



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de
boticas en San Juan de Miraflores, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Quiroz Añamuro, Yoconda (orcid.org/0000-0002-6211-0614)

ASESOR:

Mg. Sanchez Coronel, Danilo Americo (orcid.org/0000-0003-0697-7683)

CO-ASESORA:

Dra. Campana Añasco de Mejia, Teresa de Jesus
(orcid.org/0000-0001-9970-3117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Se lo dedico con todo mi corazón a mi preciosa hija Sheena, porque ella es una valiente sobreviviente, quien seguirá luchando por cada uno de sus sueños, ella es mi mayor motivo desde que estuvo en mi vientre para lograr cada meta que me proponía y ahora poder alcanzar este nuevo reto importante para mí, por lo que tal vez no tuvimos el tiempo necesario para estar más juntas, pero ahora lo vamos a recuperar.

A mis padres y a mi familia, por todo el apoyo incondicional que me brindaron sobre todo en los momentos más difíciles que me tocó vivir con mi pequeña hija, pero gracias a Dios salió del peligro y seguimos en esta lucha juntos.

Agradecimientos

A Dios por darme la fortaleza necesaria para seguir en este camino, y por nunca haberme soltado cuando más lo necesité.

A todos mis profesores, asesores y a mis tres expertos que me apoyaron en la validez de mis instrumentos, los cuales que he podido conocer en esta maestría, por sus enseñanzas y consejos. En especial a mi profesor Gilmer Iglesias, rogando a Dios por su pronta recuperación en su salud y a mi profesor Luis Alberto Fuentes Tafur por su apoyo y comprensión.

A mis padres, en especial a mi papá quien fue el que me motivó a estudiar en esta institución, y que con sus consejos siempre busca que sea una mejor profesional.

Índice de Contenidos

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.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	22
4.1. Análisis descriptivo de las variables en estudio	22
4.2. Análisis inferencial	27
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	46

Índice de Tablas

Pág.

Tabla 1 Niveles de las Competencias blandas	22
Tabla 2 Niveles de las dimensiones correspondientes a Competencias blandas	23
Tabla 3 Niveles del Desempeño laboral	24
Tabla 4 Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral	25
Tabla 5 Tabla cruzada de Competencias blandas y Desempeño laboral	26
Tabla 6 Correlación entre las competencias blandas y el desempeño laboral	27
Tabla 7 Significancia y correlación entre las competencias cardinales y el desempeño laboral.....	28
Tabla 8 Significancia y correlación entre las competencias específicas y el desempeño laboral.....	29

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Rueda de competencias blandas (Soft skill wheel)	10
Figura 2 Diseño de estudio.....	16
Figura 3 Proceso de análisis de datos.....	20

Resumen

Las boticas son empresas comerciales donde expenden medicamentos, son de gran relevancia social, por lo que es necesario gestionarlas y velar que los trabajadores cuenten con competencias blandas y un desempeño laboral eficiente que propicien la calidad de servicio. El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.

La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, corte transversal y nivel descriptivo correlacional. Además, para la recolección de datos se aplicó la encuesta a una muestra de 50 trabajadores de las boticas de la zona central del distrito San Juan de Miraflores.

Los resultados evidenciaron un valor de Rho de Spearman = ,411 y p valor de ,003. En tal sentido, se concluyó que existe relación significativa positiva media y directa entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de las boticas en San Juan de Miraflores, durante el año 2022. Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre las competencias cardinales y las competencias de tipo específico, en el desempeño laboral en estas boticas de San Juan de Miraflores.

Palabras clave: Competencias blandas, competencias cardinales, competencias específicas, desempeño laboral.

Abstract

Drugstores are commercial companies where they sell medicines, they are of great social relevance, so it is necessary to manage them and ensure that workers have soft skills and efficient job performance that promote service quality. The general objective of this research is to determine the relationship between soft skills and job performance in drugstore workers in San Juan de Miraflores, 2022.

The methodology was based on the quantitative approach, basic type, non-experimental design, cutting cross-sectional and correlational descriptive level. In addition, for data collection, the survey was applied to a sample of 50 workers from drugstores in the central area of San Juan de Miraflores district.

The results showed a value of Spearman's Rho = ,411 and a p value of ,003. In this sense, it was concluded that there is a significant direct and average positive relationship between soft skills and job performance in the workers of the drugstores in San Juan de Miraflores, during the year 2022. Likewise, it was determined that there is a significant relationship between the cardinal skills and specific skills, in job performance in San Juan de Miraflores 's drugstores.

Keywords: Soft skills, cardinal skills, specific skills, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Las competencias blandas (CB) y el desempeño laboral (DL) son variables relevantes objeto de estudio, en vista que las primeras son un elemento distintivo dentro de las habilidades de todo ser humano para efectos de competitividad empresarial y necesario para reclutar y seleccionar personal (Niño et al., 2019). Es importante conocer que las CB son consideradas como las habilidades que tienen que ver con la personalidad, diferenciando de las competencias duras que son las inherentes a las habilidades técnicas o específicas de una tarea o actividad (Alles, 2019). En este sentido, el DL, es una estrategia individual de un trabajador que busca alcanzar los objetivos planeados en la organización (Chiavenato, 2017). Por lo tanto, si las organizaciones desconocen la relevancia de la vinculación de ambas variables, acarreará problemas con los clientes internos y externos, desde la perspectiva socioemocional, financiera, entre otros, como se puede evidenciar las CB están relacionadas con el DL, puesto que va a permitir una atención de calidad para los usuarios en las boticas en San Juan de Miraflores (SJM), Perú.

En el ámbito internacional, desde la formación universitaria, los docentes dan más importancia a los contenidos, dejando de lado el ser o el trabajar en conjunto, por lo que se ve una necesidad muy urgente en preparar estas CB para que se transfieran a un entorno laboral, porque hoy el mercado laboral se ha vuelto más inclusivo, a tal punto de incorporar dentro de los perfiles técnicos las CB, para garantizar el entorno donde se desenvuelven con un clima laboral acorde a la dinámica actual, donde prevalece la armonía y niveles de productividad altos por la sinergia y habilidades personales como comunicación, empatía, trabajo en equipo, toma de decisiones, con el fin de unificar esfuerzos del talento humano para lograr los objetivos organizacionales (Vera, 2017). En este sentido, es importante resaltar que las CB, influyen en el DL dentro de cualquier organización (Guerra, 2019), porque las CB de quienes sirven al público son muy cuestionados, debido a que el estrés de colas para adquirir bienes y servicios es un factor preponderante para determinar la calidad de atención a los clientes, por otro lado, el trato, la comunicación asertiva, tolerancia y trabajo en equipo favorecen el servicio al cliente y por ende se evalúa el desempeño y competitividad de los trabajadores (Clavijo et al., 2020), si no se da observancia a esta relación CB y DL provocará aparte de

bajar los índices de satisfacción al cliente, desmotivación en los trabajadores al interactuar con clientes que requieren tiempos de espera mínimos y en consecuencia acarreará pérdidas monetarias por clientes insatisfechos.

Por otro lado, de acuerdo a la Encuesta de demanda de habilidades en Latinoamérica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se pudo evidenciar que el 80% de los empleadores afirmó que era escasa la oferta respecto a las CB (Habilidades interpersonales y socioemocionales), es decir, que las organizaciones requieren talento humano con CB, pero los individuos ofrecen solo perfiles técnicos, mostrando solo sus competencias duras, dejando a un lado las blandas como son las habilidades cardinales y específicas tan necesarias para el DL, adicionalmente la encuesta mostró que dentro de las competencias específicas más solicitadas por las empresas, son las habilidades socioemocionales, considerando que estas capacidades son más relevantes y buscadas por encima de las competencias duras, que son las habilidades técnicas y cognitivas (Gontero y Novella, 2021).

Asimismo, la Encuesta de Habilidades al Trabajo (ENHAT) realizada en Perú, demostró que existe una brecha de habilidades externas para ocupar vacantes, siendo la segunda causa con un 80%, las habilidades socioemocionales (CB) escasean en las empresas de cualquier tamaño, específicamente las habilidades de trabajo en equipo, es la más recurrente tanto para el reclutamiento interno como externo, estando de nuevo más que las competencias duras, tales como habilidades técnicas y formación académica (Novella et al., 2019). Estos requerimientos hacen necesaria las CB (Gamboa et al., 2017), tanto cardinales (innovación y creatividad, trabajo en equipo, desarrollo profesional, tolerancia a la presión) como específicas (comunicación asertiva, adaptabilidad a entornos diversos, compromiso con la institución, planificación y organización).

Además, las CB, tales como cardinales y específicas, son vitales en centros asistenciales, especialmente trabajo en equipo, comunicación, planificación, debido a que le dan seguridad al paciente atendido, porque los trabajadores del área de salud estarán fortalecidos en habilidades más humanistas, convirtiéndolos en gestores institucionales y promotores de la cultura de seguridad (Da Paixão et al., 2017), este es un indicador importante para los trabajadores de las boticas que deben atender a clientes con rapidez por comercializar productos y servicios que garantizan salud a sus familiares, por lo tanto a nivel local en las boticas que se

encuentran en el país, se debe promover que el personal posea las CB ya mencionadas tanto cardinales como específicas, para que la atención, comunicación, respuestas idóneas puedan satisfacer aquellas necesidades de los compradores y favorezcan el clima organizacional con equipos de alto desempeño dentro de este sector relevante en la salud pública del país.

En ese escenario, las boticas ubicadas en SJM como empresas comerciales donde expenden medicamentos, son un tipo de organización muy relevante en el ámbito social, puesto que en tiempos antes, durante y después de la pandemia han tenido mayor auge, porque se requieren tratamientos preventivos o correctivos para cualquier tipo de patología, sin embargo, se pudo evidenciar en los trabajadores de las boticas, ciertas descoordinaciones, la falta de trabajo en equipo, poca empatía, fallas en la comunicación, estrés laboral, falta de ética y honestidad, desorganización, y en algunas casos inclusive una inadecuada atención farmacéutica debido a una falta de desarrollo profesional y capacitación constante, por lo que es necesario gestionar este establecimiento en pro de los servicios de salud que requiere el área donde está ubicado, esto hace que los trabajadores de esas boticas adicional a los competencias duras (Habilidades técnicas) para el comprador, es indispensable contar con CB (Habilidades personales), que fomenten calidad de servicio y un DL eficiente a la población atendida, estas competencias son necesarias para trabajar en equipo, por los planes estratégicos de las boticas y aún más para el tipo de clientes cuya variable tiempo de espera es una limitante dependiendo del tratamiento a adquirir, una forma de garantizar que se cumpla con lo estipulado en la misión y visión para las cuales son creadas, es que cada trabajador tenga conocimiento de sus productos y poseer competencias como comunicación, empatía, manejo de conflictos, búsqueda de soluciones rápidas a problemas, para un DL idóneo.

En el contexto de la realidad presentada se puede establecer el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022? Para responder a esta interrogante es necesario plantearse los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre las competencias cardinales y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores,

2022? y 2. ¿Cuál es la relación entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022?

La justificación se determinó desde el punto de vista epistemológico debido a que se fundamenta en un paradigma positivista, porque el conocimiento es objetivo, racionalista, que busca la causa como premisa para que sea verificable (Martínez, 2012), parte de este enfoque epistémico va hacia los niveles de influencia sobre las CB en el DL de los trabajadores.

Referente a la justificación teórica, dio un aporte a la línea de investigación que presenta esta investigación, porque ha demostrado los niveles de influencia que poseen las CB (cardinales y específicas) en el desempeño de trabajadores de la botica, determinando la relación significativa (asociación) entre las variables, fomentando su relevancia en futuras investigaciones en el área de salud, por otro lado, la justificación práctica, se direccionó a incrementar el DL de los trabajadores de las boticas siendo influenciadas por las CB que posean, fortaleciendo a nivel cardinal sus habilidades de innovación y creatividad, trabajo en equipo, tolerancia a la presión y desarrollo profesional, sobre la específica sus habilidades de comunicación asertiva, adaptabilidad a entornos diversos, compromiso con la institución, planificación y organización, y su justificación metodológica se fundamentó en hallar la influencia de las CB en el DL de los trabajadores de las boticas, haciendo uso de métodos científicos que establecieron la relación significativa entre dos variables que permitieron vislumbrar en el paradigma positivista con enfoque cuantitativo en el área de la gestión de los servicios de salud.

Se presentó el objetivo general: Determinar la relación entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022, para ello se plantearon los objetivos específicos (OE): OE.1. Determinar la relación entre las competencias cardinales y el desempeño laboral y OE.2. Determinar la relación entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas.

Para finalizar, se estableció la hipótesis general: existe relación significativa entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022, en concordancia se destacaron las siguientes hipótesis específicas (H): H.1. Existe relación significativa entre las

competencias cardinales y el desempeño laboral y H.2. Existe relación significativa entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas.

II. MARCO TEÓRICO

Este apartado contiene información relativa a las investigaciones previas realizadas a nivel internacional y nacional sobre las variables CB y DL; así como las respectivas teorías, enfoques o modelos. Se inicia este apartado con los antecedentes a nivel internacional y nacional.

En el contexto internacional, López et al. (2022) realizaron una investigación sobre el comportamiento individual de los trabajadores que provocan valor en las organizaciones, centrándose en el DL individual en el sector industrial, donde las tareas asignadas al individuo, son importantes para el logro de los resultados. La población estuvo representada por diez empresas del sector industrial ubicadas en Galicia – España, con una muestra por conveniencia de 87 trabajadores que ejercían cargos en los diferentes niveles de la organización. Los resultados apuntan a una consistencia de 0,92 para el DL. En las conclusiones, plantearon el liderazgo transformacional como una vía para aumentar el desempeño individual de los trabajadores del sector industrial, al enfatizar el liderazgo sobre las personas y no sobre las tareas.

Vera (2021) realizó un estudio con el propósito de precisar las diez CB más relevantes para el desempeño de los trabajadores de Chile. Tuvo un enfoque cuantitativo, transversal, diseño no experimental, el instrumento de recolección de datos se solicitó tanto a docentes universitarios del área gerencial como a gerentes, la elaboración de una lista de las CB actualmente exigidas en el mundo empresarial, sobre esa información se hizo un cuestionario, la muestra fue de 45 ejecutivos. En los resultados se observó un puntaje por encima de tres puntos en las diez CB. Se concluye que, las CB efectivamente son indispensables en los trabajadores, por lo que se requiere que las instituciones educativas incorporen en los diseños curriculares estrategias para formar este tipo de competencias en los estudiantes.

Aragón et al. (2021) efectuaron un estudio para determinar si la calidad de vida laboral (CVL) predice de manera significativa el DL auto percibido por médicos que trabajan en un Instituto del Seguro Social, México. La investigación se circunscribe al enfoque cuantitativo, de tipo transeccional y predictivo, muestreo no probabilístico intencional de 169 médicos, técnica encuesta. Reflejando en los resultados la CVL sobre un 64,9% del DL, lo que significa una influencia lineal

positiva y significativa entre las dos variables. Concluyendo que el interés de los médicos por tener una buena CVL incidirá en el buen desempeño en su trabajo.

Salgado et al. (2019) examinaron la relación entre el componente cognitivo y el componente emocional del bienestar subjetivo con el DL. La investigación utilizó un diseño predictivo para evaluar el DL en (4) momentos durante cuatro años seguidos, la muestra fue de 170 directivos de una empresa en España. Los resultados indicaron que la verdadera correlación entre el componente emocional y el DL fue estadísticamente significativa en los cuatro años, con un rango de 0.31 a 0.23. Con respecto al componente cognitivo las correlaciones fueron significativas durante los tres primeros años y no significativa en el año 4, con un rango de 0.26 a 0.11. En las conclusiones señalaron que, existe una alta asociación entre el componente cognitivo y el emocional, el bienestar subjetivo componente emocional tuvo una alta correlación con el DL.

Finalmente, Jay (2019) determinó las habilidades blandas existentes en la gerencia para el logro en la gestión de proyectos del Instituto de Protección Social de la ciudad de Cartagena. El enfoque investigativo es cuantitativo, tipo descriptiva, con un diseño no experimental transversal, la población tuvo 14 empresas con un equipo interdisciplinario que oscila entre 5 y 8 profesionales para un total de 96 trabajadores, mediante un muestreo aleatorio simple estratificado se determinó una muestra de 40 personas, quienes llenaron el cuestionario contentivo de 30 preguntas con alternativas con respuesta de escalamiento.

Concluyó que en la dimensión personal el liderazgo implementado genera entusiasmo, compromiso, evita conflictos con la negociación; en la dimensión competencias interpersonales promueve tanto el trabajo en equipo como el compromiso y gestiona adecuadamente el tiempo.

En el ámbito nacional, Chaca y Contreras (2022), al igual que Castillo (2019) hicieron un estudio para determinar el nivel de asociación entre las habilidades blandas (HB) y el DL de los empleados administrativos de la Escuela de Posgrado en Huancayo. Tuvo un enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental, población de 50 trabajadores con muestra de 45 personas, técnica encuesta, se utilizó un instrumento de auto evaluación de 16 preguntas. Se demostró que existe alta relación entre las variables HB y DL. Concluyeron que, las HB tienen una incidencia significativa en el DL del personal.

Hanco et al. (2021) realizaron un estudio referido a las relaciones interpersonales (una de las dimensiones de las CB) y el DL en hoteles turísticos ubicados en el departamento de Puno, con la idea de describir como son las relaciones interpersonales de los trabajadores y determinar su grado de desempeño. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel exploratorio descriptivo, diseño no experimental, se determinó una muestra de 16 hoteles que agrupan a 84 trabajadores, se aplicó cuestionario. Los resultados evidenciaron que el 45% de los trabajadores tienen una actitud, trato y comunicación buena, sobre el desempeño en el trabajo el 40% obtuvo una calificación B, lo que significa que es bueno. Concluyeron que existen buenas relaciones interpersonales en los hoteles.

Castillo (2019) ejecutó un estudio para determinar la asociación entre las CB y el desempeño en el trabajo en una municipalidad en Jaén. Tuvo un enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental, población de 44 trabajadores, usándose guía de observación y cuestionario. En los resultados se evidenció que el 56,82% de los trabajadores tienen un nivel bajo de desarrollo en la habilidad liderazgo, de igual manera con la habilidad comunicación 54,55%, coaching 52,27%, trabajo en equipo 59,09% y negociación 54,55%. Con respecto al desempeño en labores 65,99%, contextual 52,27%, adaptativo 65,91% y la actitud laboral 68,18% de los trabajadores son calificados con un desempeño bajo. En la conclusión reflejó el nivel bajo en las HB que tienen los trabajadores como en el DL.

Por su parte, Quintana (2019) describió el desempeño de enfermeros en el Hospital Nacional Alberto Sabogal, atendiendo las características del puesto de trabajo, la formación profesional, la motivación, la organización y el liderazgo. El enfoque de investigación fue cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental transeccional, la muestra probabilística fueron 208 enfermeros, al que se le hizo un cuestionario. El resultado fue que el 24.50% tiene un desempeño insuficiente mientras que el resto del personal fueron calificados con un desempeño suficiente. En las conclusiones quedó por sentado el desempeño suficiente por parte de los enfermeros, aunque perciben sobrecarga de trabajo, presión por parte de la jefatura de enfermería, ausencia de programas de capacitación por parte de la institución, inflexibilidad en el horario y están ubicados en los departamentos de acuerdo a su formación profesional.

Cáceres et al. (2018) efectuaron una investigación para conocer el resultado del aprendizaje tanto formal como informal sobre el DL individual, así como también conocer el efecto de la inteligencia emocional (IE) en el desempeño del trabajo, en dos empresas de servicios del Perú. Fue de enfoque cuantitativo, correlacional exploratorio – descriptivo, no experimental transeccional, muestra de 75 trabajadores. El resultado demostró que el aprendizaje formal individual, aprendizaje informal individual y la IE individual afectan positivamente al DL. Concluyeron que el aprendizaje formal incide significativamente en el DL, mientras que el aprendizaje informal no incide de forma directa, sino que complementa al primero; en el caso de la IE existe una relación positiva con el desempeño en el trabajo.

Respecto a las bases teóricas, se presentan definiciones, teorías y modelos que explican las variables CB y DL, información extraída de artículos científicos indexados, investigaciones y literatura especializadas en el tema.

De la variable competencias blandas se presentan los siguientes constructos teóricos: Sopa et al. (2020) se refieren a las CB como las habilidades personales que permiten la integración dentro de una organización, siendo un impulso en el proceso de aprendizaje continuo, debido a que fomenta en los trabajadores innovación y creatividad que logran que sus organizaciones sean líderes en lo que hacen.

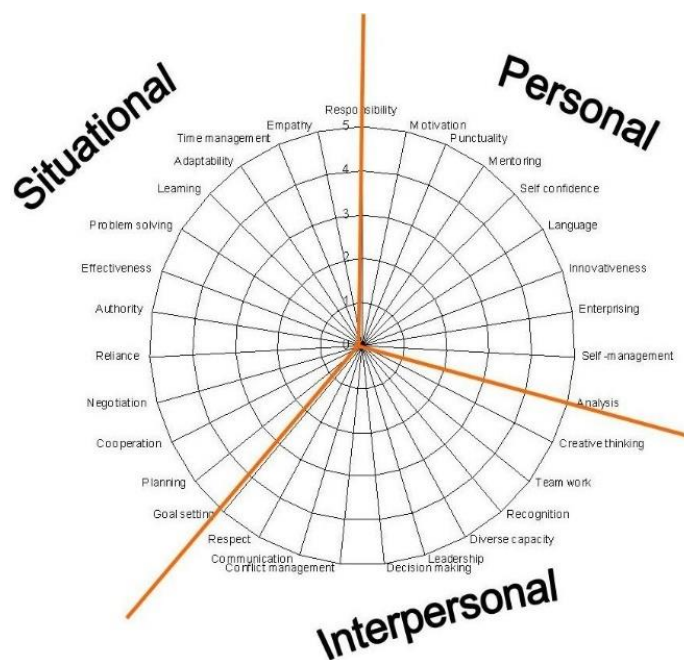
También, Alles (2019) define las competencias blandas como las habilidades que tienen que ver con la personalidad, diferenciando de las competencias duras que son las inherentes a las habilidades técnicas o específicas de una tarea o actividad. Para Alles (2019) son competencias que tiene el individuo aparte de sus conocimientos, que son necesarias desarrollar como persona, dependiendo de ellas el desempeño será estándar, bueno o malo. De igual manera Maslow sostiene que son aquellas habilidades no cognitivas, que se van adquiriendo a lo largo de la vida (López et al., 2021). Las competencias se clasifica en cardinales, que son aquellas que deberán poseer todos los miembros de la organización, tales como trabajo en equipo, desarrollo profesional, tolerancia a la presión, innovación y creatividad, mientras que las competencias específicas, son aquellas requeridas a ciertos grupos de individuos, según el área, de corte vertical, y, adicional, cuando es por funciones de corte horizontal, las cuales son recomendadas para niveles

intermedios: comunicación asertiva, compromiso con la institución, planificación y organización, y adaptabilidad a entornos diversos (Alles, 2019).

Por otro lado, Al-Abduwani (2012, citado por Alles 2019), clasifica las CB como se ilustra a continuación:

Figura 1

Rueda de competencias blandas (Soft skill wheel)



Nota. Tomado de Alles (2019)

Esta figura tipifica las competencias en tres: Personales (Motivación, puntualidad, idioma, innovación, autogestión), interpersonales (Trabajo en equipo, Respeto, comunicación, toma de decisiones, pensamiento creativo, manejo de conflictos) y situacionales (Establecimiento de metas, cooperación, eficacia, resolución de problemas, adaptabilidad, empatía).

Adicionalmente, Al-Abduwani (2012) creó un índice de CB que facilita el análisis de habilidades de los trabajadores para el logro de objetivos organizacionales versus la empleabilidad, donde cada tipo de competencia es requerida para obtener un trabajo con resultados satisfactorios y que inciden en los niveles de productividad del entorno laboral.

De acuerdo al análisis de cargos algunas competencias son más requeridas que otras, en el caso objeto de estudio que son trabajadores de las boticas, se

puede establecer el índice como se observa en la figura 1, que representa un 33,33% cada tipo de CB o soft skills, puesto que son necesarias en forma combinada para que el DL sea acorde a la atención requerida por los usuarios internos y externos de esos establecimientos comerciales (Suseno et al 2019).

En este sentido, Abraham Maslow como principal autor de la psicología humanista ubica las CB dentro de las necesidades de autorrealización que forman parte de la cúspide de la pirámide, por cuanto comprenden un entramado de habilidades de personalidad, comunicación, habilidades sociales, que fomentan la relación con otros individuos de una forma armónica y asertiva, para cualquier organización, denominadas no cognitivas, siendo adquiridas a lo largo de la vida (López, 2021).

Ha sido tan relevante el uso de esta teoría de necesidades que Goldman y Wong (2020) afirman que es relevante que los egresados al campo laboral deben aplicar las competencias duras y blandas a su trabajo, con énfasis en las habilidades interpersonales, tales como liderazgo, gestión del cambio, reflexión, otras, adquiridas en el tiempo a nivel experimental y que son necesaria para trabajar con otros individuos y en equipo, lo que favorece su desempeño laboral, más aún en boticas donde existen pacientes y usuarios en condiciones socioemocionales diversas.

Sin embargo, otra teoría que respalda las competencias blandas es el coeficiente emocional (EQ por sus siglas en inglés), formando parte de uno de los indicadores de desempeño laboral de cualquier cargo, porque se encuentran tres tipos: las habilidades interpersonales, resolver problemas y toma de decisiones, atributos personales, la mayoría de veces conocidas como habilidades sociales y rasgos de personalidad, estas métricas se enfocan a siete (7) habilidades genéricas, tales como: Comunicación, habilidades empresariales, habilidades de liderazgo, ética y habilidades morales profesionales, pensamiento crítico y resolución de problemas, trabajo en equipo, aprendizaje permanente y habilidades de gestión de la información (Ibrahim, 2017).

De acuerdo a Teng (2019) la disrupción digital cambió los estándares de empleabilidad, debido a que se está priorizando aparte de las competencias duras, las CB como base para lograr un empleo y por ende un DL que permita reducir la

brecha de las HB requeridas como son las habilidades sociales que garanticen la interacción con las demás personas, así como los procesos de autorreflexión.

El modelo de cuantificación de las competencias blandas (SSQ por las siglas en inglés) se utiliza para medir las micro habilidades blandas complementado con el sistema de realimentación 360 como métrica para establecer estándares en el DL con la influencia de las competencias, así como el modelo de evaluación de competencias blandas (MOSSA) que junto con el inventario de competencias emocionales (ECI) y el Cociente Emocional (EQ) son herramientas complementarias para apoyar a las organizaciones a establecer medidas para que todos sus trabajadores la desarrollen con miras a la productividad (Dharmapala y Devadas, 2021).

Sin embargo, las CB son relevantes para el DL, puesto que debe iniciar en la formación del estudiante, es decir, capacitación académica, logrando un desempeño eficiente que se verá reflejado en su lugar de trabajo (Vasanthakumari, 2019), considerando la atención de personas con discapacidad y su empleabilidad, se tienen dentro de las CB tanto la puntualidad como finalización de la tarea como habilidades que no tienen para ejecutar una tarea por lo que influye negativamente en su DL (Clark et al., 2019).

Otro aspecto es el rol que juega las CB en las empresas, porque incrementa el coeficiente de empleabilidad a los egresados para garantizar el DL requerido (Sharma, 2018), así como nuevas CB, tales como habilidades de trabajar bajo presión, ética laboral y las enfocadas al cliente para que el desempeño sea el adecuado para alcanzar metas organizacionales (Florea y Stray, 2018).

Es importante mencionar que los líderes de las empresas requieren CB para poner en práctica todas sus habilidades para que los resultados de las evaluaciones de desempeño sean satisfactorios (Traylor et al., 2022), se insiste en la formación en CB para poder ejercer un puesto de trabajo para disminuir las brechas de empleabilidad (Singh y Jaykumar, 2019).

Se puede deducir que la perspectiva teórica que se utilizó para la variable Competencias blandas es el de Alles (2019), cuyas dimensiones son competencias cardinales y específicas, previamente descrito. En este caso de estudio con los trabajadores de las boticas de SJM.

En cuanto a la variable desempeño laboral, su concepto ha evolucionado en el tiempo conforme se han dado los cambios en el ambiente empresarial, para Baard et al. (2014) la causa de esos cambios es que se pasó de una visión centrada en tareas fijas a trabajos dinámicos que obedecen al ambiente altamente competitivo. Luego, Carpini et al. (2017) mencionan que el DL es lo más estudiado en gestión industrial como en la disciplina del comportamiento organizacional, por ser importante en las compañías para la competitividad. En cuanto a su origen, autores como Medina (2017), Wolfe et al. (1990), Topa y Morales (2006) y a Drucker (1999), indicaron que en la época media se utilizaban formas de cualificación tanto para los jefes como para los subordinados, utilizándose la primera evaluación de desempeño en una fábrica textil mediante el registro de la producción cotidiana. Posteriormente, Drucker inicio con nuevas concepciones sobre el desempeño en el trabajo (Ticahuanca y Mamani, 2021).

El DL es definido como la medición en que los trabajadores cumplen con expectativas generales de desempeño organizacional (Afzali et al., 2014, citado por López et al. 2022), es el comportamiento del trabajo que alcanza los resultados (Armstrong y Taylor, 2014, citado por Muna et al., 2017), es la suma de comportamientos y actitudes que muestran los trabajadores mientras participan en lograr los objetivos de su empresa (Koopmans, 2015), es el último criterio en la administración del recurso humano que suministra información importante para la selección de personal, sistema de compensaciones y la formación (DeNisi y Murphy, 2017).

De acuerdo a Palací (2005), citado por Chaca y Contreras (2022), existen variables que afectan el DL provocando un aumento o disminución en el mismo, tales como: el sistema de compensaciones monetarias y no monetarias, la satisfacción con respecto al trabajo que realiza, las competencias para realizar el trabajo, la formación y el desarrollo permanente, el clima y cultura organizacional, las expectativas de los trabajadores y la motivación. En este sentido, López et al., (2021), afirma que el DL es variable en cuanto a las personas y la situación, citan a Chiavenato (2007) para identificar elementos que lo afectan: comunicación, toma de decisiones, responsabilidad, relaciones interpersonales, actitudes e iniciativas.

Para el estudio del DL, Chiavenato (2007), propone como características el trabajo en equipo, compromiso, la productividad y calidad en el trabajo.

El modelo teórico de Koopmans, concibe el desempeño laboral como la suma de comportamientos y actitudes que asumen los trabajadores en la organización afectando el desempeño de la misma, incorpora la conducta como un elemento medible y a su vez destaca las compensaciones no monetarias que impulsan al trabajador a sentirse bien en la empresa (Ticahuaca y Mamani, 2021). En tal sentido, el desempeño laboral es definido por Koopmans et al. (2014), citado por Gabini y Salessi (2016), como las conductas consideradas significativas para obtener objetivos organizacionales que se encuentran sumidas en la intervención del empleado; para su control consideró (3) factores: Rendimiento en el contexto, rendimiento en la tarea y comportamiento laboral contraproducente. Cabe mencionar, que para el estudio del desempeño de los trabajadores en las boticas ubicadas en SJM se realizó en función a dicha perspectiva teórica de Koopmans, razón por la cual en los siguientes párrafos se definen las tres dimensiones previamente mencionadas.

La dimensión rendimiento en las tareas, es definido como comportamientos dirigidos a prestar un servicio o a la elaboración de un producto, estos variarán de acuerdo al trabajo que está plenamente detallado en la descripción del puesto (Aguinis, 2013); Koopmans et al. (2013) lo define como conductas propias del trabajo técnico del cargo y menciona como indicadores: orientación a resultados, eficiencia laboral, planeamiento y organización del trabajo, y priorización del trabajo (Gabini y Salessi, 2016).

Dimensión comportamiento laboral contraproducente, definido como el comportamiento espontáneo que perjudica el bienestar de la organización, denominada por Robbins y Judge (2013) como comportamientos negativos, por ser actos que hacen daño activamente a la institución. Se puede también entender como todo acto intencionado de un trabajador opuesto al interés legítimo de la organización y se mide con indicadores que reflejan exceso de negatividad y actos que hacen daño a la organización (Koopmans et al., 2014, citado por Gabini y Salessi, 2016).

Dimensión rendimiento en el contexto, es el comportamiento dirigido a lograr las metas de la organización contribuyendo a su entorno social y psicológico, son las acciones que contribuyen al desarrollo psicológico (Robbins y Judge, 2013); se define también como actos en dirección a conservar el entorno interpersonal y

mental donde se desarrolla el eje técnico y en los indicadores hacen referencia a habilidades laborales, soluciones creativas frente a problemas, la iniciativa, actualización de conocimientos y tareas laborales desafiantes (Koopmans et al., 2013, citado por Gabini y Salessi, 2016).

La teoría del desempeño laboral está fundamentada en el modelo teórico de Campbell que aparece al necesitar medirlo y evaluarlo, por lo que es uno de los soportes teóricos, planteando estrategias y así cumplir con los objetivos, este modelo teórico de Campbell, Mccloy, Oppler y Sager (1993), citado por Bautista et al. (2020), plantea ocho elementos para la medición del desempeño laboral relacionados con la tarea individual (dominio, capacidad, habilidad del trabajador para realizar el trabajo), relacionadas con la tarea no exclusivas del trabajo (comunicación, disciplina, ausencia de comportamientos negativos, rendimiento al trabajar en equipo, apoyo y colaboración hacia los compañeros), supervisión vinculada a la integración, solución de problemas y organización de los recursos. El desempeño laboral son conductas o actos que se distinguen de un trabajador al empujar y hacer crecer la empresa, alcanzando las metas planeadas (Campbell et al., 1990, citado por Bautista et al. 2020). Está sustentado en el desempeño individual, sin él no existe desempeño en equipo o a nivel organizacional, por tanto, es un constructo conformado por los comportamientos que están bajo el control de los trabajadores y que contribuye al logro de las metas organizacionales (Campbell y Wiernik, 2015, citado por Ramos et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

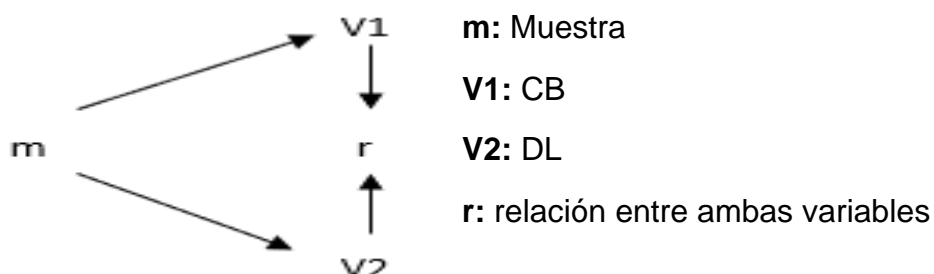
Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se fundamenta en la formulación de hipótesis que deben ser probadas desde un esquema deductivo (Hernández, et. al, 2018).

El tipo de investigación es básica, en vista que se enmarca en buscar en forma sistemática conocimiento para una realidad definida (Álvarez, 2020), como es el caso del DL de los trabajadores mediante la influencia de la puesta en práctica de sus HB.

El diseño es no experimental porque no pretende manipular ninguna variable y se limita a la medición y comparación de estas, de corte transversal debido a que las mediciones y muestras se toman en un momento bien definido, prospectivo porque su relación causal es a partir de la variable independiente y analizará el presente, descriptivo correlacional simple porque se espera buscar la relación existente entre dos variables (Hernández, et. al, 2018).

Figura 2

Diseño de estudio



3.2. Variables y operacionalización

Competencias Blandas: son consideradas como las habilidades que tienen que ver con la personalidad, diferenciando de las competencias duras que son las inherentes a las habilidades técnicas o específicas de una tarea o actividad (Alles, 2019).

Definición operacional: la variable fue medida mediante un cuestionario de 22 preguntas que indagan sobre las dimensiones: competencias cardinales y

competencias específicas, la escala de medición es siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) (Ver anexo 1).

Desempeño Laboral: comportamientos que son importantes para lograr las metas organizacionales y que están bajo el control del trabajador (Koopmans et al., 2014, citado por Gabini y Salessi, 2016).

Definición operacional: la variable fue medida mediante un cuestionario de 16 preguntas que indagan sobre las dimensiones: rendimiento en el contexto, comportamientos laborales contraproducentes y rendimiento en la tarea, la escala de medición es siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) (Ver anexo 1).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población para Hernández, et. al (2018) es la totalidad de los fenómenos objeto de estudio, puesto que tienen características en común. Para esta investigación la población estuvo conformada por cincuenta y siete (57) trabajadores que laboran en las treinta y dos (32) boticas de la zona central del distrito de SJM, de las cuales en quince (15) boticas trabajan dos personas para un total de 30 trabajadores, en doce (12) boticas trabaja una persona para un total de 12 trabajadores y en cinco (5) boticas trabajan tres personas para un total de 15 trabajadores.

Criterios de inclusión: corresponde a todos los trabajadores que laboran dentro de las boticas.

Criterio de exclusión: corresponde a los trabajadores que no desearon ser encuestados, los que sólo asistían por reemplazo de un día, los que estaban de vacaciones o permisos y los que estaban con descanso médico.

Para Hernández et al. (2018) la muestra refiere una parte relevante de la población. En el establecimiento de la dimensión del contexto muestral se manejó el procedimiento correspondiente a una población finita; la aplicación de la formula

dio un tamaño de muestra de 50 trabajadores de las boticas de la zona central del distrito SJM (Ver anexo 10), equivalente al 87,72% de la población.

El paso siguiente fue la selección de los cincuenta trabajadores, para ello se implementó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, se puede referir al muestreo aleatorio como una técnica de muestreo probabilístico el cual elige muestras de forma aleatoria, que garantiza que cada miembro de una población tiene las mismas posibilidades de ser elegido como encuestado (Rahman et al., 2022) esto significa que todos los elementos que conforman la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. En este sentido, se asignó un número a los cincuenta y siete (57) trabajadores de la lista, que fueron colocados en un biombo para luego considerar al azar los 50 trabajadores que fueron encuestados.

La unidad de análisis fueron los trabajadores de las boticas en SJM.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, debido a que comprende un grupo de interrogantes formuladas acorde a las variables que se miden (Hernández, et. al, 2018).

Por otro lado, el instrumento que se aplicó consistió en dos (2) cuestionarios:

Uno para la variable competencias blandas, clasificado por Alles (2019) competencias laborales, tanto cardinales con 11 ítems de medición, igualmente 11 ítems para las específicas, adaptada por Jordan (2022), a 22 ítems, haciendo uso de la escala de Likert de cinco (5) niveles: Nunca (N), Casi Nunca (CN), Algunas Veces (AV), Casi Siempre (CS) y Siempre (S) (Ver anexo 3).

Para la variable desempeño laboral se utilizó la escala de rendimiento laboral Individual elaborado por Koopmans et al. (2013), traducido y adaptado a poblaciones hispanoparlantes por Gabini y Salessi (2016), en el cual para la dimensión rendimiento en la tarea se plantean siete preguntas, en la dimensión comportamiento laborales contraproducentes cinco preguntas y en la dimensión rendimiento en el contexto cuatro preguntas, para un total de dieciséis preguntas de escala tipo Likert.

Consta de 16 afirmaciones, en consonancia con las dimensiones, usando la escala de Likert con cinco (5) niveles, tales como: Nunca (N), Casi Nunca (CN), Algunas Veces (AV), Casi Siempre (CS) y Siempre (S) (Ver anexo 3).

En cuanto a la validación es de contenido, porque se trata del grado de dominio de los aspectos o facetas característicos de las variables a medir (Hernández, et. al, 2018), tomando en cuenta el juicio de tres (3) expertos: Uno (1) en el área de administración, un (1) experto en temática y metodología de la investigación y un (1) experto en investigación educativa, quienes le otorgaron la categoría de aplicable (Ver anexo 6).

Para calcular la confiabilidad de los cuestionarios administrados, se realizó una prueba piloto a 40 encuestados, se procedió a calcular el alfa de Cronbach para el cuestionario de CB, obteniendo un valor de 0.964, siendo altamente confiable al tener un nivel excelente según George y Mallery (2003, citados en Hernández y Pascual, 2018), del mismo modo, los valores alfa en cada una de las dimensiones de CB indican un nivel excelente en la consistencia interna de los ítems (Ver anexo 4).

De la misma manera se realizó para el cuestionario de DL, cuyo valor registrado fue de 0,851, la consistencia interna es de nivel bueno. Además, se obtuvo para las dimensiones de Rendimiento en la tarea y Rendimiento en el contexto, valores alfa que denotan un nivel bueno de consistencia interna; presentando sólo la dimensión Comportamientos laborales contraproducentes una consistencia interna excelente. En consecuencia, se puede afirmar que los instrumentos mencionados reúnen las condiciones psicométricas de confiabilidad requeridas para ser aplicadas (Ver anexo 4).

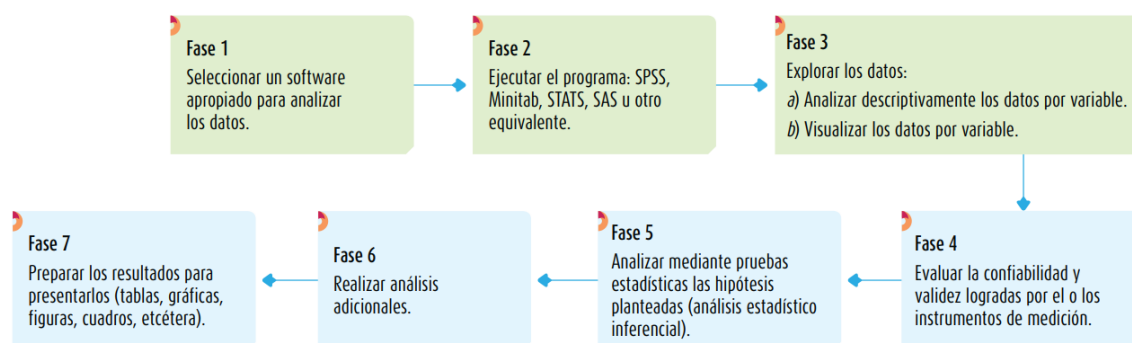
3.5. Procedimientos

Se procedió a definir el tipo y diseño de investigación, con el fin de determinar los siguientes pasos: (1) Se solicitó el permiso para ejecutar la investigación en las boticas ubicadas en SJM, indicando la aplicación del instrumento de recolección de datos. (2) Se aplicaron dos (2) cuestionarios a los 50 trabajadores que laboran en las boticas situadas en SJM. (3) Se realizó el procesamiento de la información recolectada a través del software SPSS Statistics Versión 25, para obtener los datos cuantitativos, empezar la tabulación y graficación respectiva, tanto en valores

absolutos como relativos, de acuerdo a los elementos de la operacionalización de las variables. (4) La presentación de los resultados será mediante el análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial, para dar respuestas a las preguntas del estudio. Estos procesos obedecen a lo esquematizado por Hernández, et. al. (2018) como sigue:

Figura 3

Proceso de análisis de datos



3.6. Métodos de análisis de datos

Hernández, et. al (2018) menciona que el análisis de datos cuantitativo se lleva en forma automatizada o computarizada, mediante la selección de un programa estadístico, se ejecuta y se lleva a cabo el análisis de datos descriptivo e inferencial, así como análisis adicionales de ser necesario. En esta investigación el análisis de datos se desarrolló desde el punto de vista descriptivo que consistió en la caracterización de las variables con sus atributos más significativos, después se procedió al análisis inferencial, que consiste en determinar la relación de las variables objeto de estudio, mediante el cumplimiento de las hipótesis de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se realizó respetando el derecho de autor de las fuentes secundarias o documentales, por ello se usó el Manual de Normas APA 7, para la elaboración de citas y referencias apegadas a este conjunto de normas, respetando

plagio, siguiendo y cumpliendo con el Código de Ética en Investigación de la Universidad de Cesar Vallejo.

Los cuestionarios que se aplicaron a los 50 trabajadores de las boticas, respetando su confiabilidad, en forma voluntaria llenaron los instrumentos de recolección en pro de los objetivos de la investigación, para tener la información a procesar.

También, se aplicaron los principios éticos, tales como: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, porque se debe respetar a otros, prevenir cualquier daño a otro, se consideran merecedores del mismo respeto en todos los ámbitos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables en estudio

Tabla 1

Niveles de las Competencias blandas

Niveles	f	%
Bajo	1	2,0
Medio	11	22,0
Alto	38	76,0
Total	50	100,0

En la tabla 1, se señala las frecuencias del nivel de CB de los trabajadores de las boticas en SJM, para el periodo 2022, el 98% (22% + 76%) de los encuestados le han valorado entre el nivel medio y alto, mientras que sólo el 2% afirmó que es de nivel bajo, lo cual muestran que las CB como la personalidad, sumado a las competencias técnicas o específicas de una tarea o actividad, son competencias presentes en estos trabajadores con sus conocimientos. Estas capacidades son necesarias para la persona, lo que suma al desempeño definiéndolo como estándar, bueno o malo.

Tabla 2*Niveles de las dimensiones correspondientes a Competencias blandas*

Niveles	Competencia cardinal		Competencia específica	
	f	%	f	%
Bajo	1	2,0	2	4,0
Medio	11	22,0	12	24,0
Alto	38	76,0	36	72,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 2 se expone el nivel de las competencias cardinales, en el cual, según los encuestados, el 98 % de estos sostienen que las competencias cardinales de los trabajadores de estas empresas están entre el nivel alto y medio, mientras que sólo el 2% señaló que es bajo. En ese sentido, las boticas cuentan con trabajadores muy bien valorados por estas organizaciones desde su desarrollo profesional, el cual es el producto del proceso permanente de formación del empleado; asimismo por la capacidad de innovación y la creatividad en las actividades que desarrolla, el manejo de la tolerancia a la presión laboral, y finalmente las habilidades del trabajo en equipo.

Asimismo, se aprecia el nivel de competencias específicas, en el cual, según el 96% de los encuestados es de nivel alto y medio, mientras que el 4% señala que es bajo. Los resultados descriptivos indican que las capacidades específicas de estos trabajadores son reconocidas en este sector empresarial, de manera específica las relacionadas con el compromiso institucional, la adaptabilidad del trabajador a entornos diversos que le exija la dinámica empresarial, la planificación para cumplir con las metas organizacionales y comunicación asertiva. En el caso de esta última, estos trabajadores se comunican eficazmente, empleando otros elementos del proceso comunicativo que no son tan explícitos como el mensaje o aquello que comunican.

Tabla 3*Niveles del Desempeño laboral*

Niveles	f	%
Medio	28	56,0
Alto	22	44,0
Total	50	100,0

La tabla 3, indica el nivel de DL en las boticas en SJM, según los trabajadores encuestados, es alto para 44%, mientras que el 56% lo valora en el nivel medio. Estos datos muestran que, en las organizaciones señaladas, el comportamiento y actitudes asumidas por los trabajadores son valoradas positivamente, lo que se manifiesta en un buen desempeño de la organización estudiada, en cuanto a los indicadores evaluados. De esta manera, la conducta de estos trabajadores se considera un elemento medible para la asignación de compensaciones no monetarias, cuyo propósito es motivarles y proporcionarles bienestar en la empresa.

Tabla 4*Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral*

Niveles	Rendimiento en la tarea		Comportamientos laborales contraproducentes		Rendimiento en el contexto	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0,0	33	66,0	0	0,0
Medio	4	8,0	9	18,0	12	24,0
Alto	46	92,0	8	16,0	38	76,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

En la tabla 4, indica las frecuencias de la valoración del nivel de rendimiento en la tarea, en el cual, el 92% sostuvo que este nivel es alto, y solo el 8% afirma que es medio. No reporta un nivel bajo. El tipo de rendimiento aquí referido es definido y se valora a través de los buenos comportamientos de los trabajadores en prestar un servicio o en la elaboración de productos. Es de resaltar que a pesar de la variedad de tareas que en las boticas es realizado, los trabajadores se acogen a las tareas asignadas detalladamente, y en cumplimiento de lo descrito en el cargo.

Respecto a la apreciación del nivel de comportamientos laborales contraproducentes, según los trabajadores encuestados, el 84% de estos afirmó que los comportamientos contraproducentes se presentan en un nivel bajo y medio, y solo el 16% sostiene que son de nivel alto. Esta apreciación concuerda con los resultados que se han venido mostrando, ya que los trabajadores no tienen regularmente comportamientos que perjudican a estas organizaciones a través de la ejecución de acciones que les dañe. En este sentido, gran parte de los trabajadores no presentan intereses opuestos a los organizacionales y no reflejan negatividad.

En cuanto al nivel de rendimiento en el contexto que presentan los trabajadores encuestados en las empresas señaladas, el 76% sostiene que este nivel es alto, mientras que el 24% sustentó que es medio. Esto quiere decir que medianamente, en este sector empresarial los trabajadores actúan en función del logro de metas de la organización en la cual laboran, contribuyendo así a su propio desarrollo psicológico, la conservación del entorno interpersonal y mental. Estos

trabajadores también mantienen la iniciativa, desarrollan tareas laborales desafiantes, y actualizan los habilidades laborales y conocimientos. Finalmente, frente a problemas proponen soluciones creativas.

Tabla 5

Tabla cruzada de Competencias blandas y Desempeño laboral

			DL			Total
			Bajo	Medio	Alto	
CB	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		%	0%	2,0%	0,0%	2,0%
	Medio	Recuento	0	7	4	11
		%	0%	14,0%	8,0%	22,0%
	Alto	Recuento	0	20	18	38
		%	0%	40,0%	36,0%	76,0%
Total	Recuento	0	28	22	50	
	%	0%	56,0%	44,0%	100,0%	

En la tabla 5, se observa que el 40% presenta un nivel alto de CB y un nivel medio de DL; por otra parte, que el 36% posee un nivel alto de CB como de DL; finalmente, un 14% posee un nivel medio de CB como de DL.

Por lo tanto, se puede decir que las CB son altas en un 76% mientras que el DL es medio con un 56%.

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.

Tabla 6

Correlación entre las competencias blandas y el desempeño laboral

		Competencias blandas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Competencias blandas	Coeficiente de correlación	,411**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	50
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,003
		N	50

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

Se obtuvo un p valor de ,003, por ello la hipótesis nula se rechaza. Rho de Spearman = ,411 que indica, según Montes et al. (2021), que la correlación es positiva media y directa entre las variables, es decir, mientras aumentan y se afinan las CB de los trabajadores, mejora medianamente el DL en las boticas en SJM. Por lo tanto: Existe una relación estadísticamente significativa, positiva, media y directa entre las CB y el DL en los trabajadores de las boticas en SJM, para el periodo 2022.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre las competencias cardinales y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre las competencias cardinales y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre las competencias cardinales y el desempeño laboral

			Competencias Cardinales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Competencias Cardinales	Coeficiente de correlación	1,000	,385**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	50	50
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	50	50

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

Se obtuvo un p valor de ,006, por ello la hipótesis nula se rechaza. Rho de Spearman = ,385 que indica, según Montes et al. (2021), que la correlación es positiva media y directa entre las variables, es decir, mientras aumentan y se afinan las competencias cardinales de los trabajadores, medianamente mejora el DL en las boticas en SJM. Por lo tanto: Existe una relación estadísticamente significativa, positiva, media y directa entre las competencias cardinales y el DL en los trabajadores de las boticas en SJM, para el periodo 2022.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe relación significativa entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre las competencias específicas y el desempeño laboral

			Competencias Específicas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Competencias Específicas	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	50	50

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

Se obtuvo un p valor de ,004, por ello la hipótesis nula se rechaza. Rho de Spearman = ,404 que indica, según Montes et al. (2021), que la correlación es positiva media y directa entre las variables, es decir, mientras aumentan y se afinan las competencias específicas de los trabajadores, medianamente mejora el DL en las boticas en SJM. Por lo tanto: Existe una relación estadísticamente significativa, positiva, media y directa entre las competencias específicas y el DL en los trabajadores de las boticas en SJM, para el periodo 2022.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general planteado, determinar la relación entre las CB y el DL en los trabajadores de las boticas en SJM, 2022, cuyo resultado fue que hay una relación estadísticamente significativa, positiva, media y directa entre dichas variables con un Rho de Spearman de ,411, lo que concuerda con los estudios de Vera (2021), quien manifestó que las CB son indispensables en los trabajadores con una correlación estadísticamente significativa en la evaluación de las CB relacionadas al DL, esto debido a que ambos estudios cuentan con una población similar y una muestra alrededor de los 50 trabajadores.

Cabe destacar que el autor sugiere que las instituciones correspondientes apliquen medidas para capacitar al personal respecto al desarrollo de CB, lo cual abre una nueva línea de investigación relacionada a la capacitación que reciben los trabajadores respecto a este tema, lo cual está sustentado en el marco teórico, con relación al desempeño individual, ya que sin él, no existe desempeño en equipo o a nivel organizacional, por tanto, es un constructo conformado por los comportamientos que están bajo el control de los trabajadores y que contribuye al logro de las metas organizacionales (Campbell y Wiernik, 2015, citado por Ramos et al., 2019).

Al respecto Vasanthakumari (2019) señala que, las CB son relevantes para el DL, puesto que debe iniciar en la formación del estudiante, es decir, capacitación académica, logrando un desempeño eficiente que se verá reflejado en su lugar de trabajo, considerando la atención de personas con discapacidad y su empleabilidad, al no tener estas CB firmes influye negativamente en su DL.

Es importante destacar que la era digital ha cambiado los estándares de empleabilidad, debido a que se está priorizando las CB, como base para lograr un empleo y por ende un DL que permita reducir la brecha de las HB requeridas como son las habilidades sociales que garanticen la interacción con las demás personas, así como los procesos de autorreflexión Teng (2019).

Los resultados encontrados muestran coincidencia con el estudio de López et al. (2022) quienes comprobaron que el comportamiento individual de los

trabajadores provoca valor en las organizaciones, centrándose en el DL individual en el sector industrial, donde las tareas asignadas al individuo, son importantes para el logro de los resultados. En este sentido, se concluyó que, a través del análisis de las condiciones necesarias conjuntas para el aumento o presencia del DL, las relaciones interpersonales asociadas a la comunicación, al respeto y el trabajo en equipo, fomentadas a través del liderazgo transformacional, tienen una relación positiva con el DL.

En esta misma línea, Salgado et al. (2019) en su estudio sobre la relación entre el componente cognitivo y el componente emocional del bienestar subjetivo con el DL, concluyeron que existe una alta asociación entre el componente cognitivo y el emocional (elementos asociados a las HB), el bienestar subjetivo componente emocional tuvo una alta correlación con el DL, siendo este factor predictor del comportamiento del desempeño; sobre el bienestar subjetivo componente cognitivo tuvo una relación significativa con el DL en los tres primeros años.

Igualmente, Chaca y Contreras (2022) en su estudio determinaron el grado de asociación entre las HB y el DL del personal administrativo. En el análisis demostraron que existe una relación alta entre las variables, ellos afirman que existe incidencia significativa en el DL del personal administrativo de la Escuela.

Asimismo, el estudio de Jay (2019) determinó que las HB existentes asociadas a la dimensión personal del liderazgo generan entusiasmo, compromiso, evita conflictos con la negociación; y en la dimensión competencias interpersonales se promueve tanto el trabajo en equipo como el compromiso y la gestión del tiempo adecuadamente.

En contraste con los resultados obtenidos Aragón et al. (2021) consideraron que tener una buena calidad de vida laboral (CVL) influye en el desempeño del trabajo, para ellos este constructo es multidimensional donde las habilidades personales e interpersonales son indispensables para conectarse al ambiente de trabajo, de allí su vínculo con esta investigación al estudiar la relación entre la CVL y el DL del personal del sector salud.

Mientras que, (Aguinis, 2013; Koopmans et al. 2013) mencionan que, el rendimiento en la tarea, es definido como comportamientos dirigidos a prestar un servicio o a la elaboración de un producto, estos variarán de acuerdo al trabajo que está plenamente detallado en la descripción del puesto. Mientras que (Gabini y Salessi,2016) hacen referencias a conductas propias del trabajo técnico del cargo y menciona como indicadores: eficiencia laboral, orientación a resultados, planeamiento y organización del trabajo, y priorización del trabajo. Por su parte, el comportamiento laboral contraproducente, es definido como el comportamiento espontáneo que perjudica el bienestar de la organización, denominada por Robbins y Judge (2013) como comportamientos negativos, por ser acciones que dañan activamente a la organización.

En referencia al rendimiento en el contexto, es el comportamiento dirigido a lograr las metas de la organización contribuyendo a su entorno social y psicológico; son las acciones que contribuyen al desarrollo psicológico (Robbins y Judge, 2013); se define también como actos en dirección a conservar el entorno interpersonal y mental donde se desarrolla el eje técnico y en los indicadores hacen referencia a las tareas laborales desafiantes, soluciones creativas frente a problemas, habilidades laborales, iniciativa y actualización de conocimientos (Koopmans et al., 2013, citado por Gabini y Salessi, 2016).

En este sentido, la revisión de las variables señaladas, apunta hacia el incremento del DL en las boticas y fortalecimiento de las habilidades de desarrollo profesional, comunicación asertiva, compromiso con la institución, planificación y organización y adaptabilidad a entornos diversos; además de vislumbrar desde el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, el área de la gestión de los servicios de salud. Esto indica que mientras aumentan y se afinan las CB de los trabajadores, mejora medianamente el DL, siendo esta un factor importante en los lugares de trabajo, puesto que, si el trabajador se siente comprometido con su trabajo, las labores diarias serán más efectivas a las directrices y roles que ejerce.

Asimismo, en cuanto al OE 1, determinar la relación entre las competencias cardinales y el DL en los trabajadores de boticas en SJM, 2022, tenemos que hay una relación estadísticamente significativa, positiva, media y directa entre dichas variables con un Rho de Spearman de ,385, lo cual coincide con los hallazgos de

Castillo (2019), quien encontró que el 40% de los encuestados en su estudio, muestran un bajo índice de competencias cardinales y por lo tanto, un bajo DL, estableciendo una relación directa entre estas variables. Este estudio es muy significativo ya que la comunicación y el trabajo en equipo, son sumamente influyentes en la capacidad productiva del trabajador (Allen, 2019).

Además, hay una coincidencia con lo encontrado por Cáceres et al. (2018) donde se conoció el efecto del aprendizaje tanto formal como informal sobre el DL individual, así como también conocer el efecto de la inteligencia emocional en el desempeño del trabajo, en dos empresas de servicios del Perú. Se conoció que el aprendizaje formal incide significativamente en el DL, mientras que el aprendizaje informal no incide de forma directa, sino que complementa al primero; en el caso de la inteligencia emocional (IE) existen una relación positiva con el desempeño en el trabajo, por ende, el comportamiento de ambas variables será el mismo, el aumento de la IE implica un aumento en el desempeño de los trabajadores.

Entonces podemos decir que mientras aumenta el desarrollo profesional, la formación del empleado; la capacidad de innovación y la creatividad en las labores, el manejo de la tolerancia a la presión laboral, y finalmente las habilidades del trabajo en equipo medianamente mejora el DL en las boticas.

Por último, tenemos el OE 2, determinar la relación entre las competencias específicas y el DL en los trabajadores de boticas en SJM, 2022, se encontró un Rho de Spearman = ,404, que indica, que la correlación es positiva media y directa entre las variables, esto apunta a que mientras aumentan y se afinan las competencias específicas de los trabajadores, es decir, el compromiso institucional, la adaptabilidad del trabajador a entornos diversos que le exija la dinámica empresarial, la planificación para cumplir con las metas organizacionales y comunicación asertiva; medianamente mejora el DL en las boticas.

Estos hallazgos coinciden con los resultados de Hanco et al. (2021) quienes determinaron la relación entre las relaciones interpersonales (una de las dimensiones de las CB) y el DL en hoteles turísticos ubicados en el departamento de Puno. Se conoció que existen buenas relaciones interpersonales en los hoteles, ya que cuentan con canales de comunicación adecuados, buenas relaciones con

los jefes, el buen trato se practica permanentemente; en referencia al desempeño de los trabajadores es bueno al encontrarse satisfechos con el empleo, realizan el trabajo en equipo y toman iniciativa para resolver cualquier conflicto.

Los resultados encontrados también muestran coincidencia con el estudio de Quintana (2019) quien describió el desempeño de los enfermeros del Hospital Nacional Alberto Sabogal ubicado en Callao Perú, atendiendo las características del puesto de trabajo, la formación profesional, la motivación, la organización y el liderazgo del jefe de enfermería. Se determinó el desempeño suficiente por parte de los enfermeros, sin embargo, presentan sobrecarga de trabajo, presión por parte de la jefatura de enfermería, ausencia de programas de capacitación por parte de la institución, inflexibilidad en el horario y están ubicados en los departamentos de acuerdo a su formación profesional.

Finalmente, se puede afirmar que existen variables que afectan el DL provocando un aumento o disminución en el mismo, tales como: el sistema de compensaciones monetarias y no monetarias, la satisfacción con respecto al trabajo que realiza, las competencias para realizar el trabajo, la formación y el desarrollo permanente, cultura organizacional, la motivación, las expectativas de los trabajadores y el clima. En este sentido, se afirma que el DL es variable en cuanto a las personas y la situación (López et al., 2021).

Con estos hallazgos, se puede decir que la presente investigación ha avanzado un paso más respecto al estudio de las CB, especificando como se compone el resultado general al indagar en las competencias específicas como un subgrupo de la variable principal. En este sentido, tenemos un hallazgo importante al definir la influencia que tienen aspectos como el compromiso, la inteligencia emocional y la organización.

Se encontró como principal limitación, la falta de estudios antecedentes relacionados a las competencias cardinales y específicas, ya que la mayoría, incluyen los factores de estos dos grupos, dentro de las CB, sin hacer ningún tipo de clasificación que permita profundizar de manera más específica en los aspectos que la componen. A pesar de ello, la realización de una investigación cuantitativa con prueba estadística, nos ha permitido conocer la relación de influencia entre las

variables CB y DL, así como conocer la proporción en que los dos factores competencias específicas y cardinales influyen en el DL de los trabajadores.

Con relación a lo anterior podemos decir que el método, tipo y diseño de investigación empleados fueron de gran fortaleza, sin embargo, la temporalidad transversal define un corto periodo de estudio, por lo que los datos obtenidos provienen directamente de encuestas, ya que no hubo tiempo para realizar observación directa, provocando así una confiabilidad instrumental limitada que no pudo ser comprobada por observación personal. Por lo tanto, existe una debilidad al estudiar variables categóricas, cualitativas con enfoque cuantitativo a través de un cuestionario para luego sacar interpretaciones de lo que podría estar sucediendo, por lo cual sería recomendable también realizar una investigación cualitativa y así poder conocer más aspectos de las variables a estudiar.

En resumen, hace falta estudiar estas variables de una manera más longitudinal, con observaciones y toma de datos a través del tiempo, aplicando evaluaciones de desempeño más amplias que permitan relacionar las CB a través de sus clasificaciones particulares, lo cual requeriría de un estudio exploratorio para arrojar datos innovadores que permitan tomar medidas para brindarle al trabajador, habilidades y destrezas que mejoren su DL por medio de la gestión de sus capacidades. Tomando en cuenta que las evaluaciones me indicarán el desempeño individual según las actividades y objetivos a lograr, el cual me servirá para conocer los atributos de cada trabajador, principalmente su aporte a la organización (Jara et al., 2018).

Esto fue de gran importancia, porque se verificó los niveles de influencia sobre las CB en el DL de los trabajadores, ya que sienta las bases para abordar la productividad empresarial desde un aspecto humano, garantizando la salud e integridad del trabajador.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación estadísticamente significativa, positiva, media y directa entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de las boticas en San Juan de Miraflores, para el periodo 2022.

Segunda: Existe una relación estadísticamente significativa, positiva, media y directa entre las competencias cardinales y el desempeño laboral en los trabajadores de las boticas en San Juan de Miraflores, para el periodo 2022.

Tercera: Existe una relación estadísticamente significativa, positiva, media y directa entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de las boticas en San Juan de Miraflores, para el periodo 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las próximas investigaciones sobre habilidades blandas y desempeño laboral, considerar un enfoque metodológico mixto que permita obtener información más amplia y profunda sobre las motivaciones y las relaciones interpersonales como determinantes en el desempeño laboral. En este orden, para mejorar el comportamiento de las variables en estudio, se recomienda promover el desarrollo de una mentalidad de aprendizaje constante en trabajadores, esto a través de talleres de formación para potenciar sus altas competencias cardinales. Asimismo, se podría hacer investigaciones periódicas en Boticas del resto de zonas del distrito de SJM, y de otros distritos más, para conocer mejor estas dos variables.

Segunda: Es necesario que futuras investigaciones tomen en cuenta las competencias cardinales como una de las dimensiones que influyen en el DL, por lo que evaluar dicho tema con mayor énfasis y profundidad, representa una gran opción dentro de un campo de estudio poco explorado. Para promover el desarrollo de estas capacidades en las boticas de San Juan de Miraflores, se recomienda a los gerentes establecer indicadores de control y seguimiento a la capacitación de los trabajadores, con el fin de promover y motivar e incidir positivamente en el rendimiento empresarial en general.

Tercera: En cuanto a las competencias específicas (CE), se hace necesario investigar sobre estrategias para fortalecer los lazos entre el trabajador y la empresa, mejorando los incentivos y creando una imagen corporativa que vincule al empleado con la institución para así nutrir las CE. Para promover el desarrollo de estas competencias, se recomienda a los gerentes de las boticas en San Juan de Miraflores brindar espacios para desarrollar *feedback* entre la gerencia y los trabajadores, con el fin de mejorar acciones gerenciales y de rendimiento empresarial.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2012). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Argentina Buenos Aires: Granica
- Alles, M. (2019). *Desarrollo del Talento Humano. Basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
- Aragón, J. López, E., Muñoz, M., Madrid, S. y Tornell, I. (2021). Quality of work life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista Facultad de Medicina Humana*. 21 (2), 316 – 325. <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol21/iss2/12/>
- Baard, S. K., Rench, T. A., & Kozlowski, S. (2014). Performance adaptation: A theoretical integration and review. *Journal of Management*, 40(1), 48–99. <https://doi.org/10.1177/0149206313488210>.
- Bautista, R., Cinfuegos, R. y David E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado* 7 (1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417.
- Cáceres, E., Peña, P. y Ramos, L. (2019). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: Un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*. (Tesis de maestría, Universidad del Pacífico). <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2495>.
- Carpini, J. A., & Parker, S. K. (2017). The bigger picture: How OCBs fit within a broader conceptualization of work performance. *Journal of Business Research* 140 (2022) 361–369. <https://research-repository.uwa.edu.au/en/publications/the-bigger-picture-how-organizational-citizenship-behaviors-fit-w>

- Castillo, L. (2019). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46170?show=full>
- Chaca, A. & Contreras, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo 2021*. (Tesis de maestría, Universidad Continental). http://119.8.154.77/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- Chiavenato, I. (2017) *Administración de Recursos Humanos*. (10ª Edición). México: Editorial McGraw-Hill
- Clark, K. A., Test, D. W., & Konrad, M. (2019). Teaching soft skills to students with disabilities with UPGRADE your performance. *Education and Training in Autism and Developmental Disabilities*, 54(1), 41-56. <https://www.jstor.org/stable/26663961>
- Clavijo, A. M. C., Tobar, N. J. C., Sarmiento, M. C. M., & Jumbo, J. M. Q. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 5(5), 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Da Paixão, T. C. R., Balsanelli, A. P., Bohomol, E., & Neves, V. R. (2017). Competências gerenciais relacionadas à segurança do paciente: uma revisão integrativa. *Revista SOBECC*, 22(4), 245-253. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876634/sobecc-v22n4_pt_245-253.pdf
- DeNisi, A. S., & Murphy, K. R. (2017). Performance appraisal and performance management: 100 years of progress? *Journal of Applied Psychology*, 102, 421-433. <https://doi.org/10.1037/apl0000085>.
- Dharmapala, Y. Y., & Devadas, U. M. (2021). Soft Skills and Soft Skills Evaluation Methods, Used in Information Technology and Business Process Management Industry in Sri Lanka. *INTERNATIONAL JOURNAL OF*

ECONOMICS, BUSINESS AND HUMAN BEHAVIOUR, 2(3), 1-18.
<https://ijebhb.com/index.php/ijebhb/article/view/54>.

Florea, R., & Stray, V. (2018). *Software tester, we want to hire you! an analysis of the demand for soft skills*. In International Conference on Agile Software Development (54-67). Springer, Cham.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-91602-6_4

Gabini, S. y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista evaluar*, 16(1), p. 31-45.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714>

Gamboa, R. G., Vera, C. V., & Moreno, M. E. M. (2017). Estimación del desempeño por competencias a partir del perfil de ingreso del personal docente universitario. *Hexágono Pedagógico*, 8(1), 79-99.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7862855>

Goldman, J., & Wong, B. M. (2020). Nothing soft about 'soft skills': core competencies in quality improvement and patient safety education and practice. *BMJ Quality & Safety*, 29(8), 619-622.
<https://qualitysafety.bmj.com/content/29/8/619>.

Gontero, S. y Novella, R. (2021). *El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina*. Documentos de Proyectos. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47651-futuro-trabajo-desajustes-habilidades-america-latina>

Guerra-Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23. <https://www.redalyc.org/journal/2823/282362941009/>

Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z. y Flores E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12 (3), 186 – 194.
<https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/552>

- Hernández, H. A., & Pascual, A. E. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157-163. DOI: <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Kayode, B. K. (2017). Organizational culture and development: Testing the structural path of factors affecting employees' work performance in an organization. *Asia Pacific Management Review*, 22(2), 104-111. <https://www.tarjomefa.com/wp-content/uploads/2018/04/79-English-TarjomeFa.pdf>.
- Jara, A. M., Asmat, N. S., Alberca, N. E., & Medina, J. J. (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (83), 740-760. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85070446559&partnerID=40&md5=8c678c845a3764455e9afd908a67ee4f>
- Jay, J. (2019). *Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto de Protección Social del sector público de Cartagena*. (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar). <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/3495#page=1>
- Jordan, P. (2022). *Gestión por resultados y competencia laboral en una municipalidad provincial en Ayacucho, 2022*. (Trabajo de Maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94917/Jordan_RPC-SD.pdf?sequence=1
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet Henrica, C., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a76>.

- Koopmans, L. (2015). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 195-205. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=29afb6fc-43e2-46ca9f9c-7100a1b72b22%40sessionmgr103>
- López, A. Vázquez, P. y Quinoa, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, (140), 361-369. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296321008110>
- López, M. L. L. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10828-10837. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1129>
- Martínez, M. (2012). *La nueva ciencia: su desafío, lógica y método*. México: Trillas.
- Montes, A. Ochoa, J., Juárez, B., Vázquez, M. y Díaz, C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*. Cuerpo académico de probabilidad estadística. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Muna, A., Zain, A. y Shaju, G. (2017). Job satisfaction and employee performance: A theoretical review of the relationship between the two variables. *International Journal of advanced research in management and social sciences*. 6 (1). 1-20. <https://garph.co.uk/IJARMSS/Jan2017/1.pdf>
- Niño Pinilla, E. M., & Correa Ocampo, D. D. (2019). Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta. *Interfaces*. 2 (2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8661410>
- Novella, R., Rosas-Shady, D. y Alvarado, A. (2019). *Are we nearly there yet? New technology adoption and labor demand in Perú*. Nota Técnica, N° IDB-WP-

01013. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/208181/1/IDB-WP-1013.pdf>

Quintana, D. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao – Perú. *Revista Archivos de medicina, Universidad de Manizales*. 1 (20), 123 – 132.
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E. y Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using Brief self-reports scales: The cases o the individual work performance questionnaire. *Journal of work and organizational psychology*. 35 (3), 195-205.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622019000300006.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Boston: Pearson.

Rahman, M. M., Tabash, M. I., Salamzadeh, A., Abduli, S., & Rahaman, M. S. (2022). Sampling techniques (probability) for quantitative social science researchers: a conceptual guideline with examples. *Seeu Review*, 17(1), 42-51. <http://dx.doi.org/10.2478/seeur-2022-0023>

Salgado, J. Blanco, S. y Noscosa, S. (2019). Subjective well – being and job performance: Testing of a suppressor Effect. *Journal of work and organizational psychology*. 35 (2), 93 – 102.
<https://www.redalyc.org/journal/2313/231360295006/html/>

Sharma, V. (2018). Soft skills: An employability enabler. *IUP Journal of Soft Skills*, 12(2), 25-32.
<https://www.proquest.com/openview/1a423f2ec1ea3bc822c49df1efa44f19/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2029989>

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*.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/WHATT-10-2018-0066/full/html>

- Sopa, A., Asbari, M., Purwanto, A., Santoso, P. B., Mustofa, D. H., Maesaroh, S., & Primahendra, R. (2020). Hard skills versus soft skills: which are more important for Indonesian employees innovation capability. *International Journal of Control and Automation*, 13(2), 156-175. <http://sersc.org/journals/index.php/IJCA/article/view/7626>.
- Suseno, B. D., Yuniawan, A., & Dwiatmadja, C. (2019). The Model of Capability Soft Governance in Family Business: Empirical Study in Bus Transportation Industry in Jakarta, Indonesia. *Journal of Economic Cooperation & Development*, 40(2), 25-57. https://www.academia.edu/40489083/The_Model_of_Capability_Soft_Governance_in_Family_Business_Empirical_Study_in_Bus_Transportation_Industry_in_Jakarta_Indonesia
- Teng, W., Ma, C., Pahlevansharif, S., & Turner, J. J. (2019). *Graduate readiness for the employment market of the 4th industrial revolution: The development of soft employability skills*. Education+ Training. <https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=3275567>.
- Ticahuanca, F. y Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de investigación Valor agregado*, 8 (1), 86-98. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633
- Traylor, A. M., Reyes, D. L., & Holladay, C. L. (2022). Do we practice what we preach? the association between Judgements of soft skills and performance evaluations over time. *Current Psychology*, 41(10), 7208-7214. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12144-020-01276-0>
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), 066-072. <https://wjarr.com/content/soft-skills-and-its-application-work-place>

Vera, F. (2021). Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI. *Revista electrónica Transformar* 02 (2), 20-29. <https://revistatransformar.cl/index.php/transformar/article/view/20>

Vera, F. (2017). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akademèia* 7(1), 53-73. <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/35695>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable 1

Competencias Blandas

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos de las dimensiones	Niveles y rangos de la variable
Son consideradas como las habilidades que tienen que ver con la personalidad, diferenciando de las competencias duras que son las inherentes a las habilidades técnicas o específicas de una tarea o actividad (Alles, 2019).	La variable fue medida mediante un cuestionario con 22 preguntas que indagan sobre las dimensiones: competencias cardinales y competencias específicas, la escala de medición es siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).	Competencias Cardinales	Desarrollo profesional	1-2	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (11-25) Medio (26-39) Alto (40- 55)	Bajo (22-51) Medio (52-81) Alto (82-110)
			Innovación y creatividad	3-5			
			Tolerancia a la presión	6-8			
			Trabajo en equipo	9-11			
			Compromiso con la institución	12-13			
		Competencias Específicas	Adaptabilidad a entornos diversos	14-16	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (11-25) Medio (26-39) Alto (40- 55)	
			Planificación y organización	17-19			
			Comunicación asertiva	20-22			

Variable 2

Desempeño Laboral

Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y rango de las dimensiones	Niveles y rango de la variable		
Comportamientos que son importantes para lograr las metas organizacionales y que están bajo el control del trabajador. (Koopmans et al., 2014, citado por Gabini y Salessi, 2016).	La variable fue medida mediante un cuestionario con 16 preguntas que indagan sobre las dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales que contraponen, la escala de medición es siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).	Rendimiento en la tarea	Planeamiento y organización del trabajo	1	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (7-14) Medio (15-22) Alto (23- 30)	Bajo (16-37) Medio (38-58) Alto (59-80)		
			Orientación a resultados	2-4					
			Priorización del trabajo	5					
			Eficiencia laboral	6-7					
		Comportamiento laboral	Quejas	8	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (5 - 12) Medio (13-19) Alto (20 - 25)			
			Hablar mal del trabajo con sus compañeros	9					
			Exageración de los problemas	10					
			Concentración en aspectos negativos	11					
		Rendimiento en el contexto	Hablar mal del trabajo con personas externas	12	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (4-9) Medio (10-15) Alto (16- 20)			
			Tareas laborales desafiantes	13					
			Actualización de conocimientos	14					
			Soluciones creativas frente a problemas	15					
					Iniciativa	16			

Anexo 2

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
Problema general	Objetivo general	Hipótesis General		
¿Cuál es la relación entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022?	Determinar la relación entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.	Existe relación significativa entre las competencias blandas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.	<u>Variable 1:</u> Competencias blandas	Enfoque cuantitativo Diseño: No experimental.
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las competencias cardinales y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022? ¿Cuál es la relación entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022?	Objetivos específicos: OE.1. Determinar la relación entre las competencias cardinales y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022. OE.2. Determinar la relación entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.	Hipótesis específicas: H.1. Existe relación significativa entre las competencias cardinales y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022. H.2. Existe relación significativa entre las competencias específicas y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.	<u>Dimensiones:</u> Competencias Cardinales Competencias Específicas <u>Variable 2:</u> Desempeño laboral <u>Dimensiones:</u> Rendimiento en la tarea Comportamiento laboral contraproducente Rendimiento en el contexto	Tipo de Investigación: Básica Nivel: Descriptivo correlacional simple transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: 57 trabajadores de las boticas en San Juan de Miraflores. Muestra: 50 trabajadores de las boticas en San Juan de Miraflores.

Anexo 3

Instrumento de recolección de información y Fichas técnicas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
TÍTULO: Competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de boticas
en San Juan de Miraflores, 2022**

Ficha Técnica del instrumento para la medición de la variable competencias blandas

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Competencias laborales
Autor	Alles (2012)
Adaptado por:	Jordán Paola
Publicación:	Repositorio UCV
Año de publicación:	2022
Dimensiones:	Competencias cardinales y competencias específicas
Nº de ítems	22
Valores numéricos	N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), AV: Algunas veces (3), CS: Casi siempre (4), S: Siempre (5)
Objetivo:	El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión por resultados y la competencia laboral en una municipalidad provincial, Ayacucho, 2022, para la variable competencia laboral se usó un cuestionario con 22 ítems con base al estudio realizado por Alles (2012)
Administrado a:	112 trabajadores de la municipalidad



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
TÍTULO: Competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de
boticas en San Juan de Miraflores, 2022

Cuestionario de Competencias blandas

Estimados trabajadores, este cuestionario tiene el propósito de recolectar información sobre las competencias blandas de los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos, por lo que agradecemos altamente su cooperación y sinceridad.

(N: Nunca, CN: Casi nunca, AV: Algunas veces, CS: Casi siempre, S: Siempre)

N.º	Afirmación	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Competencias Cardinales						
1	Alinea su comportamiento con las necesidades y prioridades para contribuir con la visión de la institución.					
2	El desempeño de sus actividades contribuye a cumplir con la visión de la institución.					
3	Se siente motivado a aceptar con agrado retos propuestos considerando que contribuyen al logro de la visión de la institución.					
4	Adapta en la marcha las nuevas tareas encomendadas, sin descuidar las anteriores para cumplir con la visión de la Institución.					
5	Detecta y modifica sus objetivos o acciones, así como los procedimientos y tareas, respondiendo con rapidez a los cambios.					
6	Su organización y programación estratégica en técnicas, metodologías, buenas prácticas de aprendizaje para el desarrollo de su clase, contribuyen a la misión de la Institución.					
7	Realiza seguimiento y verificación del cumplimiento para mantener el control del desarrollo de su clase.					
8	Establece estrategias, técnicas, metodologías y buenas prácticas para contribuir a la misión de la institución.					

N.º	Afirmación	N	CN	AV	CS	S
9	Es usted comprendido en forma clara y oportuna, manteniendo canales de comunicación abierto contribuyendo con la Misión de la institución.					
10	Sabe adaptar su estilo comunicacional a las características particulares de los compañeros de trabajo, para contribuir a una educación de la calidad.					
11	Es considerado como maestro de ceremonias en eventos realizados en su institución.					
Dimensión 2: Competencias Específicas						
12	La información que recibe de la institución le ayuda a incrementar su desarrollo profesional.					
13	Siente motivación para Incorporar nuevos conocimientos en el desarrollo de sus actividades, considerando que contribuyen a la visión de institución.					
14	Se siente motivado por presentar proyectos novedosos y originales que contribuyen a la misión de la institución.					
15	Afronta retos y encuentra soluciones en ideas innovadoras y creativas.					
16	Recibe reconocimientos por sus propuestas innovadoras y creativas.					
17	Culmina exitosamente actividades encomendadas por la institución, incluso en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, desacuerdos, oposición y diversidad.					
18	Siente que su desempeño es elevado en situaciones de mucha exigencia.					
19	Recibe comentarios de sus compañeros acerca del asertivo manejo de emociones ante situaciones adversas en la institución.					
20	Promueve la participación entre áreas, orienta el trabajo entre pares en la consecución de las estrategias de la institución.					
21	Al desarrollar trabajo en equipo se obtienen mejores resultados, los cuales contribuyen a la consecución de las estrategias de la institución.					
22	Se siente atraído y motivado por creer y participar en equipos de distinta índole: cultural, deportiva, de planificación, etc.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
TÍTULO: Competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de boticas
en San Juan de Miraflores, 2022**

Ficha Técnica del instrumento para la medición de la variable desempeño laboral

Nombre del instrumento:	Escala de Rendimiento Laboral Individual
Autor	Koopmans et al. (2013)
Adaptado por:	Gabini Sebastián y Salesi Solana
Publicación:	Revista Evaluar. Universidad Nacional de Córdoba
Año de publicación:	2016
Dimensiones:	Rendimiento en la tarea, comportamientos laborales contraproducentes, rendimiento en el contexto.
Nº de ítems	16
Valores Numéricos:	N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), AV: Algunas veces (3), CS: Casi siempre (4), S: Siempre (5)
Objetivo:	El estudio tuvo como propósito la validación y análisis de las propiedades psicométricas de la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2013), para su posterior adaptación a países de habla Hispanoparlante.
Administrado a:	434 trabajadores de Argentina



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
TÍTULO: Competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de boticas
en San Juan de Miraflores, 2022**

Cuestionario de Desempeño Laboral

Estimados trabajadores, este cuestionario tiene el propósito de recolectar información sobre el desempeño laboral de los trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos, por lo que agradecemos altamente su cooperación y sinceridad.

(N: Nunca, CN: Casi nunca, AV: Algunas veces, CS: Casi siempre, S: Siempre)

N.º	Afirmación	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Rendimiento en la tarea						
En los últimos tres meses...						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
Dimensión 2: Comportamientos laborales contraproducentes						
En los últimos tres meses...						
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
11	Me concentré en los aspectos negativos					

	del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					
Dimensión 3: Rendimiento en el contexto						
En los últimos tres meses...						
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en el tiempo y forma.					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
15	Participé activamente de las reuniones laborales.					
16	Mi planificación laboral fue óptima.					

Anexo 4

Análisis de Confiabilidad de Prueba Piloto

Coeficientes alfa de Cronbach en los totales y dimensiones de los cuestionarios de Competencias Blandas y Desempeño Laboral

Cuestionario de Competencias Blandas						
Escala	N° de ítems	de	Alfa Cronbach	de	Nivel de consistencia interna	de
Total	22		0,964		Excelente	
Competencias cardinales	11		0,930		Excelente	
Competencias específicas	11		0,944		Excelente	

Cuestionario de Desempeño Laboral						
Escala	N° de ítems	de	Alfa Cronbach	de	Nivel de consistencia interna	de
Total	16		0,851		Bueno	
Rendimiento en la tarea	7		0,886		Bueno	
Comportamientos laborales contraproducentes	5		0,940		Excelente	
Rendimiento en el contexto	4		0,898		Bueno	

Escala: TOTAL (COMPETENCIAS BLANDAS)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	44	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CC_1	85,02	207,976	,643	,964
CC_2	84,77	206,459	,746	,963
CC_3	85,05	206,044	,775	,962
CC_4	85,14	204,027	,877	,961
CC_5	85,14	206,260	,730	,963
CC_6	84,98	204,767	,860	,961
CC_7	84,98	208,581	,750	,963
CC_8	85,11	203,126	,874	,961
CC_9	85,07	206,716	,783	,962
CC_10	84,98	205,790	,881	,961
CC_11	86,14	214,353	,260	,970
CE_12	85,16	206,137	,828	,962
CE_13	85,20	203,283	,862	,961
CE_14	85,14	206,725	,690	,963
CE_15	84,95	207,068	,886	,962
CE_16	85,48	207,465	,643	,964
CE_17	84,98	205,092	,817	,962
CE_18	85,20	205,236	,736	,963
CE_19	85,43	207,460	,617	,964
CE_20	85,25	206,331	,657	,964
CE_21	84,95	205,161	,866	,961
CE_22	85,18	202,571	,749	,963

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
89,20	225,934	15,031	22

Escala: COMPETENCIAS CARDINALES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%	
Casos	Válidos	44	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	11

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CC_1	40,70	48,306	,666	,925
CC_2	40,45	47,323	,799	,920
CC_3	40,73	47,645	,782	,920
CC_4	40,82	47,268	,834	,918
CC_5	40,82	47,455	,760	,921
CC_6	40,66	46,974	,879	,916
CC_7	40,66	48,509	,796	,920
CC_8	40,80	47,004	,816	,919
CC_9	40,75	47,866	,802	,920
CC_10	40,66	47,625	,886	,917
CC_11	41,82	52,106	,207	,957

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
44,89	57,684	7,595	11

Escala: **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	44	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	11

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CE_12	40,27	52,947	,847	,935
CE_13	40,32	51,571	,874	,934
CE_14	40,25	52,517	,757	,938
CE_15	40,07	54,298	,822	,937
CE_16	40,59	53,085	,690	,941
CE_17	40,09	53,526	,737	,939
CE_18	40,32	53,292	,681	,941
CE_19	40,55	54,393	,562	,946
CE_20	40,36	51,958	,744	,939
CE_21	40,07	52,856	,849	,935
CE_22	40,30	50,306	,818	,936

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
44,32	63,524	7,970	11

Análisis de fiabilidad para Escala: TOTAL (DESEMPEÑO LABORAL)

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%	
Casos	Válidos	44	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	16

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
RT_1	54,39	81,917	,289	,850
RT_2	54,52	81,511	,368	,848
RT_3	54,73	76,947	,645	,836
RT_4	54,73	78,715	,493	,842
RT_5	54,39	80,615	,446	,845
RT_6	54,43	80,670	,446	,845
RT_7	54,64	77,679	,557	,840
CLC_8	56,32	71,013	,529	,841
CLC_9	56,18	70,152	,578	,837
CLC_10	56,61	70,801	,538	,840
CLC_11	56,68	71,989	,508	,842
CLC_12	56,70	69,004	,612	,835
RC_13	54,57	79,925	,460	,844
RC_14	54,45	79,928	,460	,844
RC_15	54,43	80,298	,452	,845
RC_16	54,50	79,651	,446	,844

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
58,82	86,664	9,309	16

Escala: RENDIMIENTO EN LA TAREA

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos		
Válidos	44	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	44	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	7

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
RT_1	25,48	13,279	,557	,884
RT_2	25,61	13,405	,625	,876
RT_3	25,82	12,338	,733	,862
RT_4	25,82	13,129	,547	,887
RT_5	25,48	12,767	,776	,859
RT_6	25,52	12,674	,807	,855
RT_7	25,73	12,063	,740	,861

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
29,91	17,108	4,136	7

Escala: COMPORTAMIENTOS LABORALES CONTRAPRODUCTENTES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%	
Casos	Válidos	44	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	5

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CLC_8	9,09	29,201	,825	,929
CLC_9	8,95	29,998	,781	,937
CLC_10	9,39	28,847	,851	,924
CLC_11	9,45	29,510	,836	,927
CLC_12	9,48	28,116	,900	,915

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
11,59	44,852	6,697	5

Escala: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%	
Casos	Válidos	44	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa Cronbach	de N de elementos
,898	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
RC_13	13,07	4,251	,710	,891
RC_14	12,95	4,044	,798	,860
RC_15	12,93	3,925	,896	,825
RC_16	13,00	4,093	,704	,896

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
17,32	7,013	2,648	4

Anexo 5

Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del Investigador: Yoconda Quiroz Añamuro

Título del Proyecto: Competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022

Podemos decir que las competencias blandas son consideradas como las habilidades que tienen que ver con la personalidad, diferenciando de las competencias duras que son las inherentes a las habilidades técnicas o específicas de una tarea o actividad (Alles, 2019). El desempeño laboral es definido por Koopmans et al. (2014), citado por Gabini y Salessi (2016), como aquellos comportamientos que son importantes para lograr las metas organizacionales y que están bajo el control del trabajador.

Hola, mi nombre es Yoconda Quiroz Añamuro, soy estudiante de la Escuela de Posgrado Académica de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte, actualmente estoy realizando un estudio acerca de las competencias blandas y desempeño laboral en los trabajadores de las boticas en San Juan de Miraflores, para ello quiero pedirte tu apoyo como trabajador reconocido en el medio.

Tu participación en el estudio consistiría en informante

1. La técnica a utilizar es la entrevista que es de gran utilidad en la investigación cualitativa, que será utilizada como un dialogo, conversación, ya sea personal, grabada o mediante video.
2. El instrumento a utilizar es la guía de entrevista, que tendrá una duración de 30 minutos aproximadamente, que se desarrollará en diferentes ocasiones.
3. La entrevista se realizará fuera de su horario de trabajo, en espacios coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si usted no puede hacerlo, comunicar con un no; ya que no es obligatoria. Asimismo, se deja constancia, si en un momento dado no quieres continuar con la entrevista, no habrá ningún problema, o si no quieres responder alguna pregunta en particular de la guía no habrá problemas.

Toda información que nos proporciones nos ayudará a conocer las competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022.

Esta información será confidencial, esto quiere decir que no diremos a nadie sobre tus respuestas, solo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por la participación en esta actividad, no involucra pago, beneficio en dinero u objetos materiales.

Si aceptas participar, te pido que marques con (✓) en el cuadro de abajo, y coloca tu nombre, y firma.

Si quiero participar

Nombres y Apellidos:

Firma:

Fecha: de de 2022

Anexo 6

Certificado de validez de contenido de los instrumentos a través de juicio de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIAS BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS CARDINALES							
1	Alinea su comportamiento con las necesidades y prioridades para contribuir con la visión de la institución	X		X		X		
2	El desempeño de sus actividades contribuye a cumplir con la visión de la institución	X		X		X		
3	Se siente motivado a aceptar con agrado retos propuestos considerando que contribuyen al logro de la visión de la institución	X		X		X		
4	Adapta en la marcha las nuevas tareas encomendadas, sin descuidar las anteriores para cumplir con la visión de la Institución	X		X		X		
5	Detecta y modifica sus objetivos o acciones, así como los procedimientos y tareas, respondiendo con rapidez a los cambios	X		X		X		
6	Su organización y programación estratégica en técnicas, metodologías, buenas prácticas de aprendizaje para el desarrollo de su clase contribuyen a la misión de la Institución	X		X		X		
7	Realiza seguimiento y verificación del cumplimiento para mantener el control del desarrollo de su clase	X		X		X		
8	Establece estrategias, técnicas, metodologías, buenas prácticas para contribuir a la misión de la institución	X		X		X		
9	Es comprendido en forma clara y oportuna, manteniendo canales de comunicación abierto contribuyendo con la Misión de la institución	X		X		X		
10	Sabe adaptar su estilo comunicacional a las características particulares de los compañeros de trabajo para contribuir a una educación de la calidad	X		X		X		
11	Es considerado como maestro de ceremonias en eventos realizados en su institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La información que recibe de la institución le ayuda a incrementar su desarrollo profesional	X		X		X		
13	Siente motivación para incorporar nuevos conocimientos en el desarrollo de sus actividades, considerando que contribuyen a la visión de institución	X		X		X		
14	Se siente motivado por presentar proyectos novedosos y originales que contribuyen a la misión de la institución	X		X		X		
15	Afronta retos y encuentra soluciones en ideas innovadoras y creativas	X		X		X		
16	Recibe reconocimientos por sus propuestas innovadoras y creativas	X		X		X		
17	Culmina exitosamente actividades encomendadas por la institución, incluso en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, desacuerdos, oposición y diversidad	X		X		X		
18	Siente que su desempeño es elevado en situaciones de mucha exigencia	X		X		X		
19	Recibe comentarios de sus compañeros a cerca del asertivo manejo de emociones ante situaciones adversas en la institución	X		X		X		
20	Promueve la participación entre áreas, orienta el trabajo entre pares a la consecución de las estrategias de la institución	X		X		X		
21	Al desarrollar trabajo en equipo se obtienen mejores resultados los cuales contribuyen a las estrategias de la institución	X		X		X		
22	Se siente atraído y motivado por crear y participar en equipos de distinto índole culturales, deportivos, de planificación, etc.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Emilia Terrones Lavado **DNI: 40751038**

Especialidad del validador: Doctora en Administración

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

30 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO EN LA TAREA							
	En los últimos tres meses...							
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	X		X		X		
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	X		X		X		
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	X		X		X		
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X		
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X		
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X		
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTOS LABORALES CONTRAPRODUCENTES							
	En los últimos tres meses...							
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X		
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X		
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X		
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X		
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO							
	En los últimos tres meses...							
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en el tiempo y forma	X		X		X		
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X		
15	Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X		
16	Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Emilia Terrones Lavado **DNI:** 40751038

Especialidad del validador: Doctora en Administración

30 de octubre del 2022

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIAS BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		elevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS CARDINALES							
1	Alinea su comportamiento con las necesidades y prioridades para contribuir con la visión de la institución	X		X		X		
2	El desempeño de sus actividades contribuye a cumplir con la visión de la institución	X		X		X		
3	Se siente motivado a aceptar con agrado retos propuestos considerando que contribuyen al logro de la visión de la institución	X		X		X		
4	Adapta en la marcha las nuevas tareas encomendadas, sin descuidar las anteriores para cumplir con la visión de la Institución	X		X		X		
5	Detecta y modifica sus objetivos o acciones, así como los procedimientos y tareas, respondiendo con rapidez a los cambios	X		X		X		
6	Su organización y programación estratégica en técnicas, metodologías, buenas prácticas de aprendizaje para el desarrollo de su clase contribuyen a la misión de la Institución	X		X		X		
7	Realiza seguimiento y verificación del cumplimiento para mantener el control del desarrollo de su clase	X		X		X		
8	Establece estrategias, técnicas, metodologías, buenas prácticas para contribuir a la misión de la institución	X		X		X		
9	Es comprendido en forma clara y oportuna, manteniendo canales de comunicación abierto contribuyendo con la Misión de la institución	X		X		X		
10	Sabe adaptar su estilo comunicacional a las características particulares de los compañeros de trabajo para contribuir a una educación de la calidad	X		X		X		
11	Es considerado como maestro de ceremonias en eventos realizados en su institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La información que recibe de la institución le ayuda a incrementar su desarrollo profesional	X		X		X		
13	Siente motivación para Incorporar nuevos conocimientos en el desarrollo de sus actividades, considerando que contribuyen a la visión de institución	X		X		X		
14	Se siente motivado por presentar proyectos novedosos y originales que contribuyen a la misión de la institución	X		X		X		
15	Afronta retos y encuentra soluciones en ideas innovadoras y creativas	X		X		X		
16	Recibe reconocimientos por sus propuestas innovadoras y creativas	X		X		X		
17	Culmina exitosamente actividades encomendadas por la institución, incluso en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, desacuerdos, oposición y diversidad	X		X		X		
18	Siente que su desempeño es elevado en situaciones de mucha exigencia	X		X		X		
19	Recibe comentarios de sus compañeros a cerca del asertivo manejo de emociones ante situaciones adversas en la institución	X		X		X		
20	Promueve la participación entre áreas, orienta el trabajo entre pares a la consecución de las estrategias de la institución	X		X		X		
21	Al desarrollar trabajo en equipo se obtienen mejores resultados los cuales contribuyen a las estrategias de la institución	X		X		X		
22	Se siente atraído y motivado por creer y participar en equipos de distinto índole culturales, deportivos, de planificación, etc.	X		X		X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

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

28 de octubre del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Candia Menor', is written on a light blue rectangular piece of paper that is slightly tilted. The signature is positioned above a horizontal dashed line.

**Firma del Experto Informante.
Especialista**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO EN LA TAREA							
	En los últimos tres meses...							
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	X		X		X		
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	X		X		X		
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	X		X		X		
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X		
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X		
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X		
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTOS LABORALES CONTRAPRODUCENTES	Si	No	Si	No	Si	No	
	En los últimos tres meses...							
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X		
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X		
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X		
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X		
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	Si	No	Si	No	Si	No	
	En los últimos tres meses...							
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en el tiempo y forma	X		X		X		
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X		
15	Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X		
16	Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

28 de octubre del 2022

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Candia Menor', is written on a light blue rectangular piece of paper that is slightly tilted. The signature is positioned above a horizontal dashed line.

**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIAS BLANDAS

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS CARDINALES								
1	Alinea su comportamiento con las necesidades y prioridades para contribuir con la visión de la institución	✓		✓		✓		
2	El desempeño de sus actividades contribuye a cumplir con la visión de la institución	✓		✓		✓		
3	Se siente motivado a aceptar con agrado retos propuestos considerando que contribuyen al logro de la visión de la institución	✓		✓		✓		
4	Adapta en la marcha las nuevas tareas encomendadas, sin descuidar las anteriores para cumplir con la visión de la Institución	✓		✓		✓		
5	Detecta y modifica sus objetivos o acciones, así como los procedimientos y tareas, respondiendo con rapidez a los cambios	✓		✓		✓		
6	Su organización y programación estratégica en técnicas, metodologías, buenas prácticas de aprendizaje para el desarrollo de su clase contribuyen a la misión de la Institución	✓		✓		✓		
7	Realiza seguimiento y verificación del cumplimiento para mantener el control del desarrollo de su clase	✓		✓		✓		
8	Establece estrategias, técnicas, metodologías, buenas prácticas para contribuir a la misión de la institución	✓		✓		✓		
9	Es comprendido en forma clara y oportuna, manteniendo canales de comunicación abierto contribuyendo con la Misión de la institución	✓		✓		✓		
10	Sabe adaptar su estilo comunicacional a las características particulares de los compañeros de trabajo para contribuir a una educación de la calidad	✓		✓		✓		
11	Es considerado como maestro de ceremonias en eventos realizados en su institución	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS								
12	La información que recibe de la institución le ayuda a incrementar su desarrollo profesional	✓		✓		✓		
13	Siente motivación para incorporar nuevos conocimientos en el desarrollo de sus actividades, considerando que contribuyen a la visión de institución	✓		✓		✓		
14	Se siente motivado por presentar proyectos novedosos y originales que contribuyen a la misión de la institución	✓		✓		✓		
15	Afronta retos y encuentra soluciones en ideas innovadoras y creativas	✓		✓		✓		
16	Recibe reconocimientos por sus propuestas innovadoras y creativas	✓		✓		✓		
17	Culmina exitosamente actividades encomendadas por la institución, incluso en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, desacuerdos, oposición y diversidad	✓		✓		✓		
18	Siente que su desempeño es elevado en situaciones de mucha exigencia	✓		✓		✓		
19	Recibe comentarios de sus compañeros a cerca del asertivo manejo de emociones ante situaciones adversas en la institución	✓		✓		✓		
20	Promueve la participación entre áreas, orienta el trabajo entre pares a la consecución de las estrategias de la institución	✓		✓		✓		
21	Al desarrollar trabajo en equipo se obtienen mejores resultados los cuales contribuyen a las estrategias de la institución	✓		✓		✓		
22	Se siente atraído y motivado por creer y participar en equipos de distinto índole culturales, deportivos, de planificación, etc.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

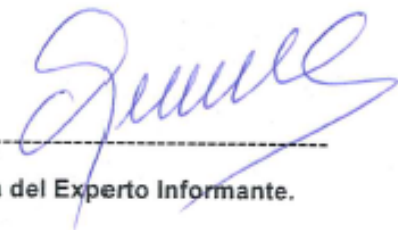
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gaby Jessica Nieto Fernández DNI: 08146730
Especialidad del validador: Mgtr. Docencia Universitaria

- 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

28 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO EN LA TAREA								
En los últimos tres meses...								
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	✓		✓		✓		
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	✓		✓		✓		
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	✓		✓		✓		
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	✓		✓		✓		
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	✓		✓		✓		
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	✓		✓		✓		
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPORTEMIENTOS LABORALES CONTRAPRODUCTENTES								
En los últimos tres meses...								
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	✓		✓		✓		
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	✓		✓		✓		
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	✓		✓		✓		
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	✓		✓		✓		
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO								
En los últimos tres meses...								
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en el tiempo y forma	✓		✓		✓		
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	✓		✓		✓		
15	Participé activamente de las reuniones laborales	✓		✓		✓		
16	Mi planificación laboral fue óptima	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI: 08146930

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria

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

.....de.....del 2022
28 de 10 del 2022

Firma del Experto Informante.

Anexo 7

Tabla de interpretación de valores de Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Montes et al. (2021)

Anexo 9

Codificación

1			
2			
3	SEXO		
4	Femenino	1	
5	Masculino	2	
6			
7	OCUPACION		
8	QF	1	
9	Tecnico en Farmacia	2	
10	Administrador de Botica	3	
11			
12	RESPUESTAS		
13	N: Nunca	1	
14	CN: Casi nunca	2	
15	AV: Algunas veces	3	
16	CS: Casi siempre	4	
17	S: Siempre	5	
18			
19			

Anexo 10

Cálculo de la muestra

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula siguiente, correspondiente a poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

N : Población (57 trabajadores)

Z : Nivel de confianza al 95% (1.96)

p : Probabilidad de acierto al 50% (0.5)

q : Probabilidad de no acierto al 50% (0.5)

E : Error estándar de la muestra al 5% (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{57 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{56 \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{54.7428}{1.1004}$$

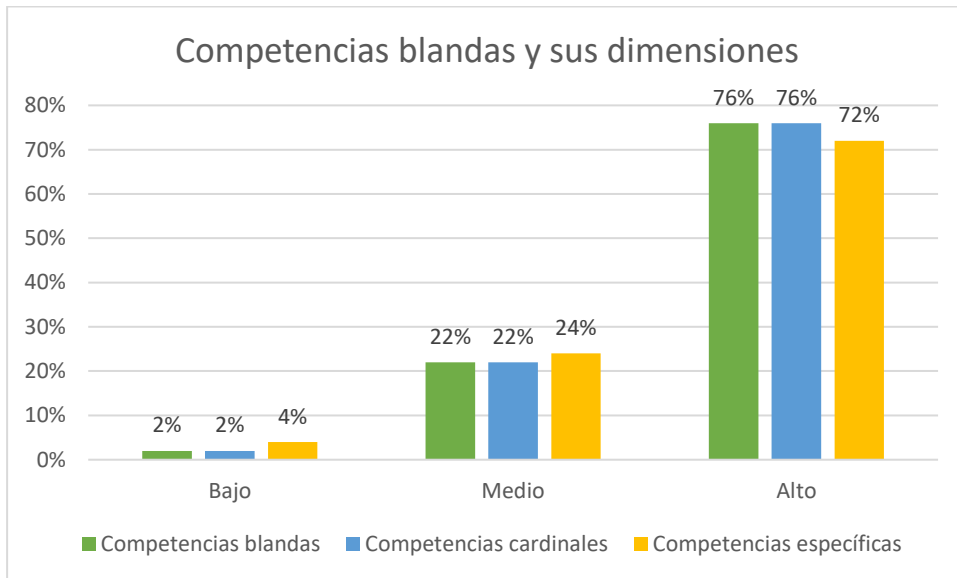
$$n = 49.74$$

$$n = 50$$

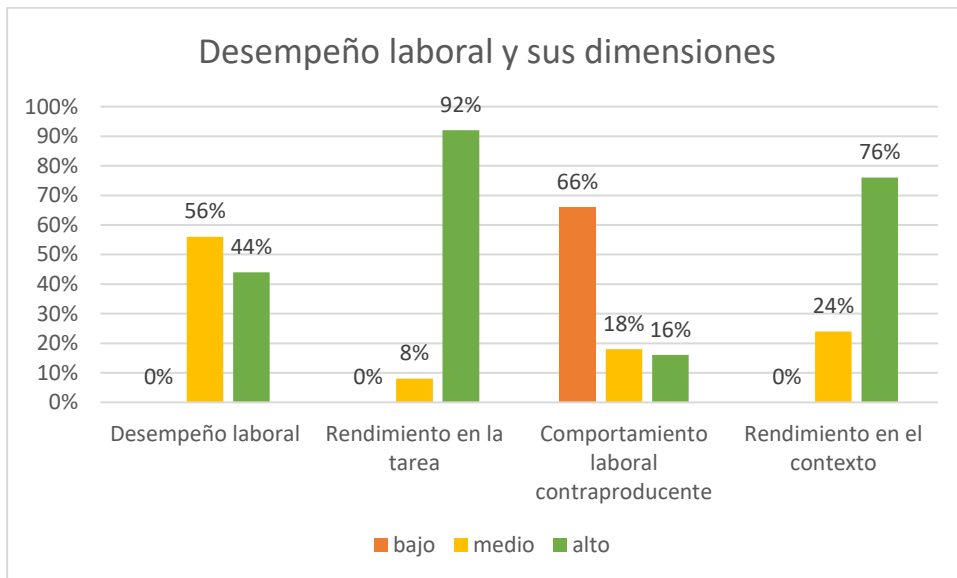
Anexo 11

Figuras de Resultados descriptivos

Distribución de frecuencia de la variable Competencias blandas y sus dimensiones



Distribución de frecuencia de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **DANILO AMERICO SANCHEZ CORONEL**, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022", cuyo autor es **QUIROZ AÑAMURO YOCONDA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 11 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANILO AMERICO SANCHEZ CORONEL DNI: 08745357 ORCID: 0000-0003-0697-7683	Firmado electrónicamente por: DSANCHEZCO el 13- 01-2023 14:51:47

Código documento Trilce: TRI - 0516828