, J. & Inga, L. (2019), tuvo por fin establecer la relación entre las habilidades blandas de los colaboradores y la productividad laboral. Su metodología fue básica, mixta, correlacional y transversal; con una población de 15 empleados y usaron la misma para la muestra. Aplicaron un cuestionario propio. Obtuvieron que sí existe una correlación positiva alta entre las variables y el nivel de significancia es mayor al 5% de significancia estándar. En conclusión, a mayor el desarrollo de habilidades blandas, mayor será la productividad laboral.

Un estudio realizado por Astochado (2019), que tuvo por finalidad, entender el vínculo de las habilidades blandas y la calidad de atención. El método del estudio fue correlacional no experimental; contó con una población de 230 y de muestra 144 y recolectó sus datos mediante una encuesta. Como resultado obtuvo que el nivel de habilidades blandas es bajo con el 44,4%, proactividad con 48,6% trabajo bajo presión obtuvo 41.7%, responsabilidad social y personal 45.8%, en trabajo de equipo 47,9% y 50,7% en comunicación. Concluyó que las habilidades blandas tienen relación significativa en la calidad de atención.

Con la finalidad de conocer de qué se tratan las variables de habilidades blandas y productividad laboral, se presentarán definiciones de diferentes autores:

Las habilidades blandas también denominadas habilidades transversales, habilidades interpersonales, habilidades no técnicas, habilidades socioemocionales, habilidades sociales o soft skills, son aquellas que potencian la inteligencia emocional, fomentando las relaciones afectivas y la comunicación entre un individuo con quienes lo rodean. (Universidad Tominaga Nakamoto, 2022; Wenjing et al, 2020)

De acuerdo con Goleman (2015), los seres humanos tienen inteligencia emocional, esta se relaciona con las sensaciones, emociones e impulsos; e inteligencia racional y ayuda a generar pensamientos sensatos. Al juntarse ambas inteligencias se producen mejores resultados, es decir que se toman mejores decisiones. Los comportamientos irracionales como maldecir, gritar o maltratar a una persona, indicarían que la inteligencia racional no influye en las acciones.

La teoría de Gardner (2017), describe que nacemos con 8 inteligencias las cuales se desarrollan de manera a ritmo y forma diferente en cada ser humano, es decir que usan esas inteligencias de diferente manera.

En el libro de “Técnicas para el desarrollo de Habilidades Blandas” de Ramírez (2020), las define como las habilidades que ayudarían a desarrollar relaciones psicosociales con otros individuos, mediante la comunicación y la convivencia colaborativa, activa y creativa; sobre todo en el ambiente laboral. Estas habilidades están íntimamente relacionadas con la inteligencia emocional; permiten al individuo

desenvolverse de manera efectiva con su entorno, es decir con su vida diaria y trabajo dándoles la capacidad de lidiar con las emociones de éste o con lo demás. En cuanto los profesionales de la salud, durante su formación, vienen desarrollando dichas habilidades y conocimientos que se verán reflejadas en su productividad.

Estas habilidades blandas son el conjunto de destrezas desarrolladas por un individuo, facilitando la optimización de su propio desempeño, es decir que darán mejores resultados en su productividad ya que estas complementarán las habilidades técnicas. (Siquiera, 2017; Marrero, 2018)

Fernández et al (2019) cita a Ortega (2017) quien dice que estas habilidades blandas son un grupo de facultades que impulsan al desempeñarse de manera eficiente en las relaciones interpersonales y las labores.

El modelo de habilidades de Alles, M. (2017), reúne las capacidades en 3 grupos: destrezas; están el manejo de texto o escritura, solución de conflictos, comunicación oral, conocimientos; están las materias, idiomas, matemáticas, entre otros y competencias; son aquellas que tienen una relación cercana a las habilidades blandas, se encuentran autonomía, adaptabilidad, aprendizaje autónomo. El grupo de conocimientos y destrezas son más fáciles de desarrollar y evaluar, pero el grupo de las competencias son un poco más difícil pero no imposible ya que estas son resultado de rasgos de la personalidad.

La autora Astochado (2019) siguió el modelo de Alles, M. (2017) , el cual fue adecuado hacia el manejo de las emociones por la autora Morocho (2017), por lo que se a las habilidades blandas en 5 dimensiones: proactividad; es la manera voluntaria de un individuo a iniciar un cambio de forma espontánea, trabajo bajo presión; es realizar una labor de forma eficaz en contra de tiempo y adversidades, responsabilidad social y personal; es la consciencia de protección de la ley, sociedad y medio ambiente, trabajo en equipo; es el grupo de individuos que tienen un objetivo en común y se ayudan mutuamente para obtener resultado y comunicación; es la forma en que un emisor enviará un mensaje al receptor, el cual tendrá que ser descifrado por el receptor. (Astachado, 2019; Greer et al, 2020; McCarthy, 2021)

En cuanto a la variable productividad laboral, Paz et al (2017), define a estas palabras como la respuesta eficaz y eficiente de los servicios prestados en conjunto a la utilización de los factores productivos.

Palomino, L. (2020) define a la productividad laboral como el resultado de un buen manejo del capital humano y los recursos materiales, es decir que los recursos disponibles deben ser correctamente administrados para que el personal de salud preste servicios de calidad.

Según Gómez, J. (2021), describe que la teoría de la productividad de Peter Drucker tiene como principal enfoque que, las instituciones deben aumentar el rendimiento por medio de los resultados obtenidos como también el crecimiento de las personas, es decir que las instituciones deben tener la capacidad de transformar los recursos que tiene la entidad en mejores resultados los cuales se medirían en diferentes enfoques.

La teoría de Davis & Newstrom (2016). Establece cinco dimensiones para la productividad laboral, las cuales son: identidad de las tareas; es la parte que el puesto de trabajo requiere que la realización de las labores tenga un resultado visible, variedad de las habilidades; es la cantidad de competencias que un puesto de trabajo requiere para realizar una labor, esto representaría los talentos y habilidades del personal, significación de las tareas; es el impacto que tiene el puesto de trabajo en el personal tanto en su vida como en lo laboral, autonomía; es la libertad que el puesto de trabajo ofrece al trabajador para que ejecute sus labores con la independencia de programación y el uso de instrumentos necesarios y retroalimentación; es cuando se le permite al trabajador conocer de forma directa y clara si su desempeño ha sido el mejor.

La prestación de servicios de alta calidad aumenta la productividad laboral, por tal motivo el personal debe tener conocimientos técnicos, condiciones físicas y sobre todo habilidades transversales para poder aumentarlo. (Mainga et al., 2022; Baharin et al., 2020). Al existir un riesgo psicosocial afectaría al personal de alguna forma por tal motivo el bienestar laboral es fundamental, ya que al no existir bienestar esto se vería reflejado como un impacto negativo en la productividad de la institución.

(Castañeda et al, 2017). Si existe una buena relación entre el personal se logra mejores resultados. Esta buena relación lo logran con la aplicación de habilidades blandas entre ellos. De hecho, las habilidades blandas contribuyen a un buen entorno laboral, lo necesario para la productividad y rendimiento. (Palomino, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue básica ya que se dirigió mediante percepción aspectos esenciales y de los hechos observables de los fenómenos. (CONCYTEC, 2018).

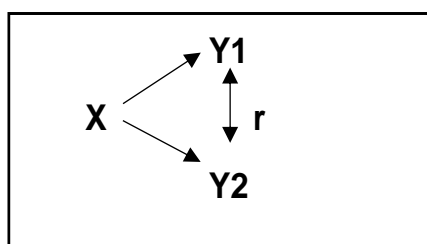
Con un enfoque cuantitativo, porque los datos que se recolectaron mediante las encuestas fueron productos de mediciones que figuran como números, para ello se realizó tablas estadísticas para su representación. (Hernández et al, 2018)

De nivel correlacional, porque la intención del estudio fue estudiar la asociación de ambas variables. Es decir, que muestra la relación entre las variables habilidades blandas y productividad laboral. (Baena, 2017; Bernal,2016)

El estudio fue no experimental de acuerdo con el diseño, debido a que no hubo modificaciones o manipulaciones en ninguna de las variables para poder recolectar la información que se desea conocer de corte transversal, porque la información que se obtuvo acerca del objeto a estudiar fue recolectada por una sola vez en un solo momento dado. (Bernal, 2016)

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Nota: Elaboración propia

X: Muestra

Y1: Habilidades blandas

Y2: Productividad laboral

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

V1: Habilidades blandas

Definición conceptual

Morocho (2017) citado por Astachado (2019) conceptualiza a las habilidades blandas a las destrezas que permiten mantener una buena relación con la sociedad, pues ayudan a la comunicación y a la escucha activa para que un individuo pueda enfrentar, impulsar, hablar o delegar de forma adecuada con los demás; además generan consciencia de los valores humanos, buscando poder trabajar en equipo, mejorando la motivación y el manejo de las emociones.

Definición operacional

El concepto operacional de esta variable es el resultado obtenido por los sujetos que realizaron el cuestionario sobre habilidades blandas. El cuestionario estuvo dividido por 5 dimensiones, las cuales fueron: proactividad; constará de 5 ítems, trabajo bajo presión; con 6 ítems, responsabilidad social y personal; con 5 ítems, trabajo en equipo; con 7 ítems y comunicación; con 4 ítems.

Indicadores

Los siguientes indicadores son los que tomaron en cuenta en la investigación: dinamismo personal, autoconfianza, constancia. Se encontraron en los ítems 1, 2, 3,4, 5; control de sus emociones, buena postura, paciencia, toma de decisiones. Se encontraron en los ítems 6,7,8,9, 10, 11; identificación con la institución, compromiso personal y social. Se encontraron en los ítems 12, 13, 14, 15, 16; autoliderazgo, trabajo en equipo, compromiso laboral. Se encontraron en los ítems 17,18,19, 20, 21, 22, 23; Claridad, cohesión, cortesía. Se encontraron en los ítems 24, 25, 26, 27.

Escala de medición

El instrumento de habilidades blandas empleó la escala tipo Likert, la cual se sumó los puntos obtenidos de acuerdo con la respuesta obtenida de cada ítem para llegar a una calificación final. (Hernández et al, 2018). La escala para este estudio fue:

nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4); y los rangos serán: alto (82 - 108), medio (55 - 81) y bajo (27 - 54).

V2: Productividad laboral

Definición conceptual

Es el producto de la cantidad de materiales usados y la cantidad de veces en el que el servicio fue prestado, todo interactuando eficientemente. Además, es una herramienta eficaz para los cambios de salario y empleo, pues indicaría el nivel de eficiencia del factor trabajo. (Vásquez 2014 citado por Palomino 2020).

Definición operacional

El concepto operacional de esta variable fue el resultado obtenido por los participantes en el cuestionario sobre productividad laboral. El cuestionario estuvo dividido por 5 dimensiones, las cuales son: variedad de habilidades; se evaluó 5 ítems, identidad de tareas; 5 ítems, significación de tareas; 5 ítems, autonomía; 4 ítems y retroalimentación; 6 ítems. (Palomino, 2020)

Indicadores

Los siguientes indicadores son los que tomaron en cuenta en la investigación: habilidades, talentos. Se encontró en los ítems 1,2,3,4,5; ejecutar una tarea, resultado visible. Se encontró en los ítems 6,7,8,9,10; impacto sobre las vidas, trabajo de otras personas, ambiente externo. Se encontró en los ítems 12,13,14,15; libertad, independencia y discreción, programación de su trabajo, utilización de las herramientas necesarias. Se encontró en los ítems 16,17,18,19; desempeño de las actividades, información clara y directa, efectividad de su actuación. Se encontró en los ítems 20,21,22,23,24,25.

Escala de medición

El instrumento de productividad laboral contó con una escala tipo Likert para su medición, la cual sumó los puntos obtenidos de acuerdo con la respuesta obtenida de cada ítem para llegar a una calificación final. (Hernández et al, 2018).

escasamente (1), a veces (2), generalmente (3) y siempre (4); y los rangos fueron: alto (76 – 100), medio (51 - 75) y bajo (25 - 50)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Viene a ser la suma total de individuos que cuentan con características parecidas. (Bernal, 2016). Este estudio fue conformado por una población de 69 trabajadores que ejercen sus labores en un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Criterios de inclusión: Personal de salud activo de ambos sexos que laboran en un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Criterios de exclusión: Personal técnico administrativo que no pertenezca al área de salud.

3.3.2 Muestra

Una muestra es un grupo extraído de una población que se ajusta a criterios de inclusión y exclusión especificados y se les efectúa la medición de las variables mediante un instrumento. (Bernal, 2016). La investigación se trabajó con 67 trabajadores de salud que ejercen sus labores en un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

3.3.3 Muestreo

Se usó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, la cual es definida como una técnica de selección que se basa en un juicio subjetivo en lugar de lo aleatorio los cuales estarían relacionadas a la investigación. (Hernández et al, 2018)

3.3.4 Unidad de análisis

El personal de salud que ejerce sus labores en un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 fue la unidad de análisis.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se empleó una técnica denominada encuesta, la cual constó en un grupo de preguntas tanto de las variables de habilidades blandas como las de productividad laboral. (Hernández et al, 2018)

3.4.2 Instrumentos

El estudio contó con dos instrumentos: el cuestionario de habilidades blandas de Morocho adaptado por Astochado (2019) y el cuestionario de productividad laboral de Navarro (2011) adaptado por Palomino (2020).

Cuestionario de habilidades blandas

En cuanto al cuestionario adaptado por Astochado cuenta con 27 ítems, las cuales evaluaron 5 dimensiones en el personal de un centro de salud. La escala de respuesta de este cuestionario es de tipo Likert, en los que se encontraron valores entre el 1 al 4, de nunca a siempre. En lo que concierne a la puntuación será mediante 3 categorías: alto 82 a 108 puntos, medio de 55 a 81 puntos y bajo de 27 a 54 puntos. (Astochado, 2019) (Anexo 4)

Tabla 1

Ficha técnica de instrumento 1

| |
|--|
| Variable 1: Habilidades blandas |
| Nombre: Cuestionario de Habilidades blandas |
| Autor: Morocho Villavicencio Ana Fiorella |
| Adaptado por: Astochado Granados Thalía Tatiana |
| Año de publicación: Este instrumento fue publicado en el año 2019. |
| Ámbito de aplicación: colaboradores |
| Tiempo de aplicación: 10 minutos |
| Ítems: 27 preguntas |
| Objetivo: determinar las habilidades blandas |
| Dimensiones: proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad social y personal, trabajo en equipo y comunicación |
| Baremos: alto 82 - 108 puntos, medio 55 - 81 puntos y bajo 27 – 54 puntos |

Nota: Información del instrumento de la variable 1

Cuestionario de Productividad laboral

El cuestionario adaptado por Palomino cuenta con 25 ítems, las cuales evaluó 5 dimensiones en el personal de un centro de salud. La escala de respuesta de este

cuestionario fue de tipo Likert, en los que se encontraron valores entre el 1 al 4, de escasamente a siempre. En lo que concierne a la puntuación fue mediante 3 categorías: alto de 100 a 76 puntos, medio de 51 a 75 puntos y bajo de 25 a 50 puntos. (Palomino, 2020) (Anexo 5)

Tabla 2

Ficha técnica de instrumento 2

| |
|---|
| Variable 2: Productividad laboral |
| Nombre: Cuestionario de Productividad Laboral |
| Autor: Fuentes Navarro Silvia María |
| Año de publicación: Este instrumento fue publicado en el año 2020. |
| Ámbito de aplicación: colaboradores |
| Tiempo de aplicación: 10 minutos |
| Ítems: 25 preguntas |
| Adaptado por: Palomino Salazar Lourdes Pilar |
| Objetivo: Medir los factores de la productividad laboral de los colaboradores |
| Dimensiones: variedad de habilidades, identificación de las tareas, significación de las tareas, autonomía y retroalimentación. |
| Baremos: alto de 100 - 76 puntos, medio 51 - 75 puntos y bajo de 25 - 50 puntos |

Nota: Información del instrumento de la variable 2

3.4.3 Validez y confiabilidad

Según Baena (2017) y Bernal (2016) la validez de un instrumento es cuando este es capaz de medir las variables para lo cual fue diseñado, por lo que se expertos validaron el contenido de este. Los instrumentos de esta investigación fueron validados por 3 expertos, quienes contralaron que los ítems no sean confusos y eviten sesgos.

Tabla 3*Relación de expertos validadores*

| Orden | Apellidos y Nombres | Grado | Pertinencia | Relevancia | Claridad |
|-------|--------------------------------------|---------|-------------|------------|----------|
| 1 | Chavez Loyaga Fernando Ivan | Doctor | Sí | Sí | Sí |
| 2 | León Castro Olga Alicia | Maestro | Sí | Sí | Sí |
| 3 | Noblecilla Saavedra Jonny Gabriel | Maestro | Sí | Sí | Sí |

Nota: Tabla de elaboración propia, teniendo como base la ficha de los expertos.

Mientras que Hernández et al (2018) describe que es confiable el instrumento de un estudio cuando este genera resultados congruentes y firmes. Para ello se aplicó a 7 trabajadores una prueba piloto; los resultados que se obtuvieron se analizaron a través del programa de SPSS v26, a los cuales se les aplicó la prueba Alfa de Cronbach. Esta prueba de confiabilidad para la variable habilidades blandas arrojó un valor de 0,875 lo que indicaría que la consistencia interna del instrumento es buena.

Figura 2*Prueba de confiabilidad para Habilidades Blandas*

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 7 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 7 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,875 | ,886 | 27 |

Nota: Procesamiento de la base de datos de los encuestados para la muestra de la prueba piloto en SPSS. Fuente: SPSS v.26

En la prueba de confiabilidad de la variable productividad laboral se halló un valor de 0,790 lo que indicaría que es aceptable la consistencia interna del instrumento.

Figura 3
Prueba de confiabilidad para Productividad laboral

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 7 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 7 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,790 | ,815 | 25 |

Nota: Procesamiento de la base de datos de los encuestados para la muestra de la prueba piloto en SPSS. Fuente: SPSS v.26

3.5 Procedimientos

Para iniciar la investigación se programó una cita con el jefe un centro de salud; durante la cita se le dio a conocer al jefe sobre el tema de investigación que se quería estudiar, además se le entregó una solicitud para que otorgara el permiso para encuestar a su equipo de trabajo. Aceptada la aplicación de los cuestionarios al personal, se envió un e-mail al jefe del centro; en dicho correo se encontraba el link de las encuestas de las variables a investigar para que pueda remitirlo a su personal ese mismo día y puedan participar en el estudio. Obtenidos los resultados, se ordenaron para realizar las respectivas pruebas estadísticas y luego plasmar dichos resultados en gráficos y tablas para luego analizar y explicar los resultados encontrados. Por último, se redactó la discusión de los hallazgos, además se establecieron las conclusiones y se realizaron las recomendaciones del caso.

3.6 Método de análisis de datos

Según Hernández et al (2018), en lo que respecta al análisis de datos se debe utilizar un software adecuado; se empleó el programa de Microsoft Excel para la creación de una base de datos, luego esta se exportó al programa el programa estadístico SPSS v.26 para que analice y procese de forma correcta los datos obtenidos. Para los resultados descriptivos, se elaboró tablas de frecuencia los cuales se tuvo en cuenta tanto el objetivo general como específicos de las habilidades blandas y la productividad laboral, mientras que los resultados inferenciales pasaron por una prueba de normalidad, estableciendo la prueba Rho Spearman como la prueba adecuada para datos no paramétricos. Esto se presentó siguiendo el orden de la hipótesis general y las específicas.

3.7 Aspectos éticos

Estos principios son básicos de acuerdo con el código de ética de la Universidad César Vallejo 2022 por ello son los que se tomó en cuenta.

Con respecto al principio de justicia, se garantizó que la información brindada por los participantes será exclusivamente para fines de este estudio; en cuanto al principio de autonomía, se redactó el consentimiento informado para que los participantes acepten o no en participar en el estudio; respecto al principio de beneficencia, se explicó que este estudio solo busca la retroalimentación del personal para que puedan desarrollar estrategias que ayuden a mejorar las habilidades blandas y productividad laboral del personal; de acuerdo al principio respeto a la propiedad intelectual, se utilizó el formato Apa 7ma edición para registro de las referencias de los autores en cuanto a su propiedad intelectual y con respecto al principio de no maleficencia, se mantuvo en cuenta que los encuestados del estudio no se expongan a ningún daño psicológico o físico, informando al individuo que puede retirarse en cualquier momento.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable Habilidades blandas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Nivel alto | 56 | 93.3 | 93.3 |
| Nivel medio | 4 | 6.7 | 100.0 |
| Nivel bajo | 0 | 0.0 | |
| Total | 60 | 100.0 | |

Nota: Tabla de elaboración propia, según la base datos.

De acuerdo con la tabla 4, la cual hace referencia a los resultados descriptivos de la variable habilidades blandas, se visualiza que del 100% del personal encuestado (60) de este estudio, el 92.5% alcanzó un nivel alto en la variable habilidades blandas, mientras que el 7.5% obtuvo un nivel medio. Las habilidades blandas son requeridas para que un individuo pueda interactuar con otros de forma exitosa dentro de la organización, por lo tanto, obtener un nivel alto en esta variable significaría que se tiene un ambiente de colaboración entre la mayoría de su personal, es decir que estarían manejando de manera adecuada la proactividad, el trabajo bajo presión, la responsabilidad social y personal, el trabajo en equipo y la comunicación, es por ello que se obtuvo un porcentaje de 0% en cuanto al nivel bajo de la variable habilidades blandas. (Morocho,2017).

Tabla 5*Distribución de frecuencias de la variable Productividad laboral*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Nivel alto | 50 | 83.3 | 83.3 |
| Nivel medio | 10 | 16.7 | 100.0 |
| Nivel bajo | 0 | 0.0 | |
| Total | 60 | 100.0 | |

Nota: Tabla de elaboración propia, según la base datos.

De acuerdo con la tabla 5, la cual hace referencia a los resultados descriptivos de la variable productividad laboral, se puede visualizar que del 100% del personal encuestado (60) de este estudio, el 82.1% alcanzó el nivel alto en la variable productividad laboral, mientras que el 17.9% obtuvo un nivel medio. La productividad laboral viene a ser un indicador de eficiencia de las labores, por lo tanto, obtener un nivel alto en esta variable significaría que los servicios producidos y los insumos utilizados interactúan de forma rentable, es decir, que el personal de salud estaría manejando de manera adecuada la variedad de habilidades, la identidad de tareas, la significación de tareas, la autonomía y la retroalimentación, es por ello que se obtuvo un porcentaje de 0% en cuanto al nivel bajo de la variable de productividad laboral. (Palomino,2022).

Tabla 6

Distribución de porcentajes de las dimensiones de Habilidades blandas.

| | Proactividad | Trabajo bajo presión | Responsabilidad Social y personal | Trabajo en equipo | Comunicación |
|--------------|---------------------|-----------------------------|--|--------------------------|---------------------|
| Nivel alto | 85.0 | 83.3 | 81.7 | 76.7 | 81.7 |
| Nivel medio | 15.0 | 16.7 | 18.3 | 23.3 | 18.3 |
| Nivel bajo | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Total | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Nota: Tabla de elaboración propia, según la base datos.

De acuerdo con la tabla 6, el cual hace referencia a la distribución de porcentajes de las dimensiones de habilidades blandas, se puede visualizar que las dimensiones con un nivel alto son, proactividad y trabajo bajo presión, con 85.0% y 83.3% respectivamente; mientras que las dimensiones responsabilidad social y personal y comunicación coinciden ambas con un 81.7%. En cuanto al nivel medio de habilidades blandas observamos que la dimensión trabajo en equipo obtuvo 23.3% seguida por las dimensiones responsabilidad social y personal y la dimensión comunicación que coinciden en un 18.3%. Finalmente, se concluye que el personal en estudio se ubica en un nivel alto y medio respecto a las dimensiones citadas de la variable habilidades blandas, lo que refleja que la mayoría de los colaboradores de salud de esta organización tendrían autoconfianza, control de emociones, compromiso personal y social, claridad y manejan un buen trabajo en equipo. Los que son indicadores de cada dimensión, es por ello se obtuvo un porcentaje de 0.0% en cuanto al nivel bajo en las dimensiones de esta variable.

Tabla 7

Distribución de porcentajes de las dimensiones de Productividad laboral.

| | Variedad de habilidades | Identidad de tareas | Significación de tareas | Autonomía | Retroalimentación |
|--------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------|--------------------------|
| Nivel alto | 81.7 | 88.3 | 58.3 | 78.3 | 73.3 |
| Nivel medio | 18.3 | 11.67 | 41.7 | 21.7 | 26.7 |
| Nivel bajo | 0.0 | 0.0 | 3.4 | 0.0 | 0.0 |
| Total | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Nota: Tabla de elaboración propia, según la base datos.

De acuerdo con la tabla 7, la que hace referencia a la distribución de porcentajes de las dimensiones de la variable productividad laboral, en ella se visualiza que las dimensiones con un nivel alto son identidad de tareas y variedad de tareas con un 88.3% y 81.7% respectivamente. En cuanto al nivel medio de la variable productividad laboral, tenemos que destacar la dimensión significación de tareas con un 41.7%. Por lo tanto, se puede referir que el personal de salud de esta organización ha desarrollado talentos y habilidades para la ejecución de tareas, obteniendo adecuados resultados visibles, además denotan que pueden trabajar con otras personas donde impartirían sus conocimientos con una información clara y directa, por lo que podrían utilizar independientemente las herramientas necesarias para las labores. En cuanto al nivel bajo de las dimensiones de esta variable, refleja un porcentaje de 0%.

4.2 Resultados inferenciales

H1: La distribución de los datos del estudio tienen una distribución normal.

H0: La distribución de los datos del estudio no tienen una distribución normal.

Tabla 8

Prueba de normalidad

| Prueba de normalidad | | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|
| | Kolmogorov- Sminov ^a | | |
| | Estadístico | GI | Sig. |
| Habilidades blandas | ,130 | 60 | ,013 |
| Productividad laboral | ,117 | 60 | ,040 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Resultado de procesamiento en SPSS

La tabla 8 representa una prueba de normalidad de los datos estudiados, las cuales fueron extraídos del programa estadístico SPSS v. 26. La muestra de este estudio fueron 60 encuestados, siendo una cifra que está por encima de los 50, se empleó la prueba de Kolmogorov - Smirnov. El nivel de significancia de esta fue igual a 0.013 en la variable de habilidades blandas y 0.040 en la variable productividad laboral, estos se encuentran por debajo de 0.05, esto significaría no existe una distribución normal en los datos, rechazando la hipótesis alterna (H1). Se utilizó la prueba Rho de Spearman para datos no paramétricos para que la hipótesis general y las específicas sean contrastadas.

Contrastación de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022.

H1: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022.

Tabla 9

Contrastación de hipótesis general

| | | Habilidades blandas | Productividad laboral |
|-----------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,804** |
| Habilidades blandas | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 60 | 60 |
| | Coefficiente de correlación | .804** | 1,000 |
| Productividad laboral | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado de procesamiento en aplicativo SPSS, según la base datos.

En la tabla 9 se puede verificar la relación que existe entre las variables habilidades blandas y productividad laboral, ya que la significancia (bilateral) es de 0.000, lo que se encuentra debajo de p valor =0.05, determinando que, sí tienen una relación significativa, con un nivel de confianza del 99%. Por otro lado, el coeficiente de correlación es de 0.804, valor positivo que indicaría que se halló una correlación positiva alta entre las variables de investigación, aceptando la hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre la dimensión proactividad y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión proactividad y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Tabla 10

Contrastación de hipótesis específica 1

| | | Proactividad | Productividad laboral |
|-----------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,635** |
| Proactividad | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 60 | 60 |
| Productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,635** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado de procesamiento en aplicativo SPSS, según la base datos.

En la tabla 10 se verifica la relación que existe entre la dimensión proactividad y la variable productividad laboral, ya que la significancia (bilateral) es igual a 0.000, lo que se encuentra debajo de p valor =0.05, se determina que, sí tienen una relación significativa, con un nivel de confianza del 99%. Por otro lado, el coeficiente de correlación es igual a 0.635, valor positivo que indicaría que se halló una correlación positiva moderada entre estas, aceptando la hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre la dimensión proactividad y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la dimensión trabajo bajo presión y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión trabajo bajo presión y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Tabla 11

Contrastación de hipótesis específica 2

| | | Trabajo bajo presión | Productividad laboral |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,619** |
| Trabajo bajo presión | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 60 | 60 |
| | Coeficiente de correlación | ,619** | 1,000 |
| Productividad laboral | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado de procesamiento en aplicativo SPSS, según la base datos.

En la tabla 11 se puede verificar la relación que existe entre la dimensión trabajo bajo presión y la variable productividad laboral, ya que la significancia (bilateral) es igual a 0.000, lo que se encuentra debajo de p valor $=0.05$, se determina que, sí tienen una relación significativa, con un nivel de confianza del 99%. Por otro lado, el coeficiente de correlación es de 0.619, valor positivo que indicaría que se halló una correlación positiva moderada entre estas, aceptando la hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre la dimensión trabajo bajo presión y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H0: No Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad social y personal y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad social y personal y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Tabla 12

Contrastación de hipótesis específica 3

| | | Responsabilidad social y personal | Productividad laboral |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,623** |
| Responsabilidad social y personal | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 60 | 60 |
| Productividad laboral | Coeficiente de correlación | ,623** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado de procesamiento en aplicativo SPSS, según la base datos.

En la tabla 12 se puede verificar la relación que existe entre la dimensión responsabilidad social y personal y la variable productividad laboral, ya que la significancia (bilateral) es igual a 0.000, lo que se encuentra debajo de p valor =0.05, se determina que, sí tienen una relación significativa, con un nivel de confianza del 99%. Por otro lado, el coeficiente de correlación es igual a 0.623, valor positivo que indicaría que existe una correlación positiva moderada entre estas, aceptando la hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad social y personal y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H0: Existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Tabla 13

Contrastación de hipótesis específica 4

| | | Trabajo en equipo | Productividad laboral |
|-----------------------|----------------------------|-------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,678** |
| Trabajo en equipo | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 60 | 60 |
| | Coeficiente de correlación | ,678** | 1,000 |
| Productividad laboral | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado de procesamiento en aplicativo SPSS, según la base datos.

En la tabla 13 se puede verificar la relación que existe entre la dimensión proactividad y la variable productividad laboral, ya que la significancia (bilateral) es igual a 0.000, lo que se encuentra debajo de p valor =0.05, se determina que, sí tienen una relación significativa, con un nivel de confianza del 99%. Por otro lado, el coeficiente de correlación es igual a 0.678, valor positivo que indicaría que se halló una correlación positiva moderada entre estas, aceptando la hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 5

H0: No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis específica 5

| | | Comunicación | Productividad laboral |
|-----------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,558** |
| Comunicación | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 60 | 60 |
| | Coefficiente de correlación | ,558** | 1,000 |
| Productividad laboral | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultado de procesamiento en aplicativo SPSS, según la base datos.

En la tabla 14 se puede verificar la relación que existe entre la dimensión proactividad y la variable productividad laboral, ya que la significancia (bilateral) es igual a 0.000, lo que se encuentra debajo de p valor =0.05, se determina que, sí tienen una relación significativa, con un nivel de confianza del 99%. Por otro lado, el coeficiente de correlación es igual a 0.558, valor positivo que indicaría que se halló una correlación positiva moderada entre estas, aceptando la hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

V. DISCUSIÓN

Culminada la interpretación de los resultados, analizados y contrastados, podemos decir que se cumplió con el objetivo general, ya que se estableció la relación de las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022. Así mismo, se ratifica la hipótesis de investigación general, indicando que existe relación significativa entre las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022.

Por otro lado, se halló una correlación positiva alta entre las variables de esta investigación. En cuanto los resultados descriptivos, se precisa que en la variable habilidades blandas, el 93.3% se situaba en el nivel alto, el 6.7% en el nivel medio y el 0% en el nivel bajo; y en la variable productividad laboral, el 83.3% se situaba en el nivel alto, el 16.7% en el nivel medio y el 0% en el bajo. Como se pudo observar los mayores porcentajes de ambas variables se ubicaron en los niveles medio y alto, mientras que en el nivel bajo ambas obtuvieron un 0%.

Siendo así que se puede comparar los hallazgos de esta investigación con los resultados de Palomino (2020), autora quien en su trabajo tuvo por objeto determinar el vínculo de las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral. Halló que las variables del estudio tienen una relación alta positiva y directa por lo que los resultados de la autora son similares con los que se encontraron en este estudio, esto se debe a que las habilidades blandas son un punto clave para exista o mejore el nivel de productividad laboral de una organización, por tal razón se puede corroborar la expresión de la autora que, a mayores habilidades sociales, mayor es la productividad laboral.

En cuanto a los hallazgos descriptivos sobre la variable habilidades sociales se halló que el 52,9% se ubicaba en el nivel alto, el 19,1% en el nivel medio y el 27,9% en el bajo. De la misma manera en la variable productividad laboral se halló al 52,9% en el nivel alto, sin embargo, se halló que el 7,4% se situaba en el nivel medio y el 39,7% en el nivel bajo. De manera que en el nivel alto de ambas variables obtuvo el mayor porcentaje como en este estudio.

De acuerdo con el estudio de Palacios et al. (2022), tuvo por objeto establecer una relación entre las habilidades interpersonales y eficiencia laboral. Como resultado, se obtuvo que presenta una moderada correlación positiva y significativa de las variables, obteniendo un rango menor de correlación a la de esta investigación. Estos establecieron que el nivel de eficiencia laboral de los encuestados será mayor si existe un mayor nivel de habilidades interpersonales.

En cuanto a los resultados descriptivos sobre habilidades interpersonales se halló que el 16,2% se ubicaba en el nivel alto, el 39,9% en el nivel medio y el 43,9% en el bajo, en cuanto a la variable eficiencia laboral el 19,7% se ubicó en el nivel alto, el 31,6% en el nivel medio y el 48,7% en el nivel bajo, por lo que todos estos difieren con los resultados descriptivos de esta investigación.

Con respecto a la relación de la dimensión proactividad y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022. Se verificó el vínculo que existe entre ambas, ya que la significancia (bilateral) al ser igual 0.000, lo cual determinaría que sí tienen una relación significativa y con el coeficiente de correlación igual a 0.635 indicaría una correlación positiva moderada entre estas. Por último, se evidenció que la dimensión proactividad obtuvo al 85% de los encuestados en el nivel categorizado como alto, el 15% de ellos en el nivel categorizado como medio y el 0% en el nivel categorizado como bajo.

A diferencia del estudio de Astochado (2019) que tuvo por finalidad, entender el vínculo de la dimensión proactividad y la calidad de atención en un Hospital de Bagua. Estableció que en la dimensión proactividad, el 21,5 % del personal de salud, se encontraba en un nivel alto, el 29,9% en un nivel medio y el 48,6 % en un nivel bajo, por lo tanto, la dimensión proactividad estaría en un nivel categorizado como bajo. Sin embargo, el estudio de Ladines et al. (2021), que tuvo por objetivo determinar la dimensión iniciativa de la variable habilidades blandas sobre la productividad laboral, halló que la dimensión proactividad o también llamada iniciativa lleva a la organización a tener un cambio y la productividad mejore, ya que la proactividad lleva a las organizaciones a resolver los conflictos de forma distinta y transformadora, pues tener un pensamiento creativo y la iniciativa de una idea generará un impacto en la productividad laboral.

Con respecto a la relación de la dimensión trabajo bajo presión y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022. Se verificó la relación significativa que existe entre ambas, ya que el coeficiente de correlación es igual a 0.619, lo que indicaría una correlación positiva moderada entre estas. Por último, se evidenció que la dimensión trabajo bajo presión obtuvo al 83.3% de los encuestados en el nivel categorizado como alto, el 16.7% de ellos en el nivel categorizado como medio y el 0% en el nivel categorizado como bajo.

Sin embargo, Astochado (2019), que determinó la relación entre sus dimensiones trabajo a presión y eficiencia del servicio, obtuvo una correlación igual a 0.740, lo que acotó una correlación significativa, alta y positiva, siendo esta un valor más alto en comparación a la de este estudio. En cuanto a los resultados descriptivos de sus dimensiones obtuvo que, su mayor porcentaje en el nivel categorizado como bajo y su menor porcentaje en el nivel alto, por lo tanto, nuevamente difiere con los resultados de esta investigación, ya que esta tendría su mayor porcentaje en el nivel alto y su menor porcentaje en el nivel bajo.

Con respecto a la relación de la dimensión responsabilidad social y personal y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022. Se verificó la relación significativa que existe entre ambas, ya que el coeficiente de correlación es igual a 0.623, lo que indicaría una correlación positiva moderada entre estas. Por último, se evidenció que la dimensión responsabilidad social y personal obtuvo al 81.7% de los encuestados en el nivel categorizado como alto, el 18.3% de ellos en el nivel categorizado como medio y el 0% en el nivel categorizado como bajo.

Mientras que en el estudio de Yarasca M. (2022) halló que el coeficiente de correlación fue igual a 0.362, lo que acota que existe una relación positiva baja entre la dimensión y la variable, siendo esta una interpretación de menos categoría obtenida en este estudio. En cuanto a los resultados descriptivos de la dimensión, se obtuvo que el 40% en el nivel alto, el 58,8% en el nivel medio y el 1.3 % en el nivel bajo; obteniendo su mayor porcentaje en el nivel medio a diferencia con la de

este estudio, en la que su mayor porcentaje fue en el nivel categorizado como alto. Estos serían los motivos por los cuales difieren con los hallazgos de este estudio.

Con respecto a la relación de la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022. Se verificó la relación que existe entre ambas, ya que el coeficiente de correlación fue igual a 0.678 indicando una correlación positiva moderada entre estas. Por último, se evidenció que la dimensión trabajo en equipo obtuvo al 76.7% de los encuestados en el nivel categorizado como alto, el 23.3% de ellos en el nivel categorizado como medio y el 0% en el nivel categorizado como bajo. Al igual que los autores Tapia, J. & Inga, L. (2019) que tuvieron por objetivo establecer la relación entre la dimensión trabajo en equipo y la productividad laboral. Acotan una correlación positiva moderada debido a que su coeficiente de correlación es igual 0.042, un resultado un poco menor al de este estudio pero que a su interpretación es igual al de este estudio.

Sin embargo, el estudio de Torres, D. & Atencio, M. (2019) verificó que existe una relación entre la dimensión trabajo en equipo con la variable desempeño laboral, pero el coeficiente de correlación fue igual a 0.337 lo que se interpretaría como una correlación positiva baja; una calificación más baja a la obtenida en este estudio.

Con respecto a la relación de la dimensión comunicación y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022. Se verificó la relación que existe entre ambas, ya que el coeficiente de correlación fue a 0.558 indicando una correlación positiva moderada entre estas. Por último, se evidenció que la dimensión trabajo en equipo obtuvo al 81.7% de los encuestados en el nivel categorizado como alto, el 18.3% de ellos en el nivel categorizado como medio y el 0% en el nivel categorizado como bajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, se difiere con el resultado inferencial del estudio de Tapia, J. & Inga, L. (2019) quienes acotan que existe una correlación positiva alta entre esta dimensión y variable debido a que su coeficiente de correlación es igual 0.806 siendo mayor al de este estudio. En cuanto a los resultados descriptivos de esta investigación, se pudo observar que los

resultados de los autores de los autores Torres, D. & Atencio, M. (2019) son casi parecidos, debido a que el 76,7% se encontraron en el nivel alto y el 17,4% en el nivel medio. A diferencia de los resultados de Astochado (2019) donde se obtuvo que el 50.7% estaba en un nivel bajo, el 31.3% en el nivel medio y el 18% en el nivel bajo.

Con ello, se puede ratificar lo descrito por las autoras Almengor, S. (2022) y Montezeli et al (2018), donde la primera refiere que las habilidades como la comunicación entre los colaboradores genera un buen trabajo en equipo, punto clave para el desarrollo de los objetivos de la institución y la generación de resultados eficientes y la segunda que, la dimensión comunicación es esencial para el monitoreo de las propias actuaciones y el de las personas con las que uno trabaja, debido a que apuntaría a relaciones satisfactorias y sanas, ayudando a la corrección, el mantenimiento y la mejora en la relación proceso-producto, es decir la producción laboral.

Las dimensiones mencionadas sobre las habilidades blandas son fundamentales en los trabajadores de salud, por lo que se está de acuerdo con la autora Widad et al (2022), quien concluye que las habilidades blandas más resaltante son: la comunicación y trabajo en equipo, pues como ya se ha corroborado estas tienen una relación significativa, positiva y moderada con la productividad laboral; es a las habilidades blandas que se deberán recurrir para llegar a obtener un alto nivel de productividad laboral para la organización. Sin embargo, aunque el personal haya obtenido un nivel alto con referencia a las variables, este debe seguir capacitándose y entregar más de ellos, para que así logre disminuir esos pequeños porcentajes que se ubican en el nivel categorizado como medio, y así esta unidad sea reconocida no solo por su productividad sino también las habilidades que se aplicaron para llegar a ello.

Patel, S (2021) concluyó en su estudio que la dimensión comunicación es relevante en las diferentes industrias que existen, pero lo es mucho más en los profesionales del sector sanitario. Pues aparte de tener una buena comunicación con los compañeros de trabajo, los profesionales sanitarios deben dialogar correctamente con los pacientes y sus familiares, ya que la disposición del paciente en buscar recomendaciones clínicas, a autogestionar una condición médica

persistente y a cultivar patrones de estilo de vida preventivos se encuentra relacionada con la habilidad de comunicación de un miembro del equipo sanitario; motivo por el cual la comunicación ayudaría a mejorar su desempeño laboral del profesional y por lo tanto su productividad, es por ello que se está de acuerdo con el autor, debido a esto se vería reflejado en los resultados descriptivos de esta investigación.

Con referencia a la metodología, el presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, lo cual nos ayudó a corroborar las teorías sobre las habilidades blandas y la productividad laboral, cumpliendo con el objetivo de esta investigación, aun así, un enfoque mixto proporcionaría una mayor amplitud y comprensión sobre la información obtenida. (Hernández et al, 2018). Sin embargo, este enfoque requiere más recursos y sobre todo tiempo, siendo el enfoque cuantitativo una ventaja por el tipo de población, es decir que el personal de salud no hubiera tenido la disponibilidad necesaria de tiempo para ser parte de un estudio de enfoque mixto. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, resultando en ser una debilidad para el estudio, ya que no se puede generalizar los resultados, no obstante, se protegió la seguridad de los trabajadores que participaron en el estudio, con respecto a la aplicación de las encuestas, hubo ciertas dificultades puesto que algunos trabajadores de un momento de tener tiempo disponible para responder la encuesta al otro se les presentaba un paciente no pudiendo continuar, teniendo que hacerles recordar completar la encuesta, a pesar de ello, mostraron en todo momento su voluntad y entusiasmo en querer cooperar con el estudio, sumándole que estos mismos trabajadores invitaban a sus compañeros de trabajo, quienes cumplían con los criterios de inclusión como de exclusión, para que participen en este estudio, siendo aquello una gran fortaleza.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En este estudio se estableció que, existe una relación significativa, positiva y alta entre las variables habilidades blandas y la productividad laboral en los trabajadores de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022; motivo por lo que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación.
- Segunda:** Se halló una relación significativa entre la dimensión proactividad, primera dimensión de la variable habilidades blandas y productividad laboral, señalando una correlación positiva y moderada entre estas.
- Tercera:** Se halló una relación significativa entre la dimensión trabajo bajo presión, segunda dimensión de la variable habilidades blandas y productividad laboral, señalando una correlación positiva y moderada entre estas.
- Cuarta:** Se halló una relación significativa entre la dimensión responsabilidad social y personal, tercera dimensión de la variable habilidades blandas y productividad laboral, señalando una correlación positiva y moderada entre estas.
- Quinta:** Se halló una relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo, cuarta dimensión de la variable habilidades blandas y productividad laboral, señalando una correlación positiva y moderada entre estas.
- Sexta:** Se halló una relación significativa entre la dimensión trabajo comunicación, quinta dimensión de la variable habilidades blandas y productividad laboral, señalando una correlación positiva y moderada entre estas.
- Séptima:** De la misma manera se puede concluir que, a nivel descriptivo, las habilidades blandas en el personal de salud predominaron la categoría nivel alto con 93,3%, el 6,7% en la categoría nivel medio y 0% en la categoría nivel bajo. En cuanto a la productividad laboral se halló que 83,3% predominó en la categoría nivel alto, el 16,7 % en la categoría nivel medio y la categoría nivel bajo fue la misma que en la anterior variable.
- Octava:** Con referencia al análisis descriptivo de las dimensiones de habilidades blandas en el personal de salud, se concluye que estas cinco dimensiones, muestran el mayor porcentaje en su nivel alto; obteniendo la dimensión proactividad; 85%, la dimensión trabajo bajo presión; 83,3%,

la dimensión responsabilidad social y personal; 81,7%, la dimensión trabajo en equipo; 76,7% y la dimensión comunicación; 81,7%.

Novena: Finalmente, en cuanto al análisis descriptivo de las dimensiones de productividad laboral en el personal de salud, se concluye que estas cinco dimensiones, muestran el mayor porcentaje en su nivel alto; obteniendo la dimensión variedad de habilidades; 81,7%%, la dimensión identidad de tareas; 88,3%, la dimensión significación de tareas; 58,3%, la dimensión autonomía; 78,3% y la dimensión retroalimentación; 73,3%.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere realizar a las futuras investigaciones a utilizar el método inductivo, pues se podría analizar las fases particulares por medio de un estudio individual de esos hechos lo que formularían conclusiones generales.

Segunda: También se recomienda a las investigaciones futuras, utilizar la entrevista estructurada, la cual permitiría obtener mayor profundidad en las respuestas de los encuestados por la interacción oral directa entre el entrevistador y el entrevistado.

Tercera: Se sugiere al área de recursos humanos continuar con los talleres para su personal de salud, y sobre todo en el nuevo personal que ingrese al establecimiento, ya que estos ayudarían a mejorar sus habilidades blandas, pues esto mantendrá el ambiente laboral que se percibe, pero también ayudaría a mejorarlo aún más, al mismo tiempo impulsará más su desempeño y por lo tanto su productividad laboral.

Cuarta: Se sugiere al personal de salud de las diferentes áreas, mantener su compromiso personal y social con el establecimiento, brindando su mejor esfuerzo y capacidad para que puedan desarrollar de manera eficaz y eficiente sus actividades, y así con el tiempo puedan identificarse con la organización y así busquen siempre lo mejor para esta.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano (Nueva edición): Basado en competencias*.
- Almengos, S. (2022). Development of soft skills to increase productivity in human talent. *Revista Saberes*. (5)2. https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep
- Anampa, M. (2022). *Las habilidades blandas y los niveles de estrés en trabajadores del centro de Salud Pachacamac durante la pandemia Covid-19. Lima 2021*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82589/Anampa_LMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Antón, M. (2022). Qué es el reskilling y cómo lo abordan las universidades en la Argentina. *Forbes*. Recuperado 4 de septiembre de 2022, de <https://www.forbesargentina.com/liderazgo/que-reskilling-como-lo-abordan-universidades-argentina-n21360>
- Astochado, T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján – Bagua, 2019*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación 3a. ed.*
- Baharin, R., Halal, R., Yussof, I., & Mohd, N. (2020). Impact of Human Resource Investment on Labor Productivity in Indonesia. *Iranian Journal of Management Studies*. 13(1). 10.22059/ijms.2019.280284.673616
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. 4ta ed.*
- Bardy, R., Rubens, A., & Eberle, P. (2017). Soft Skills and Job Opportunities of Migrants: Systemic Relationships in the Labor Market. *Business Ethics and Leadership*, 1(4), 5-21. [https://doi.org/10.21272/bel.1\(4\).5-21.2017](https://doi.org/10.21272/bel.1(4).5-21.2017)
- Cabrejos, A., & Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6986>

- Carmona, P, Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Sapienza Organizacional* .2(3),53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Castañeda, Y., Betancourt, J.; Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista electrónica Psyconex*. 9 (14). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- CONCYTEC (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica – Reglamento. *Portal CONCYTEC*. Recuperado 23 de septiembre de 2022, de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Davis, K., & Newstrom, J. (2016). *Comportamiento humano en el trabajo*. 10^{ma} Ed.
- Fernández, V., Esteves A, Durand J., & Núñez H., (2019). Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. un estudio realizado en el emporio comercial gamarra, Perú. / soft skills and its impact on the management of the marketing mix a study carried out in gamarra commercial emporium, Perú. *Revista Científica ECOCIENCIA*. 6(2). <https://www.proquest.com/scholarly-journals/habilidades-blandas-y-suimpacto-en-la-gestión-de/docview/2229277265/se-2?accountid=37408>
- Medina, A. (2017). *El Síndrome de Burnout y Productividad laboral de los funcionarios del distrito educativo 18d01 en Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26733/1/07%20GTH.pdf>
- Flores C., & Vigil R. (2020). *Las habilidades blandas y su orientación hacia la gestión de calidad en el nuevo escenario laboral de la empresa agrícola Puemape S.A.C - año 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2899144>
- Gardner, H. (2017). *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples*. 3^{era} edición.
- Goleman, D. (2015). *La Inteligencia Emocional*. Pontificia Politécnica De Valencia.

- Gómez, J. (2021). Peter Drucker y la comprensión actual de la empresa. *Revista Nuevas Tendencias*, 3 (6). <https://revistas.unav.edu/index.php/nuevas-tendencias/article/view/41521>
- Greer, A., Selladurai, R.I., Pfeifle, A., Selladurai, R., & Hobson, C.J. (2020). Effective Teamwork and Healthcare Delivery Outcomes. *IGI global Publisher of timely knowledge*. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-2949-2.ch004>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*.
- Loura, D., Arriscado, A., Kerkstra, A., Nascimento, C., Félix, I., Pereira, M., & Baixinho, C. (2021). Interprofessional Competency Frameworks in Health to Inform Curricula Development: Integrative Review. *New Trends in Qualitative Research*, 6, 63–71. <https://doi.org/10.36367/ntqr.6.2021.63-71>
- Luna, F., & Silva, S. (2020). *Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza, Trujillo – 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6863>
- Mainga, S., Braynen, M., Moxey, R., & Quddus, S. (2022). Graduate Employability of Business Students. *Administrative Sciences Journal*. 12(3), 72; <https://doi.org/10.3390/admsci12030072>
- Marrero, O., Mohamed, R., & Xifra, J. (2018). Habilidades blandas para formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*. 5, 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>
- Medina, A. (2017). *El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del distrito educativo 18d01 en Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26733/1/07%20GTH.pdf>
- Molinero, L. (2019). La Inteligencia Artificial y las Soft Skills. *Revista Capital Humano*, 345, 208–210. https://www.researchgate.net/publication/340038683_ESTIMULACION_DEL_P_ENSAMAMIENTO_CRITICO_Y_HABILIDADES_BLANDAS_MEDIANTE_LA_METODOLOGIA_LEO_PIENSO_Y_APIRENDO_EN_EL

- Montezeli, J., De Almeida, K. & Haddad, M. (2018). Nurses' perceptions about social skills in care management from the perspective of complexity. *Revista da Escola de Enfermagem*. 52(0). <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2017048103391>
- Morocho, A. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala de habilidades blandas en el personal administrativo de la UGEL AYABACA*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- McCarthy, L. (2021). Social Work Burnout in the Context of Interprofessional Collaboration. *Social Work Research*. 45(2), 129–139. <https://doi.org/10.1093/swr/svab004>
- Noticias A. (2019). El 76% de puestos laborales no se cubre por falta de habilidades blandas. *Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina*. Recuperado 3 de septiembre de 2022, de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-76-de-puestos-laborales-no-se-cubre-falta-habilidades-blandas-756541.aspx>
- Ortiz, C., Ortiz, O., Coronell, R., Hamburguesa, K., & Orozco, E. (2019). Incidence of organizational climate on productivity in institutions providing health services (IPS): A correlational study. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. 14(2). 187-193. https://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf
- Ortega, C. (2017). El desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. Universidad Tecnológica ECOTEC. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>
- Palacios Garay, K. E., Zavaleta Oliver, J. M., Fuster-Guillén, D., & Rengifo Lozano, R. A. (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 28, 302-312. <https://doi.org/10.31876/racs.v28i.38165>
- Palomino, L. (2020). Habilidades sociales y el nivel de productividad en el personal de salud en el centro de salud Acapulco – Callao, 2018. *Universidad Nacional Federico Villareal*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4478>

- Patel, S. (2021). Soft skills for healthcare staff. *Metropolia University of Applied Science Journal*, 1(02). <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/501945/Patel%20Shradhhabahen.pdf?sequence=2&isAllowed=y%22>
- Paz, A., & Nuñez, R. (2017). La cultura organizacional como base del cumplimiento de objetivos estratégicos organizacionales. *Revista Portal De La Ciencia*. 144-155. <https://doi.org/10.5377/pc.v10i0.3015>
- Puerta, C., & Quiliche, S. (2021). *Las habilidades blandas y la satisfacción de los usuarios de la gerencia regional de transporte y comunicaciones de la Libertas – 2021*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87542/Puerta_RC-E-Quiliche_CSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prada, M., Rucci, G., & Urzua, S. (2019). Training, soft skills and productivity: Evidence from a field experiment in retail. *ECONSTOR journal*. IDBWP-1015. <https://doi.org/10.18235/0001714>
- Ramirez, J. (2020). Vivir una vida creativa para perder el miedo a equivocarse. Técnicas para desarrollar Habilidades blandas. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNAS). *Psicología*. <https://www.docsity.com/es/librosobre-tecnicas-para-desarrollar-habilidades-blandas/6033060/>.
- Singh, A., & Jaykumar, P. (2019). On the road to consensus: key soft skills required for youth employment in the service sector. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*.11(1).10-24. <https://doi.org/10.1108/WHATT-10-2018-0066>
- Schaberg, K. (2019). Teaching Soft Skills in Workforce Programs: Findings from WorkAdvance Providers. *American Enterprise Institute Journal*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED602408.pdf>
- Siquiera (2017). *5 habilidades blandas fundamentales para triunfar en la actualidad*. Universidad de México. <https://www.universia.net/mx/actualidad/empleo/5-habilidades-blandas-fundamentales-triunfar-actualidad-1154123.html>
- Sharma, S., Arora, K., Chandrashekhar, C., Sinha, R., Akhtar, F., & Mehra, S. (2020). Evaluation of a training program for soft skill education and financial literacy to community health workers in India: a quasi-experimental study. *Research square*.46 (2021). <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-34698/v1>

- Stadick, J. (2020). The relationship between interprofessional education and health care professional's attitudes towards teamwork and interprofessional collaborative competencies. *Journal of Interprofessional Education & Practice*, 19, 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.xjep.2020.100346>
- Torres, D., & Atencio, M (2020). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima-Perú, 2020*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26404/Atencio%20Calder%c3%b3n%20Mar%c3%ada%20Lizbeth%20-%20Torres%20Solano%20Deyse%20Raquiel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Universidad Tominaga Nakamoto (2022). ¿Qué son las habilidades blandas? Utominaga. <https://utominaga.edu.mx/que-son-las-habilidades-blandas/>
- Weel-Baumgarten, I. (2018). Education, research & policy: the three-legged stool of healthcare communication. *Journal of Communication in Healthcare*. 11. 11 - 9. <https://doi.org/10.1080/17538068.2018.1436398>
- Wenjing, L. & Jin, L. (2021). Soft skills, hard skills: What matters most? Evidence from job postings. *Applied Energy Journal*. 300. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2021.117307>
- Widad, A. & Abdellah, G. (2022). Strategies used to teach soft skills in undergraduate nursing education: A scoping review. *Journal of Professional Nursing*. 42, 209-218. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2022.07.010>
- Zumarán, O., Gutiérrez, B., Calero, R., Villanueva, R., Ramírez, A., Maguiña, M., Guillén, E., Vega, C., Vilcapoma, C., Jiménez, K., Príncipe, G., Valverde, J., & Valderrama, S. (2017). *Estadística para la investigación. 1era ed. Universidad Cesar Vallejo*

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: Habilidades blandas y productividad laboral del personal de un Centro de salud de Castilla, Piura, 2022 | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----------------------------------|---|-------|---|---|---|--|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable 1: Habilidades blandas | | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | | |
| ¿De qué forma se relaciona las habilidades blandas y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022? | Establecer la relación de las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | Si se relaciona significativamente las habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | Proactividad | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dinamismo personal ✓ Autoconfianza ✓ Constancia. | 5 | Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4) | Alto: 16-25 Medio: 11- 15 Bajo: 5-10 | | |
| Problema específico N°01: ¿De qué forma se relaciona la dimensión proactividad y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022? | Objetivo específico N° 01: Establecer la relación de la dimensión proactividad y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022 | Hipótesis específica N° 01: Si se relaciona significativamente la dimensión proactividad y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | Trabajo bajo presión | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de sus emociones ✓ Buena postura, ✓ Paciencia ✓ Toma de decisiones | 6 | Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4) | Alto: 19-24 Medio: 13-18 Bajo: 6-12 | Alto: 82 - 108 | |
| | | | Responsabilidad social y personal | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación con la institución ✓ Compromiso personal y social | 5 | Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4) | Alto: 16-20 Medio: 11-15 Bajo: 5-10 | Medio: 55 - 81 Bajo: 27 - 54 | |
| Problema específico N°02: ¿De qué forma se relaciona la dimensión trabajo bajo presión y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022? | Objetivo específico N° 02: Establecer la relación de la dimensión trabajo bajo presión y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | Hipótesis específica N° 02: Si se relaciona significativamente la dimensión trabajo bajo presión y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura,2022 | Trabajo en equipo | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoliderazgo ✓ Trabajo en equipo ✓ Compromiso laboral. | 7 | Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4) | Alto: 22-28 Medio: 16-21 Bajo: 7-14 | | |
| | | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Claridad ✓ Cohesión ✓ Cortesía. | 4 | Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4) | Alto: 13-16 Medio: 9-12 Bajo: 4-8 | | |
| Problema específico N°03: ¿De qué forma se relaciona la dimensión responsabilidad social y | Objetivo específico N° 03: Establecer la relación de la dimensión responsabilidad social y personal y | Hipótesis específica N° 03: Si se relaciona significativamente la dimensión responsabilidad | Variable 2: Productividad laboral | | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|--|--|----------------------|
| personal y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022? | productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | social y personal y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | | | | | | |
| Problema específico N°04: ¿De qué forma se relaciona la dimensión trabajo en equipo y la productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022? | Objetivo específico N° 04 Establecer la relación de la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | Hipótesis específica N° 04: Si se relaciona significativamente la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | Variedad de habilidades | ✓ Talentos ✓ Habilidades | 5 | Escasamente(1) A veces (2) Generalmente (3) Siempre (4) | Alto: 16-20 Medio: 11-15 Bajo: 5-10 | Alto: 100 - 76 |
| | | | Identidad de las tareas | ✓ Ejecutar una tarea ✓ Resultado visible. | 5 | Escasamente (1) A veces (2) Generalmente (3) Siempre (4) | Alto: 16-20 Medio: 11-15 Bajo: 5-10 | Medio: 51 - 75 |
| | | | Significación de las tareas | ✓ Ambiente externo ✓ Impacto sobre las vidas ✓ Trabajo de otras personas | 5 | Escasamente (1) A veces (2) Generalmente (3) Siempre (4) | Alto: 16-20 Medio: 11-15 Bajo: 5-10 | Bajo: 25 - 50 |
| Problema específico N°05: ¿De qué forma se relaciona la dimensión comunicación y la productividad laboral de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022? | Objetivo específico N° 05 Establecer la relación de la dimensión comunicación y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | Hipótesis específica N° 05: Si se relaciona significativamente la dimensión comunicación y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022 | Autonomía | ✓ Programación de su trabajo ✓ Libertad, independencia y discreción ✓ Utilización de herramientas necesarias | 4 | Escasamente (1) A veces (2) Generalmente (3) Siempre (4) | Alto: 13-16 Medio: 9-12 Bajo: 4-8 | |
| | | | Retroalimentación | ✓ Información clara y directa ✓ Desempeño de las actividades ✓ Efectividad de su actuación | 6 | Escasamente (1) A veces (2) Generalmente (3) Siempre (4) | Alto: 19-24 Medio: 13-18 Bajo: 6-12 | |
| Diseño de investigación: | | Población y Muestra: | Técnicas e instrumentos: | | | Método de análisis de datos: | | |
| Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Deductivo, analítico y correlacional Diseño: No experimental, transversal | | Población: 69 trabajadores Muestra: 67 trabajadores | Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Habilidades Blandas, Cuestionario de productividad laboral | | | Descriptiva: Tablas de frecuencias Inferencial: Prueba de normalidad y prueba estadística | | |

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|---|---|---|-----------------------------------|--|--|
| Variable 1 Habilidades blandas | Son las destrezas que permiten mantener una buena relación con la sociedad, pues ayudan a la comunicación y a la escucha activa para que un individuo pueda enfrentar, impulsar, hablar o delegar de forma adecuada con los demás; además generan consciencia de los valores humanos, buscando poder trabajar en equipo, mejorando la motivación y el manejo de las emociones. (Morocho, 2017 citado por Astochado, 2019) | El resultado obtenido por los participantes que realicen el cuestionario de la autora Morocho (2017) adaptado por Astochado (2019) sobre habilidades blandas. El cuestionario está dividido por 5 dimensiones | Proactividad | Dinamismo personal, autoconfianza, constancia. | Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4) Nunca (1) |
| | | | Trabajo bajo presión | Control de sus emociones, buena postura, paciencia, toma de decisiones | |
| | | | Responsabilidad social y personal | Identificación con la institución, compromiso personal y social | |
| | | | Trabajo en equipo | Autoliderazgo, trabajo en equipo, compromiso laboral. | |
| | | | Comunicación | Claridad, cohesión, cortesía. | |
| Variable 2 Productividad laboral | Es el resultado de la cantidad de materiales usados y la cantidad de servicios prestados interactúan eficientemente. Además, es una herramienta eficaz para los cambios de salario y empleo, pues indicaría el nivel de eficiencia del factor trabajo. (Newstrom J. ,2010 citado por Palomino,2020). | El concepto operacional de esta variable será el resultado obtenido por los participantes en el cuestionario de Navarro (2011) adaptado por Palomino (2020) sobre productividad laboral. El cuestionario estará dividido por 5 dimensiones. | Variedad de habilidades | Habilidades, talentos. | Escasamente (1) A veces (2) Generalmente (3) Siempre (4) |
| | | | Identidad de tareas | Ejecutar una tarea, resultado visible. | |
| | | | Significación de tareas | Impacto sobre las vidas, trabajo de otras personas, ambiente externo | |
| | | | Autonomía | Libertad, independencia y discreción, programación de su trabajo, utilización de las herramientas necesarias | |
| | | | Retroalimentación | Desempeño de las actividades, información clara y directa, efectividad de su actuación | |

Anexo 3. Instrumentos de la variable 1

Ficha técnica de variable 1

| |
|--|
| Variable 1: Habilidades blandas |
| Nombre: Cuestionario de Habilidades blandas |
| Autor: Morocho Villavicencio Ana Fiorella |
| Adaptado por: Astochado Granados Thalía Tatiana |
| Año de publicación: Este instrumento fue publicado en el año 2019. |
| Ámbito de aplicación: colaboradores |
| Tiempo de aplicación: 10 minutos |
| Ítems: 27 preguntas |
| Objetivo: determinar las habilidades blandas |
| Dimensiones: proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad social y personal, trabajo en equipo y comunicación |
| Baremos: alto 82 - 108 puntos, medio 55 - 81 puntos y bajo 27 – 54 puntos |

Cuestionario de Habilidades Blandas

Marcar con una X en la opción que mejor exprese su punto de vista:

| ITEMS | NUNCA (1) | A VECES (2) | CASI SIEMPRE (3) | SIEMPRE (4) |
|--|-----------|-------------|------------------|-------------|
| DIMENSIÓN 1: PROACTIVIDAD | | | | |
| 1. ¿Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan? | | | | |
| 2. ¿Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos? | | | | |
| 3. ¿Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos? | | | | |
| 4. ¿Termino el trabajo, aunque sea difícil? | | | | |
| 5. ¿Soy perseverante en el trabajo que se me encarga? | | | | |
| DIMENSIÓN 2: TRABAJO BAJO PRESIÓN | | | | |
| 6. ¿Disfruto siendo parte de un grupo? | | | | |
| 7. ¿Constantemente tengo una buena actitud? | | | | |
| 8. ¿Controlo situaciones de estrés en el trabajo? | | | | |
| 9. ¿Soy una persona que respeta las opiniones de los demás? | | | | |
| 10. ¿Si algo sale mal busco una solución evitando enojarme? | | | | |
| 11. ¿Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva? | | | | |
| DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PERSONAL | | | | |
| 12. ¿Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo? | | | | |
| 13. ¿Me siento orgulloso de trabajar en esta organización? | | | | |
| 14. ¿Cuándo me equivoco asumo la responsabilidad sin culpar a nadie más? | | | | |
| 15. ¿Apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo? | | | | |
| 16. ¿Desarrollo acciones que favorecen el respeto y la educación en la organización donde trabajo? | | | | |
| DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO | | | | |
| 17. ¿Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto? | | | | |
| 18. ¿Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo? | | | | |
| 19. ¿Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie? | | | | |
| 20. ¿Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío? | | | | |
| 21. ¿Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo? | | | | |
| 22. ¿Me encuentro comprometido con el desarrollo de la organización? | | | | |
| 23. ¿Estoy atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda? | | | | |
| DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN | | | | |
| 24. ¿Cuándo hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta? | | | | |
| 25. ¿Expreso de manera correcta lo que necesito? | | | | |
| 26. ¿Estoy atento ante una comunicación? | | | | |
| 27. ¿Sé cuándo es mejor guardar silencio? | | | | |

Anexo 4. Instrumentos de la variable 2

Ficha técnica de variable 2

| |
|---|
| Variable 2: Productividad laboral |
| Nombre: Cuestionario de Productividad Laboral |
| Autor: Fuentes Navarro Silvia María |
| Año de publicación: Este instrumento fue publicado en el año 2020. |
| Ámbito de aplicación: colaboradores |
| Tiempo de aplicación: 10 minutos |
| Ítems: 25 preguntas |
| Adaptado por: Palomino Salazar Lourdes Pilar |
| Objetivo: Medir los factores de la productividad laboral de los colaboradores |
| Dimensiones: variedad de habilidades, identificación de las tareas, significación de las tareas, autonomía y retroalimentación. |
| Baremos: alto de 100 - 76 puntos, medio 51 - 75 puntos y bajo de 25 - 50 puntos |


Cuestionario de productividad laboral

Marcar con una X en la opción que mejor exprese su punto de vista:

| ITEMS | | | | |
|--|-----------------|-------------|------------------|-------------|
| DIMENSIÓN 1: VARIEDAD DE HABILIDADES | ESCASAMENTE (1) | A VECES (2) | GENERALMENTE (3) | SIEMPRE (4) |
| 1. ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros? | | | | |
| 2. ¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo? | | | | |
| 3. ¿Es leal con sus superiores? | | | | |
| 4. ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo? | | | | |
| 5. ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión? | | | | |
| DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DE TAREAS | | | | |
| 6. ¿Mantiene el control administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad? | | | | |
| 7. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? | | | | |
| 8. ¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo? | | | | |
| 9. ¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad? | | | | |
| 10. ¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? | | | | |
| DIMENSIÓN 3: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA | | | | |
| 11. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros? | | | | |
| 12. ¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas? | | | | |
| 13. ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas? | | | | |
| 14. ¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia? | | | | |
| 15. ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido? | | | | |
| DIMENSIÓN 4: AUTONOMIA | | | | |
| 16. ¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad? | | | | |
| 17. ¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo? | | | | |
| 18. ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad? | | | | |
| 19. ¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo? | | | | |
| DIMENSIÓN 5: RETROALIMENTACIÓN | | | | |
| 20. ¿Le gusta participar en actividades en grupo donde se comparte conocimientos profesionales? | | | | |
| 21. ¿Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores que afecten el desempeño de actividad? | | | | |
| 22. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización? | | | | |
| 23. ¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas? | | | | |
| 24. ¿Aplica nuevos conocimientos que aumenten su efectividad en su lugar de trabajo? | | | | |
| 25. ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación? | | | | |

Anexo 5. Validación de instrumentos

Certificado de validez del Experto 1


ESCUELA DE POSGRADO
UCV
 UNIVERSIDAD CECILIA UGARRA
 ESCUELA DE POSGRADO

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

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Termino el trabajo, aunque sea difícil? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Soy perseverante en el trabajo que se me encarga? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: TRABAJO BAJO PRESIÓN | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿Disfruto siendo parte de un grupo? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Constantemente tengo una buena actitud? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Controlo situaciones de estrés en el trabajo? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Soy una persona que respeta las opiniones de los demás? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Si algo sale mal busco una solución evitando enojarme? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PERSONAL | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | ¿Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Me siento orgulloso de trabajar en esta organización? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cuándo me equivoco asumo la responsabilidad sin culpar a nadie más? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Desarrollo acciones que favorecen el respeto y la educación en la organización donde trabajo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | ¿Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Solo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Estoy comprometido con el desarrollo de la organización? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24 | ¿Cuándo hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Expreso de manera correcta lo que necesito? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Estoy atento ante una comunicación? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Sé cuándo es mejor guardar silencio? | X | | X | | X | | |


Observaciones (precisar si hay suficiencia): VALIDO LA CONFORMIDAD DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CHAVEZ LOYAGA FERNANDO IVAN DNI: 09856696

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

06 de octubre del 2022



Dr. Fernando Ivan Chavez Loyaga
 CIRUJANO DENTISTA
 COP 12520

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: VARIEDAD DE HABILIDADES | | | | | | | | |
| 1 | ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Es leal con sus superiores? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DE TAREAS | | | | | | | | |
| 6 | ¿Mantiene el control administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: AUTONOMIA | | | | | | | | |
| 16 | ¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: RETROALIMENTACIÓN | | | | | | | | |
| 20 | ¿Le gusta participar en actividades en grupo donde se comparte conocimientos profesionales? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores que afecten el desempeño de actividad? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 22 | ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Aplica nuevos conocimientos que aumenten su efectividad en su lugar de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): VALIDO LA CONFORMIDAD DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHAVEZ LOYAGA FERNANDO IVAN DNI: 09856696

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

06 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Dr. Fernando Ivan Chavez Loyaga
CIRUJANO DENTISTA
COP 12520

Certificado de validez del Experto 2

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: PROACTIVIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Termino el trabajo, aunque sea difícil? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Soy perseverante en el trabajo que se me encarga? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: TRABAJO BAJO PRESIÓN | | | | | | | | |
| 6 | ¿Disfruto siendo parte de un grupo? | | | | | | | |
| 7 | ¿Constantemente tengo una buena actitud? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Controlo situaciones de estrés en el trabajo? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Soy una persona que respeta las opiniones de los demás? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Si algo sale mal busco una solución evitando enojarme? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PERSONAL | | | | | | | | |
| 12 | ¿Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Me siento orgulloso de trabajar en esta organización? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cuándo me equivoco asumo la responsabilidad sin culpar a nadie más? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Desarrollo acciones que favorecen el respeto y la educación en la organización donde trabajo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | | | |
| 17 | ¿Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Solo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Estoy comprometido con el desarrollo de la organización? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN | | | | | | | | |
| 24 | ¿Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Expreso de manera correcta lo que necesito? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Estoy atento ante una comunicación? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Sé cuándo es mejor guardar silencio? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

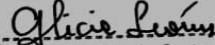
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LEÓN CASTRO, OLGA ALICIA DNI: 02809512

Especialidad del validador: Maestra en Psicología Educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de octubre del 2022


 Olga Alicia León Castro
 Psicología
 C.Ps.P. N° 19114

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: VARIEDAD DE HABILIDADES | | | | | | | | |
| 1 | ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Es leal con sus superiores? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DE TAREAS | | | | | | | | |
| 6 | ¿Mantiene el control administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: AUTONOMIA | | | | | | | | |
| 16 | ¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: RETROALIMENTACIÓN | | | | | | | | |
| 20 | ¿Le gusta participar en actividades en grupo donde se comparte conocimientos profesionales? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores que afecten el desempeño de actividad? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 22 | ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Aplica nuevos conocimientos que aumenten su efectividad en su lugar de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **LEÓN CASTRO OLGA ALICIA** DNI: **02809512**

Especialidad del validador: **Maestra en Psicología Educativa**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de Octubre del 2022

Alicia León
 Olga Alicia León Castro
 Psicología
 C.Ps.P. N° 19114

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez del Experto 3

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: PROACTIVIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Termino el trabajo, aunque sea difícil? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Soy perseverante en el trabajo que se me encarga? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: TRABAJO BAJO PRESIÓN | | | | | | | | |
| 6 | ¿Disfruto siendo parte de un grupo? | | | | | | | |
| 7 | ¿Constantemente tengo una buena actitud? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Controlo situaciones de estrés en el trabajo? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Soy una persona que respeta las opiniones de los demás? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Si algo sale mal busco una solución evitando enojarme? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PERSONAL | | | | | | | | |
| 12 | ¿Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Me siento orgulloso de trabajar en esta organización? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cuándo me equivoco asumo la responsabilidad sin culpar a nadie más? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Desarrollo acciones que favorecen el respeto y la educación en la organización donde trabajo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | | | |
| 17 | ¿Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Solo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Estoy comprometido con el desarrollo de la organización? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN | | | | | | | | |
| 24 | ¿Cuándo hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Expreso de manera correcta lo que necesito? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Estoy atento ante una comunicación? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Sé cuándo es mejor guardar silencio? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): VALIDO LA CONFORMIDAD DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR.

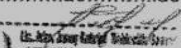
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ROSALCILA SAAVEDRA JEMPA GARCIA DNI: 40080995

Especialidad del validador: Mg. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....deldel 2022

 UCV - ESCUELA DE POSGRADO
 REG. ÚNICO DE COLAB. Nº 242

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: VARIEDAD DE HABILIDADES | | | | | | | | |
| 1 | ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Es leal con sus superiores? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DE TAREAS | | | | | | | | |
| 6 | ¿Mantiene el control administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: AUTONOMIA | | | | | | | | |
| 16 | ¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: RETROALIMENTACIÓN | | | | | | | | |
| 20 | ¿Le gusta participar en actividades en grupo donde se comparte conocimientos profesionales? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores que afecten el desempeño de actividad? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 22 | ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Aplica nuevos conocimientos que aumenten su efectividad en su lugar de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): VALIDO LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR.

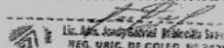
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: NELEIDA SALVERRA JIMENEZ GARCIA DNI: 40838795

Especialidad del validador: Mg. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...02 de febrero del 2022

 Lic. Apdo. Jody María Meléndez Díaz
 REG. UNIC. DE COLOD. N° 20290

Firma del Experto Informante.

Reporte SUNEDU del Experto 1



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHAVEZ LOYAGA**
Nombres **FERNANDO IVAN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **09856696**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**
Rector **DR. CESAR AUGUSTO REYES PEÑA**
Secretario General **MSC. LUIS ALBERTO YAIPEN HIDALGO**
Director De La Escuela De Post Grado **DR. EDWIN OMAR VENCES MARTINEZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **06/02/15**
Resolución/Acta **0002-CU-2015**
Diploma **A1629017**
Fecha Matriculación **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000937345

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA

JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Activo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/10/2022 20:14:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://entinea.sunedu.gob.pe>

Reporte SUNEDU del Experto 2



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

| | |
|----------------------------------|-------------|
| Apellidos | LEON CASTRO |
| Nombres | OLGA ALICIA |
| Tipo de Documento de Identidad | DNI |
| Numero de Documento de Identidad | 02807512 |

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

| | |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO |
| Rector | LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION |
| Secretario General | SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL |
| Director | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL |

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

| | |
|---------------------|---------------------------------|
| Grado Académico | MAESTRO |
| Denominación | MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA |
| Fecha de Expedición | 04/09/17 |
| Resolución/Acta | 0259-2017-UCV |
| Diploma | 052-015357 |
| Fecha Matricula | 08/01/2015 |
| Fecha Egreso | 28/12/2016 |

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000927458

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu




Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/10/2022 21:48:43-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.




Reporte SUNEDU del Experto 3

| | | | | |
|---|-------------|-------------------------|---|---|
|  | PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos |
|---|-------------|-------------------------|---|---|

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

| | |
|--------------------------------------|--|
| INFORMACIÓN DEL CIUDADANO | |
| Apellidos | NOBLECILLA SAAVEDRA |
| Nombres | JONNY GABRIEL |
| Tipo de Documento de Identidad | DNI |
| Numero de Documento de Identidad | 40838795 |
| INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN | |
| Nombre | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. |
| Rector | TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA |
| Secretario General | LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA |
| Director | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL |
| INFORMACIÓN DEL DIPLOMA | |
| Grado Académico | MAESTRO |
| Denominación | MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA |
| Fecha de Expedición | 17/01/22 |
| Resolución/Acta | 0803-2021-UCV |
| Diploma | 052-140995 |
| Fecha Matricula | 06/04/2019 |
| Fecha Egreso | 01/08/2021 |

| | | |
|--|--|---|
|  | Fecha de emisión de la constancia: 07 de Octubre de 2022 |  |
| |  | Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria Motivo: Servidor de Agente automatizado. Fecha: 07/10/2022 20:07:00-0500 |
| CÓDIGO VIRTUAL 0000937341 | JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA JEFA Unidad de Registro de Grados y Títulos Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu | |

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias, Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930

Anexo 6. Bases de datos estructurado

Base de datos del cuestionario de Habilidades Blandas

| PARTICIPANTES | VARIABLE N°01 : HABILIDADES BLANDAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | D5 | V1 | | | | | | | | |
|---------------|-------------------------------------|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|----|-----|----------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------------------|----|-----|-----|-----|-----|----|----|--------------|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| | PROACTIVIDAD | | | | | TRABAJO BAJO PRESIÓN | | | | | | R. SOCIAL Y PERSONAL | | | | | | TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | | | COMUNICACIÓN | | | | | | | |
| | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | D1 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | D2 | I12 | I13 | I14 | I15 | I16 | D3 | I17 | I18 | I19 | I20 | | | I21 | I22 | I23 | D4 | I24 | I25 | I26 | I27 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 92 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 101 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 105 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 96 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 96 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 96 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 107 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 102 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 94 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 104 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 98 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 101 |
| 13 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 104 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 90 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 92 |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 96 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 95 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 103 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 105 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 93 |
| 21 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 96 |
| 22 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 97 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 81 |
| 24 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 85 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 23 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 89 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 102 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 99 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 102 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 21 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 85 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 107 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 91 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 100 |
| 33 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 97 |
| 34 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 104 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 99 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 107 |
| 37 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 15 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 89 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 88 |
| 39 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 78 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 104 |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 89 |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 99 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 88 |
| 44 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 71 |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 100 |
| 46 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 20 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 89 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 108 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 99 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 13 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 17 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 75 |
| 50 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 98 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 106 |
| 52 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 83 |
| 53 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 17 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 85 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 96 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | |

Base de datos del cuestionario de Productividad Laboral

| PARTICIPANTES | VARIABLE N°02 : PRODUCTIVIDAD LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | V2 | | | | | | |
|---------------|---------------------------------------|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|-------------------------|----|-----|-----|-----|-----------|-----|----|-----|-----|-------------------|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | VARIEDAD DE HABILIDADES | | | | | IDENTIDAD DE TAREAS | | | | | SIGNIFICACIÓN DE TAREAS | | | | | AUTONOMIA | | | | | RETROALIMENTACIÓN | | | | | | | | | | |
| | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | D1 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | D2 | I11 | I12 | I13 | I14 | I15 | D3 | I16 | I17 | I18 | I19 | D4 | I20 | | I21 | I22 | I23 | I24 | I25 | D5 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 89 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 95 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 97 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 84 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 92 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 72 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 96 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 92 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 | 87 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 97 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 90 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 94 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 99 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 81 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 19 | 77 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 84 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | 84 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 97 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 95 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 15 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 87 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 76 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 100 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 76 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 13 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 81 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 76 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 92 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 95 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 95 |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 82 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 99 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 91 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 93 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 88 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 96 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 97 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 100 |
| 37 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 16 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 13 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 18 | 72 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 88 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 75 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 96 |
| 41 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 75 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 15 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 15 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 | 79 |
| 43 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 14 | 4 | 4 | 1 | 4 | 13 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 17 | 77 |
| 44 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 14 | 67 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 85 |
| 46 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 79 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 87 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 89 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 14 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 13 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 67 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | 86 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 96 |
| 52 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 | 78 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 17 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 86 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 91 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 89 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 75 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 97 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 17 | 74 | |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | |

Anexo 7. Esquema de Repositorio (Turnitin_Antiplagio)

ÑAÑEZ_MELODY_MGSS_GRUPO01_PIURA

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

| | | | |
|---|---------------------------|------|---|
| 1 | Entregado a Universida... | 9 % | > |
| | Trabajo del estudiante | | |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe | 7 % | > |
| | Fuente de Internet | | |
| 3 | repositorio.upn.edu.pe | 1 % | > |
| | Fuente de Internet | | |
| 4 | idoc.pub | <1 % | > |
| | Fuente de Internet | | |
| 5 | repositorio.unsm.edu.pe | <1 % | > |
| | Fuente de Internet | | |
| 6 | Entregado a Infile | <1 % | > |
| | Trabajo del estudiante | | |
| 7 | repositorio.unas.edu.pe | <1 % | > |
| | Fuente de Internet | | |
| 8 | blogs.iadb.org | <1 % | > |
| | Fuente de Internet | | |
| 9 | rree.cedia.edu.ec | <1 % | > |
| | Fuente de Internet | | |

Versión solo texto del informe | Alta resolución **Activado**

10:04 a. m.
3/11/2022

19°C

ESP

2

DE

de un

Anexo 8. Prueba de confiabilidad de la totalidad de la muestra de estudio

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 60 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 60 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 60 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 60 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,897 | ,902 | 27 |

Variable 1: Habilidades Blandas

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,900 | ,917 | 25 |

Variable 2: Productividad Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y productividad laboral del personal de un centro de salud del distrito de Castilla, Piura, 2022", cuyo autor es ÑAÑEZ LEON MELODY STEPHANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

PIURA, 04 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321 | Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 04- 01-2023 12:31:03 |

Código documento Trilce: TRI - 0471317