



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Habilidades blandas en el desempeño laboral del profesional de
enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Rodríguez Villacorta, Elisa Raquel (orcid.org/0000-0003-1546-7247)

ASESORA:

Mg. Cabrera Santa Cruz, María Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

COASESOR:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

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

A Dios el todo poderoso, quien es fiel eternamente, a mi hermosa familia por ser siempre mi apoyo.

A mi compañero de mi vida, William y a mis bellos hijos Brayan y Benjamín quienes son mi más grande motivación.

Agradecimiento

A mi compañero de vida William y mis hijos por su apoyo incondicional.

Al hospital Santa Rosa de la ciudad de Lima, en especial a mis colegas por su participación en el presente estudio.

A mi asesora María Cabrera, por ser guía en el desarrollo de mi investigación.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA	36
3.1 Tipo y diseño de investigación	36
3.2 Variables y operacionalización	37
3.3 Población, muestra y muestreo	41
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.5 Procedimientos	45
3.6 Método de análisis de datos	45
3.7 Aspectos éticos	46
IV. RESULTADOS	47
V. DISCUSIÓN	57
VI. CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	67
ANEXOS	77

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Habilidades blandas en el personal de enfermería	24
Tabla 2. Indicadores de las dimensiones habilidades blandas	38
Tabla 3. Escala de medición Likert para habilidades blandas	38
Tabla 4. Escala de resultados para habilidades blandas	39
Tabla 5. Indicadores de las dimensiones desempeño laboral	40
Tabla 6. Escala de medición Likert para desempeño laboral	40
Tabla 7. Escala de resultados para desempeño laboral	41
Tabla 8. Validez de contenido del instrumento habilidades blandas	44
Tabla 9. Validez de contenido del instrumento desempeño laboral	44
Tabla 10. Confiabilidad	44
Tabla 11. Variable habilidades blandas y desempeño laboral	47
Tabla 12. Dimensión trabajo en equipo y variable desempeño laboral	48
Tabla 13. Dimensión comunicación y variable desempeño laboral	48
Tabla 14. Dimensión liderazgo y variable desempeño laboral	49
Tabla 15. Dimensión pensamiento crítico y variable desempeño laboral	50
Tabla 16. Ajuste de modelo de hipótesis general	51
Tabla 17. Pseudo R cuadrado de hipótesis general	51
Tabla 18. Ajuste de modelo de hipótesis específica 1	52
Tabla 19. Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 1	53
Tabla 20. Ajuste de modelo de hipótesis específica 2	53

Tabla 21. Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 2	54
Tabla 22. Ajuste de modelo de hipótesis específica 3	54
Tabla 23. Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 3	55
Tabla 24. Ajuste de modelo de hipótesis específica 4	56
Tabla 25. Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 4	56

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño relacional causal o explicativo	38

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de las habilidades blandas sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo no experimental, tipo aplicada, diseño explicativo y método hipotético deductivo. La población fueron 244 profesionales y la muestra 150 enfermeros se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple. En la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, los instrumentos fueron cuestionarios, ambos sometidos a juicio de expertos para su validación y la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. En el procesamiento de datos se utilizó estadística descriptiva e inferencial, se realizó prueba de normalidad con Kolmogorov Smirnov, aplicándose pruebas no paramétricas como regresión logística. El resultado inferencial se muestra según Pseudo R cuadrado de Nagelkerke que la variabilidad del desempeño laboral depende del 76.7% de las habilidades blandas, se obtuvo un nivel de significancia $p = 0.000$ siendo menor a 0.05, existiendo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Se concluye: las habilidades blandas influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima -2022.

Palabras clave: *Habilidades blandas, desempeño laboral, profesionales de enfermería.*

Abstract

The present research study had as general objective: To determine the influence of soft skills on the work performance of the nursing professional in a III-1 hospital, Lima - 2022. The methodology was of a non-experimental quantitative approach, applied type, explanatory design and hypothetical deductive method. The population was 244 professionals and the sample 150 nurses, a simple random probabilistic sampling was applied. In the collection of information, the survey technique was used, the instruments were questionnaires, both submitted to expert judgment for validation and reliability through Cronbach's Alpha. In data processing, descriptive and inferential statistics were used, a normality test was performed with Kolmogorov Smirnov, applying non-parametric tests such as logistic regression. The inferential result is shown according to Nagelkerke's Pseudo R square that the variability of work performance depends on 76.7% of soft skills, a significance level $p = 0.000$ was obtained, being less than 0.05, there being sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternate hypothesis. It is concluded: that soft skills positively and significantly influence the job performance of nursing professionals in a hospital III-1, Lima -2022.

Keywords: *Soft skills, job performance, nursing professionals.*

I. INTRODUCCIÓN

A raíz de la globalización, aparición de nuevas enfermedades, pandemias, avances tecnológicos hace que el mundo donde vivimos sea cada vez más cambiante, lo que muchas veces genera urgencias y estrés, conllevando a que las habilidades blandas sean más necesarias que nunca. En la opinión de Romero et al. (2021), las habilidades blandas han ido adquiriendo importancia y relevancia en la última década en el mundo laboral, debido a estar vinculadas con el éxito profesional, lo que ha despertado un fuerte interés por el tema; además manifiesta que estudios que abordan habilidades blandas solo el 26.6% están orientados a un contexto organizacional mientras que el 60% al educativo, lo que hace más interesante seguir desarrollando estudios de investigación sobre habilidades blandas en el ámbito organizacional.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2017), hace referencia que países en todo el mundo cada vez prestan más atención a la escases de habilidades, por ejemplo, en la Unión Europea más del 40% de los trabajadores perciben que su nivel de habilidades no concuerda con el requerido en el trabajo y estas cifras van aumentando en otros países, por otro lado, Canadá realiza varios análisis de escasez existente de habilidades en las organizaciones, debido a que provoca una disminución de la productividad, menor remuneración e insatisfacción laboral por parte del trabajador, estos análisis ayudan a la implementación de programas de capacitación y lograr el éxito empresarial. En el mundo moderno en que vivimos es necesario contar con habilidades en los diferentes ámbitos laborales incluyendo el sector salud, con una visión hacia el futuro, debido a que las habilidades se vuelven más relevantes en un mundo volátil, incierto y complejo.

Para el autor Urbina (2019), cobra gran relevancia que el personal de ciencias de la salud cuente con habilidades blandas, las considera sumamente importante para su desempeño laboral, debido que el profesional sanitario también acompaña al paciente y familiares a veces por largos periodos de

tiempo; manifiesta también que no es suficiente tener conocimiento técnico también denominado habilidades duras, si no que el personal de salud debe mejorar sus habilidades blandas, porque estas pueden asegurar una exitosa relación entre profesionales, paciente y familia agregando un valor importante en el momento de prestar servicios de salud.

Fischman (2022), menciona que la base de las habilidades blandas es la inteligencia emocional, dentro de las habilidades blandas tenemos: capacidad de comunicación, manejo de conflictos, empatía, trabajo en equipo, regulación emocional entre otras, del mismo modo, menciona que las habilidades duras son asociadas a aspectos técnicos indispensable para hacer una tarea.

Cuesta (2018), define al desempeño laboral como acciones o conductas observables en el desarrollo de determinadas tareas de los trabajadores en su ejercicio profesional. En caso de los profesionales de enfermería es valioso evaluar el desempeño laboral, porque su función está enfocado al cuidado del paciente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) en cooperación del Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la campaña Nursing Now, presentan un informe donde revela que existe cerca de 28 millones de profesionales de enfermería, equivale al 60% de la fuerza laboral, dejando a pesar de ello un déficit a nivel mundial de casi 6 millones de enfermeras, el déficit mayor es en países de África, Mediterráneo y América Latina, por consecuente el profesional de enfermería tiene que utilizar diferentes habilidades blandas y duras para alcanzar los objetivos del cuidado al usuario durante su desempeño laboral, lo afirma Cassiani (2020), mencionando que el personal se encuentra en un desafío constante de aplicar habilidades para cumplir la labor del cuidado durante la atención al paciente, ya que los profesionales de enfermería cumplen un rol relevante y son la primera línea de atención y cuidados; ratifica que el personal de enfermería es el ente vertebral de cualquier sistema que brinde servicios de salud.

Según la OMS (2021), en los años 2021 y 2022 la tensión fue inmensa, el personal de salud ha estado enfrentándose a todos los retos provocados por la pandemia del COVID19, el impacto fue tal, registrándose según encuesta del CIE,

un abandono del 19 % de profesionales de enfermería, hallando según el análisis de los resultados que las principales razones para abandonar la profesión fue la sobrecarga laboral, el agotamiento y el estrés; lo que nos hace meditar que existe una falencia de habilidades blandas para el manejo del estrés, el trabajo en equipo, liderazgo, la empatía entre otras, por ello, cobra relevancia fortalecer estas habilidades en el ámbito profesional, de continuar con el déficit de profesionales de enfermería los objetivos de atención de salud se verían afectados .

En Sudamérica un estudio realizado por Vera (2021), dio a conocer que las competencias blandas son cualidades que hacen la diferencia entre un profesional y otro, independientemente del área donde se desempeñan, sustenta que las habilidades blandas es una capacidad individual que puede incrementar el desempeño laboral y vaticinar el éxito personal y laboral; resalta que sin habilidades blandas las habilidades duras o técnicas son inútiles, ya que las habilidades blandas logran que otras adquieran mayor valor. La gestión moderna tiene como eje principal a las personas, por ello, saber relacionarse con los demás es elemental para el éxito de una organización, el autor enumera las 10 primeras habilidades blandas requeridas en el campo laboral del país Chile, dentro de ellas, destaca: la comunicación efectiva, la capacidad de resolución de problemas, además el trabajador debe tener la habilidad de trabajar en equipo, adaptarse a los cambios, pensamiento crítico, entre otras.

En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), informa que existe 96.000 enfermeros profesionales de los cuales 57.000 ejercen la carrera, equivalente al 63%; sin embargo, en esta última década se ha intensificado notablemente la cantidad de pacientes en los centros hospitalarios, aproximadamente en un 50%, provocando una sobrecarga en el trabajo, indicando que existe un déficit de enfermeras en el Perú, debido al ratio de 15 enfermeros por cada 10.000 habitantes; es una realidad que lleva al profesional de enfermería a duplicar el empeño para cubrir con todas las funciones enfocadas en dar un cuidado holístico y personalizado.

Para Cordero (2020), las entidades públicas prestadoras de salud han sido creadas con el objetivo de satisfacer necesidades básicas u complejas en salud de la población, el rol del servidor público juega un papel importante y quizás es el primero en ser cuestionado por su desempeño en la atención de los usuarios, en el contexto la actitud (habilidades blandas) del personal de salud es relevante y el impacto es importante en su desempeño laboral.

La presente propuesta de investigación se desarrolló en un hospital nivel III -1, en la ciudad de Lima, encargado de proporcionar una atención integral hospitalaria y ambulatoria con alta especialización, dando hincapié a la recuperación y rehabilitación en afecciones de salud mediante unidades productoras de servicios medico quirúrgicos de alta complejidad (MINSA,2005). Así mismo el hospital cuenta con diversos servicios de hospitalización con personal profesional y técnico capacitado para la atención a los usuarios, sin embargo, también es necesario contar con personal de salud que ponga en práctica habilidades blandas y cumplan estándares de atención de salud durante su desempeño laboral; tales como, comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, entre otras.

Por la realidad problemática planteada anteriormente surgió el siguiente problema de investigación: ¿En qué medida las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022? Los problemas específicos que se derivaron de la pregunta anterior fueron: (a) ¿En qué medida el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral del profesional enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022; (b) ¿En qué medida la comunicación influye el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022; (c) ¿En qué medida el liderazgo influye sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital III-1, Lima - 2022?; (d) ¿En qué medida el pensamiento crítico influye en el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital III-1, Lima - 2022?.

La presente investigación cobró relevancia y justificación teórica, porque, permitió la discusión y el análisis de las variables de estudio con las bases teóricas,

los resultados y los antecedentes; además, los resultados finales serán de aporte significativo a otros investigadores como fuente de análisis, reflexión para realizar nuevos estudios de investigación de diferentes enfoques.

La justificación práctica surgió porque el enfermero cumple un rol significativo e importante en el cuidado del paciente; la información y resultados obtenidos de la presente investigación ayudará a fortalecer la calidad del cuidado, reducir riesgos, favorecer la recuperación de los pacientes hospitalizados, mantener un buen clima laboral entre profesionales y adecuada comunicación entre paciente – familia, del mismo modo; favorecerá para crear mejores estrategias lineales por parte de la institución, crear conciencia en el personal e impulsar el fortalecimiento y desarrollo de habilidades blandas en el sector salud y el profesional en enfermería, debido a que las habilidades blandas pueden adquirirse y potencializarse a los largo de nuestra formación y ejercicio de nuestras funciones, con el fin de generar enfermeros preparados para una competición global, cualificados y expertos para sostener el desarrollo de países sanos.

La justificación metodológica radicó en acortar las brechas existentes sobre las investigaciones explicativas, debido a que en los últimos años y como resultado del acercamiento a la realidad social y de salud se ha identificado que existe pocas investigaciones interesadas en evaluar la causa - efecto de las habilidades blandas sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería, si existen muchas investigaciones que dan resultados sobre la relación entre las dos variables, más no de cómo influye una variable sobre la otra, finalmente la investigación permitió validar los instrumentos que sirvieron para la recolección de datos los cuales midieron tanto habilidades blandas como desempeño laboral.

Surgió en el presente estudio de investigación el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de las habilidades blandas sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022. Como objetivos específicos: (a) Determinar la influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022; (b) Determinar la influencia de la comunicación en el desempeño del profesional de enfermería en

un hospital III-1, Lima - 2022; (c) Determinar la influencia del liderazgo en el desempeño del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022; (d) Determinar la influencia del pensamiento crítico en el desempeño del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022.

Ante lo cual se formuló la siguiente hipótesis general: las habilidades blandas influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022. Del mismo modo, se formularon las siguientes hipótesis específicas: (a) La habilidad blanda de trabajo en equipo influye de manera positiva y significativa sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022; (b) La habilidad blanda de comunicación influye de manera positiva y significativa en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022; (c) La habilidad blanda de liderazgo influye de manera significativa y positiva sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022; (d) La habilidad blanda de pensamiento crítico influye de manera significativa y positiva en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se recopiló estudios realizados el ámbito internacional, las cuales sustentan la presente investigación.

Patel (2021) realizó un estudio de revisión de alcance en Finlandia, donde su objetivo principal fue realizar una revisión y recopilar todo el conocimiento de los últimos artículos científicos sobre la relevancia de las habilidades blandas, habilidades interpersonales, para los profesionales del sector salud. Fue un estudio de revisión de alcance, mediante una búsqueda sistemática de 1418 estudios. El estudio concluye: las habilidades blandas son muy importantes para el desempeño en el sector salud, incluso ayuda al manejo del estrés síntoma común del entorno laboral, tienen un efecto positivo en los compañeros de trabajo, paciente y familia, además aumenta la calidad de servicio y previene errores, causados por un déficit en la comunicación, las habilidades blandas impactan de forma positiva en lo profesional y personal.

Junco (2020) realizó un estudio de investigación en un centro hospitalario de Ecuador, fue su principal objetivo: determinar si las relaciones interpersonales influyen sobre desempeño laboral de los enfermeros. Según la metodología del estudio tuvo enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, método deductivo. La población y muestra fueron 104 enfermeros, recolecto los datos mediante el cuestionario el cual fue adaptado de otro estudio, pero validado por juicio de expertos, para desempeño laboral utilizó 16 ítems. Como resultado resaltante se evidenció que existe una relación significativa y positiva según coeficiente de correlación de 0.856.

Elmohmady et ál. (2020) desarrollaron un estudio en un hospital de Egipto, cuyo objetivo fue la evaluación de habilidades no técnicas sobre el desempeño de los enfermeros en las unidades de cuidados intensivos, utilizaron un diseño metodológico de investigación correlacional descriptiva, donde su muestra fueron 200 enfermeras de las áreas de cuidados intensivos, las herramientas utilizadas para evaluar el desempeño fue la lista de verificación de observación del proceso con una escala de Likert de tres puntos y la encuesta para la evaluación de

habilidades no técnicas fue elaborada por el propio investigador incluyendo la habilidad de tomar decisiones, habilidad para el trabajo en equipo, comunicación y liderazgo. Los principales resultados del estudio fueron: el 63% de enfermeras contaba con un nivel satisfecho en la realización de habilidades no técnicas, el estudio concluyó que predomina una correlación positiva ($p < 0.05$) entre las habilidades no técnicas y el desempeño en el trabajo de los enfermeros.

Al-Hamdan et ál. (2017) desarrollaron un estudio para demostrar la existencia de la relación entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral de las enfermeras en hospitales de Jordania. Según la metodología empleada fue descriptivo comparativo, de tipo aplicada, de corte trasversal y correlacional no experimental. Utilizó el instrumento del cuestionario, la muestra fueron 194 profesionales de enfermería de seis hospitales, aplicaron el instrumento de genos para la medición de la inteligencia emocional y la variable desempeño en los enfermeros, aplicó una medida de auto informe. Como resultados principales tuvo: existe relación positiva y significativa de la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral en enfermeras de los hospitales de Jordania, donde $r=0.250$, $p=.000$ hasta $r=.193$, $p=.007$.

Rosli (2017) elaboró una investigación en Malasia con el principal objetivo de examinar la influencia de las competencias blandas sobre el desempeño, aplicando un programa educativo de habilidades blandas, aplicó la técnica de la encuesta teniendo como instrumento al cuestionario, el cual fue aplicado a los empleados de varias organizaciones en Malasia. Obtuvo como resultado que la adquisición de habilidades blandas influye directamente y significativamente sobre el desempeño de los trabajadores en un 79%; se destaca de los resultados la importancia de aplicar una metodología efectiva de capacitación sobre habilidades blandas hacia los empleados de las organizaciones para obtener mejores resultados.

Entre los precedentes de índole nacionales encontramos las siguientes investigaciones:

Ramos (2022) su investigación tuvo como principal objetivo de precisar si la comunicación influye sobre el desempeño laboral en el personal que labora en la

Red de salud de Huari, Áncash. El estudio tuvo metodología de tipo cuantitativo, nivel correlacional causal, no experimental, su población fueron 72 trabajadores conformando toda la muestra, para recolectar datos del personal aplicó como técnica la encuesta, su instrumento fue el cuestionario. Para el análisis estadístico aplicó pruebas no paramétricas de Rho de Spearman. Sus principales resultados fueron: la comunicación es percibida como malo con un 83% y el desempeño laboral fue de nivel medio 57%, finalmente el estudio concluyó evidenciando que existe la influencia directa, de nivel fuerte y significativa de la comunicación sobre el desempeño laboral con pruebas de $r^2 = 0.565$ y $Rho = 0,629$.

Hernández (2021) su estudio fue en un hospital de Lima con el principal objetivo de determinar si influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral del enfermero. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético deductivo, de nivel correlacional causal y según tiempo de corte fue transversal, aplicó un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 150 enfermeros que laboraban en área COVID, mediante un muestreo no probabilístico la muestra fueron 100 profesionales, la recolección de los datos fue mediante la técnica de la encuesta y el cuestionario fue el instrumento. Dentro de los principales resultados del estudio muestra que 58% del trabajo en equipo es adecuado, además, muestra según la prueba de regresión logística ordinal y según coeficiente de Nagelkerke 0,599 y una sig de 0.000 que existe influencia positiva de 59.9% del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en el profesional de enfermería de un hospital de Lima.

Obando (2020) desarrolló un estudio de investigación en el departamento de Lima, tuvo como objetivo principal: establecer si la variable habilidades blandas influyen sobre el desempeño laboral de trabajadores, la metodología fue de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional causal o explicativo, no experimental y de corte transversal, la técnica que utilizó fue la encuesta en la obtención de los datos, la muestra fueron 30 personas determinadas mediante un muestreo no probabilístico. Obtuvo resultados los cuales evidencian que el desempeño laboral según coeficiente pseudo R cuadrado tiene una dependencia del 21.7% de las

habilidades blandas en los trabajadores del Programa Nacional de Bienes Incautados.

Flores (2018) desarrolló un estudio en la Micro Red de Salud Paucarpata ubicada en la ciudad de Arequipa, teniendo como principal objetivo establecer la influencia de las habilidades gerenciales en el desempeño laboral del personal. Según su metodología su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, aplicó el método hipotético deductivo, tipo no experimental y fue de corte transversal, tuvo alcance correlacional explicativo. Un total de 130 trabajadores conformaron la población y a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple obtuvo una muestra de 97 trabajadores, en la recolección de la información utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario; utilizaron un cuestionario de habilidades gerenciales para los jefes y otro cuestionario para evaluar el desempeño laboral en los trabajadores. Los resultados más importantes de la investigación fueron: los jefes de los centros de salud tienen un alto nivel de habilidades gerenciales, el desempeño laboral del personal es muy bueno. Existe relación directa y significativa con un valor de correlación de Pearson de 0.4694, las habilidades gerenciales influyen en un 22% en el desempeño de los trabajadores con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.2199$.

Enriquez (2018) realizó un estudio de investigación en un centro hospitalario nivel IV en el departamento de Lima, su primordial objetivo planteado fue precisar si el liderazgo personal influye sobre la variable desempeño laboral de los enfermeros asistenciales. La metodología desarrollada fue de diseño correlacional causal, corte transversal, no experimental y aplicó el método hipotético deductivo; un total de 402 enfermeros fue la población total, y mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple la muestra fueron 197 enfermeros (as). El investigador elaboró su propio instrumento el cual fue el cuestionario para medir las dos variables, sometido a juicio de expertos y prueba piloto. La investigación tuvo como resultado más resaltante: según la prueba del pseudo R^2 , obteniendo un coeficiente de Nagelkerke el cual demuestra la variabilidad del desempeño laboral depende del 45.9% del liderazgo personal.

A continuación, se presentan las bases teóricas y enfoques conceptuales de ambas variables, habilidades blandas y desempeño laboral. Cuando nos referimos a los conceptos de las habilidades blandas, es necesario mencionar los orígenes de dicha variable como nos lo hace recordar Vásquez (2021) mencionando que esta práctica es muy antigua data a épocas de 1959 y 1970, donde la Marina de Guerra de los Estados Unidos presenta en 1968 de manera oficial una Ingeniería de Sistemas de Capacitación, sobre competencias relacionadas al trabajo; sin embargo, el termino habilidades blandas (del inglés Soft Skills) renace por primera vez en un entrenamiento del ejército en 1972, donde ese mismo año se realiza una conferencia CONARC sobre habilidades blandas y se define a las mismas, como habilidades importantes para el trabajo y necesarias para mejorar el desempeño laboral.

Conforme pasó el tiempo las habilidades blandas fueron adquiriendo conceptualizaciones, primero en el ámbito militar para luego extenderse a la sociedad. Es a inicios de los 90 específicamente en el año 1996, donde la expresión habilidades blandas empieza a adquirir diferentes nombres, por ejemplo habilidades del siglo XXI, habilidades no cognitivas, habilidades socioemocionales o habilidades blandas, pero es el año 1998 que se revoluciona el concepto a inteligencia emocional por Daniel Goleman quien se encarga de introducir en el ámbito laboral los términos de la inteligencia emocional, consolidándolo como la revolución industrial donde a partir de este nuevo concepto cambió la percepción de la empresa en la modernidad; actualmente las empresas buscan en las personas dentro de sus líneas, el desarrollo de las competencias propias porque facilita el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales (Vásquez, 2021).

Cabe resaltar que existen habilidades duras, llamadas también cognitivas o técnicas y habilidades blandas. Las habilidades duras según Ortega (2017), es la capacidad de la persona para conocer, razonar e interpretar una determinada tarea y se puede medir con pruebas de logro y calificaciones.

En la actualidad no se ha llegado a un consenso para nombrar a las habilidades blandas, por ello se han denominado desde diferentes perspectivas de

acuerdo a fines estudiados, por ejemplo, han desarrollado investigación en el mundo de la economía laboral, social, administración, recursos humanos, salud, etc. Las habilidades blandas también son denominadas: competencias blandas, habilidades no cognitivas, habilidades transversales, habilidades no técnicas, habilidades para la vida, capacidades no cognitivas, competencias esenciales, habilidades sociales, habilidades socioemocionales, competencias esenciales, competencias claves, competencias nucleares y meta competencias (Romero et ál. 2021).

En relación al concepto de habilidades blandas, cabe resaltar que no existe una definición única, diferentes autores las han definido, pero lo que se busca es destacar una conceptualización que integre los elementos esenciales de una habilidad. Para Goleman (2010) las habilidades blandas o competencias emocionales como el las denomina, es una capacidad aprendida que guarda relación con la inteligencia emocional y tiene como resultado en el trabajo u organización una labor sobresaliente. Singer et ál. (2009) mencionan que las habilidades blandas en el mundo laboral son más relevantes que las competencias duras, denominan a las habilidades blandas como un grupo de habilidades no cognitivas primordiales en el proceso de aprender y desempeñarse de manera exitosa dentro de una organización.

Por otro lado, Heckman y Kautz (2012) hacen referencia que las habilidades blandas son rasgos de la personalidad, incluye motivaciones, objetivos, preferencias que son valorados en el mundo laboral, manifiestan que las habilidades blandas predicen el éxito en la vida; es en año 2012 que aparece el termino soft skills o habilidades blandas. Para Goleman y Cherniss (2013) las habilidades blandas son un conjunto de competencias socioemocionales e interpersonales las cuales guardan relación con la inteligencia emocional, esta relación radica en conocerse uno mismo y manejar las emociones con los demás; constituyendo un eje principal para alcanzar el éxito laboral y personal.

Define Ortega (2017) a las habilidades blandas como un conjunto de destrezas, que facilita el mejor desempeño de la persona, tanto en relaciones personales como laborales. Menciona que es más fácil enseñar las habilidades

técnicas que las habilidades blandas. Busso et. al (2017) sostienen que las habilidades son capacidades que potencializan la producción de las personas, permitiendo que produzcan más, utilizando la misma tecnología y equipo en igual de tiempo, tales habilidades pueden ser innatas o aprendidas. Para Musicco (2018) las habilidades blandas están relacionadas con las competencias personales donde cada persona posee y gestiona, esto le diferencia en su carácter y comportamiento de los demás, siendo estas habilidades aplicables en un amplio campo de situaciones y entornos, pueden ser innatas, pueden desarrollarse y mejorarse haciendo a la persona hábilmente competente. Martínez (2021) menciona, que la habilidad blanda permite a la persona desempeñarse en sus funciones de forma efectiva y esto permite establecer un vínculo dentro de las organizaciones.

Según estudios de diferentes autores las habilidades blandas se han dimensionado o clasificado de distintas maneras, cabe mencionar que para Goleman (2010) en su clasificación de las competencias emocionales se dividen en: competencias personales y sociales: las personales son aquellas relacionadas a uno mismo y las sociales aquellas que nos hace relacionarnos con los demás. En las competencias personales se encuentra la conciencia emocional; confianza en uno mismo, valoración, autorregulación y motivación, por otro lado en las competencias sociales sobresalen la empatía, el servicio, comunicación, liderazgo, resolución de conflictos y habilidades de equipo, también llamado trabajo en equipo y colaboración, el conjunto de todas estas habilidades conforma la esencia fundamental del éxito social, logrando que la persona conduzca, organice y resuelva conflictos que se presentan en cualquier interacción humana. Según Goleman y Cherniss (2013) las competencias pertenecen en un 85% a la inteligencia emocional, las competencias emocionales son habilidades que se pueden y deben desarrollarse con el fin de convertirse en mejores personas con los demás y con uno mismo.

Singer et ál. (2009) clasifican en tres categorías a las habilidades blandas; I. genéricas o conductuales, haciendo referencia a las habilidades interpersonales, iniciativa, confiabilidad, integridad y la predisposición para aprender, están

habilidades pueden ser requeridas por cualquier tipo de trabajo; II. básicas o esenciales, sobresalta la comunicación asertiva, el trabajar en equipo, el adaptarse a cambios, la orientación al servicio y creatividad, éstas habilidades se adaptan dependiendo del tipo de función o cargo que se ocupa; III. técnicas o funcionales, incluye habilidades específicas al cargo que desempeña, destaca el manejo de conflictos, motivación, emprendimientos, conformación de equipos y el desarrollo de redes sociales.

Plantea Musicco (2018), tres tipos de habilidades blandas: I. Las introspectivas, relacionadas a incrementar la auto-conciencia y la auto-eficacia, identificar fortalezas, aprender a gestionar las emociones y cambiar creencias limitadoras. II. Diagnósticas y de acción, aquellas habilidades de resolución de problemas, creatividad, gestión del tiempo, flexibilidad, etc. III. Relacionales, estas habilidades se asocian con la relación con los demás se incluyen a la empatía, comunicación eficaz, liderazgo, gestión de conflictos, negociación y trabajo en equipo. Fischman (2022), clasifica a las habilidades blandas basándose del modelo de inteligencia emocional de Goleman, adapta y menciona a las habilidades blandas más importantes para el mundo actual, clasificándolas en cuatro dimensiones: I. Auto- conciencia, incluye a la conciencia de temperamento, profundización de la autoconsciencia interna y externa y conciencia de emociones. II. Consciencia de los demás, aquí se hace mención a la empatía emocional y empatía racional. III. Auto- regulación, incluye el manejo de nuestras emociones. IV. Manejo de relaciones, considerando la escucha activa, manejo de conflictos, respeto y seguridad psicológica.

En los últimos años se han desarrollado revisiones sistemáticas, estudios de investigación sobre habilidades blandas mencionando diferentes conceptos y dimensiones, pero sobre todo la importancia de adquirir y aplicar estas habilidades en todos los aspectos de nuestra vida y entornos laborales, debido a que vivimos en un mundo cambiante y se hace más necesario ponerlas en práctica, este presente estudio de habilidades blandas se desarrolló en el sector salud, se realizó una revisión, de cuáles son las habilidades blandas que requiere el personal de

enfermería en su desempeño laboral, se elaboró un cuadro (tabla 1), se determinó las habilidades más frecuentes, requeridas y estudiadas en los profesionales de enfermería a nivel mundial.

Tabla 1

Habilidades blandas más requeridas en el personal de enfermería

Autor y año de publicación:	Objetivo de la investigación	Habilidades blandas en enfermeras
Moreno et ál. (2022)	Examinar evidencia científica sobre las habilidades del profesional de enfermería.	Pensamiento crítico. Autorregulación. Razonamiento y abstracción. Afectividad Ética Comunicación Empoderamiento Liderazgo Manejo de conflictos Trabajo en equipo.
Widad y Abdellah (2022)	Examinar cuales son las principales habilidades blandas e implementarlas a escuelas de enfermería.	La comunicación. Trabajo en equipo. Pensamiento crítico. Confianza. Conciencia situacional.
Martínez et ál.(2021)	Describe la experiencia la gestión de la enfermera para hacer frente a la crisis de salud durante la pandemia COVID-19.	Capacidad de trabajar en equipo. Gestión de emociones. Respeto a las decisiones.
Elmohmady et ál. (2020)	Evaluar el aporte de las habilidades no técnicas en	Trabajo en equipo. Comunicación.

	el desempeño de las enfermeras en el proceso de atención.	Liderazgo. Toma de decisiones.
Zafiropoulou y Kanari (2017)	Estudiar la relevancia de 10 habilidades blandas específicas en el personal de enfermería en un hospital Europeo.	Comunicación con el paciente (80%). comunicación con los médicos (75%). Pensamiento crítico (73%). Equilibrio trabajo- vida (66%). Trabajo en equipo (61%). Capacidad para prevenir agotamiento (58%). Asertividad (53%). Empatía (49%). Liderazgo (45.9%). Resiliencia emocional (45.3%).
Libro blanco (2004)	Definir el perfil del profesional de enfermería y determinar sus competencias transversales en países de la Unión Europea.	Las 5 primeras son: Capacidad de aplicar conocimientos (86%). Trabajo en equipo (83%). Motivación (82%). Compromiso ético (79%). Resolución de problemas (77%).

Nota. Elaboración Propia

Se destaca en la tabla 1 según la revisión de varias propuestas de investigaciones y artículos científicos las habilidades blandas más requeridas en el profesional de enfermería para el desempeño de sus funciones son: trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y pensamiento crítico. A continuación, se describe cada una de las habilidades.

El trabajo en equipo, habilidad con gran relevancia en las últimas décadas en todas las organizaciones, según Ander (2001), cuando un grupo de personas con habilidades y conocimientos se unen para realizar actividades dirigidas a lograr determinados objetivos de una organización, están realizando un trabajo en equipo. A juicio de Acosta (2011), para que un trabajo en equipo funcione es necesario que las personas tengan los objetivos bien planteados y mediante acciones coordinadas, esfuerzos conjuntos, manteniendo interacciones complejas logran alcanzar dicha meta. Además, cada miembro del equipo debe aceptar los objetivos y considerarlo propio, estos objetivos deben ser concretos, medibles en un plazo determinado.

Asencio (2018) define al trabajo en equipo como un colectivo de personas con valores, capaces de interactuar entre ellas, comprometidas en rendir y cumplir los procesos para el cumplimiento de objetivos organizacionales, menciona que debe existir tres aspectos para que haya un trabajo en equipo estos son: tener un conjunto de personas, organización y objetivo común. Para Paravic y Lagos (2021), el trabajo en equipo es prioritario en las organizaciones de salud, los enfermeros como miembro de un equipo multidisciplinario, actúan asumiendo roles muy importantes, teniendo en cuenta elementos relevantes como: el compromiso, liderazgo compartido, esfuerzo conjunto para alcanzar niveles altos de calidad según estándares establecidos durante la atención de la salud a los usuarios y familia.

Con referencia a la habilidad de comunicación Chiavenato (2000), nos menciona que consiste en transferir información y comprenderla entre una persona a otra, y esta acción genera lazos uniéndolos a las personas para compartir pensamientos, emociones y conocimientos, así mismo, resalta que sin comunicación no podrían funcionar las organizaciones, debido que es la red integradora y permite la coordinación de todas las dependencias, por ser un proceso de doble vía que incluye la retroalimentación. Goleman (2010), menciona que la comunicación es importante y el mensaje debe coincidir con las palabras que emite la persona, menciona que más del 90% de los mensajes es de naturaleza

no verbal (el tono de voz, los gestos, etc.). Martínez y Mier (2021) mencionan que para tener una comunicación activa un principio fundamental es que la persona se disponga a entender lo que la otra persona habla y transmitir que le hemos entendido, adaptando nuestro léxico, tono emocional y disponiendo una postura coherente con lo que se habla. Lo afirma Fernández (2022), manifestando que en la comunicación se debe considerar que el lenguaje no verbal representa un 55%, el tono de voz un menor porcentaje y solo el 7% representan las palabras del mensaje, resalta en la comunicación lo importante que es el saber hablar como el saber escuchar, saber lo que se dice y el cómo se dice. El mismo autor define a la comunicación como el intercambio de información mediante un comportamiento humano el cual hace que se establezca una relación entre personas.

Marques et ál. (2019), afirman que la comunicación entre los miembros de salud es primordial para la seguridad del paciente, el proceso de la comunicación conduce directamente a la prevención de errores o daños, donde muchas veces pueden ser irreversibles en los pacientes. No existiría forma de implementar métodos de prevención y corrección de resultados negativos, si no existiera una buena comunicación. Müggenburg et ál. (2019) la comunicación es el eje articulador entre enfermera – paciente, para el cuidado, donde es necesario contar con habilidades específicas de comunicación verbal y no verbal, así mismo se debe desarrollar la capacidad de escuchar, expresar y responder; muchas de las enfermeras ya cuentan con ciertas habilidades. Denizon et ál. (2020) plantea que la comunicación es necesaria entre los profesionales de salud, siendo una habilidad que facilita la función de informar, de motivar al usuario a cumplir su tratamiento y también ayuda a tener una relación clínica entre el profesional sanitario y sus pacientes, mejora el clima social del equipo y la efectividad del mismo.

La habilidad del liderazgo según Chiavenato (2006), menciona que es necesaria en todas las organizaciones humanas, porque influye en el comportamiento de las personas, la influencia abarca el poder y autoridad provocando cambios en la persona y grupos sociales. Goleman (2014), refiere que los líderes eficientes hacen avanzar, despiertan y crean una repercusión en

aquellas personas que lideran. A juicio de los autores Kouzes y Posner (2018), el liderazgo se basa en el comportamiento, todos tienen cualidades de liderazgo, pero faltan pulirlas y ponerlas en prioridad para crecer como líderes. Los líderes que consiguen acontecimientos maravillosos en las organizaciones cuando ejercen las cinco prácticas del liderazgo ejemplar: demostrar cómo hacer las actividades, inspirar a compartir la misma visión, cuestionar durante el proceso, permitir actuar a los demás integrantes y no dejar de alentar al corazón refiriéndose a valorar y reconocer a los demás.

Barría (2020) menciona que el liderazgo se ha desarrollado a lo largo del tiempo y enfermería desarrolla el liderazgo en varios espacios de las instituciones de salud, para el autor, el liderazgo es una habilidad importante para el personal de enfermería, basados en comportamientos que incluyen apoyo, adaptaciones, reconocimiento del otro, compromiso de los miembros de la organización. Define al liderazgo como un proceso de influenciar en los demás, de tal manera hace más fácil alcanzar los objetivos de manera individual o colectiva de una organización. La OMS (2021), hizo una publicación resaltando el rol fundamental de enfermería como integrante del equipo de salud en el cumplimiento de objetivos trazados a nivel nacional y mundial en el bienestar de la salud. El eje principal es fortalecer el liderazgo de las enfermeras, para influir en las decisiones, así mismo, en la formulación de políticas que contribuyan a la mejora y eficacia en todos los sistemas de salud.

Al hablar de la habilidad blanda pensamiento crítico, se hace referencia desde la antigüedad, el pensar ha sido estudiado por grandes pensadores griegos incluso hasta la actualidad sigue siendo investigado, el pensar es una capacidad inherente del ser humano, el pensar se refiere a cualquier actividad mental, en cambio, el pensamiento crítico es una acción controlada, consciente y razonada para obtener los resultados que se necesita. La inteligencia emocional o cociente emocional es definida como la capacidad de reconocer y manejar las emociones propias ayudando también a los demás a hacer lo mismo, esto es muy importante para el pensamiento crítico (Alfaro, 2021). Esta habilidad ha ganado gran

importancia a nivel mundial ocupó el cuarto lugar en el 2015 y en el 2020 obtuvo el segundo puesto en una comparación de las competencias más requeridas (Caratozzolo et ál. 2019).

Campos (2007) define al pensamiento crítico como un juicio deliberado y autorregulado producto del análisis, evaluación y aplicación de conceptos, métodos, evidencias y criterios las cuales se basan en el juicio emitido. Por su parte, Campos manifiesta que existe dos dimensiones que componen el pensamiento crítico, la dimensión cognitiva y la afectiva. Estrada (2019) menciona que para el personal de enfermería el pensamiento crítico es primordial, porque le permite alcanzar una práctica de calidad, del mismo modo el pensamiento crítico favorece a los enfermeros a ser autónomos, empoderados en su función y con capacidad de acción reflexiva. Manifiesta la misma autora, que el profesional de enfermería forma parte importante del sistema de salud de un país, es una de las profesiones principales para la evolución de la mejora en la calidad de vida de los individuos sanos y aquellas que padecen enfermedades, la toma de decisiones pasa a ser un punto trascendental en el desempeño de la enfermera, junto a la reflexión y la autonomía en la práctica de la profesión, esto se logra mediante el pensamiento crítico.

Para Alfaro (2021), el pensamiento crítico es saber cómo enfocar el pensar para lograr resultados, disminuir riesgos y pérdida de tiempo; no está relacionado a llenarse de críticas o negatividad, por lo contrario, es no aceptar mensajes o información sin evaluarlas con detenimiento; esto marca una diferencia entre el fracaso y el éxito. Para la misma autora el pensamiento crítico se relaciona con el sentido de reflexionar, antes de sacar conclusiones y tomar decisiones, se analizan las suposiciones, se valora las evidencias y se pone al descubierto valores y motivos escondidos.

La medición de la variable habilidades blandas, según Farrington, et ál., (2012), es muy dificultoso realizar una medición directamente a las actitudes internas, tanto como las motivaciones o creencias de los individuos, por ello, al referirnos a evaluar las habilidades blandas se basa en lo que dice la persona de sí

misma o en aquella interpretación que otros hacen sobre ellos. En Jordania se desarrolló un programa de medición de habilidades blandas, donde se utiliza tres elementos: actividades de grupo, evaluación de roles mediante juegos y entrevistas dirigidas para indagar sobre habilidades blandas. Una encuesta aplicada después de 10 meses que se inició el programa, definió: los salarios y empleos eran más altos con el desempeño de habilidades blandas entre los participantes (McKenzie, 2014). A medida que surgen más investigaciones y experiencias en el ámbito de las habilidades blandas, distintas organizaciones e investigadores comparten sus métodos, establecen pautas, comparten guías y herramientas de como evaluar y desarrollar habilidades blandas, sin embargo, en la mayoría de países a nivel mundial, para la evaluación de habilidades blandas se usa las encuestas (Prada, 2016).

En el ámbito de la salud, también se han creado cuestionarios para evaluar las habilidades o competencias del profesional de enfermería encontramos a Henriques, et ál. (2018), validaron un cuestionario de evaluación de competencias (CEQ), compuesta por 27 ítems y distribuida en cinco dominios: comunicación, resolución de problemas, profesionalismo, gestión y conocimientos de los principios básicos de enfermería. Existen otros instrumentos validados, pero se evidencia la importancia de elaborar un instrumento estandarizado para evaluar las habilidades blandas más demandadas o requeridas en el profesional de enfermería, cuyo fin sería utilizarlo como una herramienta para la evaluación de dichas habilidades.

Referente a la segunda variable desempeño laboral; tenemos que referir a tiempos antiguos como la propia historia del hombre, el autor Chiavenato (2011), nos recuerda que la evaluación del desempeño surge desde que un ser humano empleó a otra, y está evaluación es en relación a costo- beneficio, alrededor de 1842 en Estados Unidos el gobierno contaban con fichas que valoraban a sus empleados anualmente, en 1880 se crea un sistema de evaluación para los miembros del ejército norteamericano, con la finalidad de optimizar los resultados. Poco a poco en los años 1920- 1930, se empieza a introducir en las empresas procedimientos que permitan mejorar el rendimiento y la responsabilidad en el

puesto de trabajo donde las aportaciones de los empleados favorezcan el éxito de la empresa; es así como a partir de los años de 1980 el término desempeño llega a las empresas españolas, el cual inician a aplicar en el personal y sus procesos para superar su competitividad y productividad y así ponerse al nivel de otros países con el propósito de reducir la crisis y responder a las exigencias de los nuevos mercados.

El concepto de desempeño ha sido cambiante a lo largo de los años, Sikula (1990) define al desempeño como la entrega de un valor en cada acto que realiza un empleado con el fin de facilitar el cumplimiento de las metas y objetivos; Murphy (1990) define al desempeño como un conjunto de conductas o comportamientos de la persona que trabaja, y estas son sobresalientes para cumplir metas en una organización; del mismo modo, los autores Campbell et al. (1996), mencionan que el desempeño es objeto de medida dentro de una organización, además, los mismos autores identifican al desempeño como el conjunto de conductas cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, controladas por la persona, estas conductas son muy importantes para las metas trazadas dentro de la organización, el acto que la persona realiza puede ser visualizado y se centra principalmente en toda acción que es relevante en el cumplimiento de objetivos.

Campbell (2000) define al desempeño laboral como acciones relevantes en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, considera al desempeño como el rendimiento individual indistintamente de la relación con el grupo social al que pertenece. Longo (2004) menciona que el desempeño es un conjunto de cualidades humanas idóneas para ejercer una tarea determinada; años más tarde, Chiavenato (2006), conceptualiza al desempeño como un comportamiento valioso y observable del recurso humano mientras se labora para cumplir con los objetivos de una organización, el desempeño efectivo determina el éxito de toda organización, por ello la relevancia e importancia de evaluar a las personas en sus diferentes roles que desempeñan dentro de la organización.

Lado (2013) menciona que el desempeño va de la mano con la evaluación del trabajo cuyo fin es conocer comportamientos, donde se espera que los

resultados correspondan a las metas de la organización, de lo contrario mejorarlos. Según Padilla (2016), el concepto de desempeño lo considera muy amplio e incluso confuso que puede hacer referencia a conductas (lo que hace el empleado) como a los rasgos de personalidad (cómo es el empleado).

El estudio del desempeño laboral se ha desarrollado a lo largo de la historia de tal modo que existe diferentes conceptos ya mencionados y modelos que se detallan a continuación: según los autores Cleveland et al. (1989) hacen referencia al desempeño como un modelo que consiste en unión y permanencia en la organización, los componentes del desempeño son: practica de habilidades, relaciones sociales con los demás, comportamientos peligrosos e inactividad. Murphy (1990) desarrolló un modelo haciendo referencia que existen conductas generales en la mayoría de los trabajos, dentro de ellos: conductas orientadas a la tarea, interpersonalmente, conductas relacionadas a pérdida de tiempo y finalmente conductas destructivas.

Borman y Motowidlo (1993) dentro de su modelo mencionan como componentes el desempeño de habilidades y rendimiento contextual, refiriéndose al primer componente el reconocimiento formal de las habilidades contribuye al aspecto técnico de la organización; respecto al rendimiento contextual hace referencia a la contribución del entorno social y psicológico que o necesariamente esta devengado por los roles en una organización; el mismo autor Borman en colaboración con Brush (1993), plantean un modelo basado en actividades técnicas, tratos interpersonales, liderazgo y supervisión; las actividades técnicas se describen como la planificación, demostración de la competencia técnica y administración, los tratos interpersonales se describen como la forma de comunicarse, mantener buenas relaciones interpersonales y buena imagen organizacional, finalmente el liderazgo y organización hace referencia a guiar, motivar y coordinar.

Pero a todos los modelos se unió un importante aporte de los autores Campbell et al. (1996), el cual su modelo surgió por la necesidad de evaluar o medir el desempeño de manera integral y su teoría es considerada uno de los pilares en

el desarrollo de la evaluación del desempeño por ser un constructo multidimensional. Dimensionan al desempeño en 2 componentes: desempeño de tareas, desempeño contextual; refiriéndose al desempeño de tareas como la competencia con que las personas realizan el cumplimiento de tareas y responsabilidades que contribuyen al núcleo técnico de la organización descritas en cada puesto; respecto al desempeño contextual se menciona que son los comportamientos individuales que surgen de manera espontánea y superan lo esperado para el puesto considerándose muy importantes para el logro de metas y resultados tan anhelados en la organización.

En cuanto al desempeño contextual para Borman y Motowidlo (1997), se trata de actividades que favorecen a la efectividad de la institución, desde un enfoque individual del trabajador, incluye a la actitud optimista, relación social, por ejemplo, comportamientos de colaboración con otros colegas. Pero Campbell (2000) incluye una dimensión adicional a su modelo, el desempeño adaptativo, el mismo autor reconoce que en su taxonomía original debió incluir este componente genuino del desempeño; el desempeño adaptativo se centra en cambios o procesos claves para la adaptación, es decir el grado en que el trabajador se adapta a los cambios en el sistema del trabajo. Siguiendo la misma línea Bradford y Kozlowski (2002), hicieron contribución referente al desempeño adaptativo, manifestando que se evidencia en circunstancias de cambio donde las destrezas y conocimientos aprendidos durante la formación deben adaptarse para un desempeño eficaz ya sean en situaciones nuevas o complejas.

Martínez (2003) con referencia a la evaluación del desempeño laboral, considera un procedimiento continuo y de análisis sistemático el cual permite discernir, entender y emitir juicio acerca de personas que laboran en una empresa, en un tiempo determinado pasado y futuro, con el fin de integrar los objetivos de la organización con los individuos. Así mismo, Mondy y Robert (2005), basan su modelo en la evaluación mediante un sistema donde el propósito es mejorar el desempeño personal y organizacional, y debe considerarse a evaluar la planificación de los recursos humanos, el reclutamiento, la selección, la capacitación y el desarrollo. Por su parte, Alles (2007), menciona que el análisis

del desempeño es una herramienta de supervisión y dirección hacia el personal, generando un puente de comunicación, comprensión entre los colaboradores y supervisores con el fin de mejorar los resultados y cumplir con las expectativas planteadas.

Años más tarde Chiavenato (2011), manifiesta que la evaluación del desempeño es el interés en el comportamiento del trabajador que ocupa un cargo en la organización, el desempeño puede variar de una persona a otra y depende de muchos factores influyentes en el trabajador. Menciona también que evaluar el desempeño es un proceso para estimular o juzgar la excelencia, el valor y las cualidades de un individuo provocando beneficios para el trabajador, el gerente, la institución y comunidad en corto, medio y largo plazo, porque también este proceso identifica las necesidades de los empleados en determinadas áreas, evalúa y define su contribución para la organización. Para Cuesta (2018), la evaluación del desempeño implica una conducción metodológica que tiene como punto de partida la consideración de los indicadores tangibles (resultados, productividad), e intangibles (la percepción de los trabajadores).

En Perú, el Seguro Social de Salud (ESSALUD, 2004), aprobó su reglamento de evaluación del desempeño a su personal N° 1046 -PE-ESSALUD, para el personal administrativo y asistencial, la evaluación se realiza en función de 2 factores y criterios acordes a características de cada grupo en evaluación. Por otro lado, el Ministerio de Salud (MINSA, 2008), aprobó una directiva administrativa N.- 142 - MINSA/OGGRH-V.01, con el fin de evaluar el desempeño laboral y conducta laboral del personal y así optar acciones correspondientes según política de cada institución. Cabe mencionar que según resolución ministerial estos instrumentos de evaluación son aplicados por el jefe inmediato del servicio donde labora el empleado.

Según la Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669 (2002), el ámbito de la enfermera es el área asistencial, administrativa, docencia y de investigación. La profesión se desarrolla a través del conjunto de acciones dirigidas a la solución de problemas de naturaleza bio-psico-social, de la persona, familia y comunidad. La

enfermera asistencial brinda un cuidado integral asegurando el proceso de promoción, prevención y recuperación de la salud de los pacientes hospitalizados y no hospitalizados. Lo afirma CIE (2021), mencionando que la enfermera es una persona que ha culminado su profesión y está autorizada por el ente regulador de cada país, la enfermera está preparada y autorizada para el cuidado de las personas en todos los campos de atención de los servicios de la salud, del mismo modo la enfermera debe contar con salud, conocimientos, competencias y habilidades para desarrollar su trabajo de forma segura y eficaz, debe desarrollar relaciones profesionales adecuadas con los pacientes y los colegas, emplear juicio profesional y evitar conflictos.

La presente investigación se desarrolló en un hospital de Lima categoría III -1, el cual pertenece al tercer nivel de atención de salud, encargado de proporcionar una atención integral hospitalaria y ambulatoria con alta especialización, dando hincapié a la recuperación y rehabilitación en afecciones de salud mediante unidades productoras de servicios médico quirúrgicos de alta complejidad, cuenta con diversos servicios de hospitalización con personal profesional y técnico capacitado para la atención a los usuarios (MINSA,2005).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio de investigación fue de tipo aplicada porque se buscó generar conocimiento mediante la aplicación directa a los problemas sociales específicos en provecho de los grupos que participen y en la sociedad en general, es decir busca la aplicación en un tiempo real y concreto de teorías sobre habilidades blandas y desempeño laboral en el profesional de enfermería (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño fue explicativo o de relación causal porque estuvo enfocado en explicar porque se relacionan dos variables; se generó un sentido de entendimiento, bajo el criterio de causalidad de una variable independiente (habilidades blandas), respecto a la variable dependiente (desempeño laboral del profesional de enfermería) como efecto (Guevara et al., 2020).

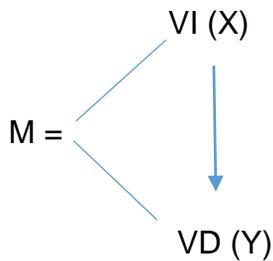
El enfoque fue cuantitativo no experimental, porque no existió manipulación de la variable independiente sobre el efecto de la variable dependiente, se observó los fenómenos tal y como se desarrollaron en su contexto natural y real, luego fueron analizados mediante pruebas desarrolladas estadísticamente con el propósito de responder las preguntas formuladas en la investigación y probar o contrastar las hipótesis planteadas; será de corte transversal porque las variables serán evaluadas u observadas en un momento o periodo único en el tiempo en una determinada población (Ñaupás et ál., 2018).

Se empleó el método hipotético - deductivo el cual consistió en la observación de lo que se estudió, para formular un problema y mediante un proceso inductivo remitir a una teoría; con el respaldo de esta teoría se formuló las hipótesis de un modo deductivo que se intentó validar empíricamente (Feria et ál., 2019).

En la figura 1 se representa el diseño de investigación:

Figura 1

Diseño relación causal:



Nota. Elaboración propia.

Datos:

M: Muestra representativa del estudio (profesionales de Enfermería).

X: Variable independiente (habilidades blandas).

Y: Variable dependiente (desempeño laboral).

3.2 Variables y operacionalización

En la presente investigación se consideró dos variables, habilidades blandas siendo variable independiente y la segunda fue desempeño laboral considerada como variable dependiente. Cada variable del estudio y su operacionalización estuvo estrechamente vinculado al recurso de la encuesta, que se utilizó con el fin de la recopilación de información acorde a cada objetivo planteado (anexo 2).

Variable independiente: habilidades blandas

Definición conceptual: Las habilidades blandas definidas como un conjunto de competencias socioemocionales e interpersonales las cuales guardan relación con la inteligencia emocional, esta relación radica en conocerse uno mismo y manejar las emociones con los demás; constituyendo un eje principal para alcanzar el éxito laboral y personal (Goleman y Cherniss, 2013).

Definición operacional: Según la revisión de varias propuestas de investigaciones las habilidades blandas que se han determinado con mayor demanda para el profesional de enfermería en el desempeño de sus funciones son: trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y pensamiento crítico (Ver tabla 1).

Indicadores: Permite medir las características de la variable habilidades blandas, se detalla en la siguiente tabla 2.

Tabla 2*Indicadores de las dimensiones de la variable habilidades blandas*

Habilidades blandas	Indicadores
Trabajo en equipo	Coordinación Acción Compromiso
Comunicación	Información clara Respeto de opinión Lenguaje no verbal
Liderazgo	Motivación Influencia Reconocimiento
Pensamiento crítico	Control emocional Capacidad de análisis Toma de decisiones

Nota. Elaboración Propia**Escala de medición**

Se utilizó la escala nominal y de medición tipo Likert de 5 puntos para las respuestas de cada alternativa del cuestionario, de forma directa; la escala de Likert proporcionó un rango más amplio para la puntuación de los elementos, por tanto, permitió la variación y el poder discriminatorio más preciso (Mendoza y Ramírez, 2020).

Se detalla en la siguiente tabla 3.

Tabla 3*Escala de medición Likert*

Alternativa de respuesta	Puntuación
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3

Casi nunca	2
Nunca	1

Nota. Elaboración Propia

Baremos: En la primera variable habilidades blandas, se utilizó los rangos que se detalla en la tabla 4.

Tabla 4

Nivel y rangos para habilidades blandas

Nivel	Rangos
Alto	66-90
Medio	42-65
Bajo	18-41

Nota. Elaboración Propia

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Comportamiento valioso y observable del recurso humano para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el desempeño efectivo determina el éxito de toda institución, por ello es necesario la evaluación de las personas en sus diferentes roles que desempeñan dentro de la organización (Chiavenato, 2006).

Definición operacional: Conjunto de conductas cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, controladas por la persona, estas conductas son relevantes para las metas de la organización, el acto que la persona realiza puede ser visualizado y se centra principalmente en toda acción que es relevante para el logro de objetivos en la organización. Se dimensiona en tres: desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño adaptativo (Campbell et al., 1996).

Indicadores: Permite medir las características de la variable desempeño laboral, se detalla en la siguiente tabla 5.

Tabla 5

Indicadores de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensiones del desempeño laboral	Indicadores
Desempeño de tareas	Eficacia en las tareas
	Cumplir objetivos
	Gestión de recursos
Desempeño contextual	Colaboración
	Optimismo
	Identificación
Desempeño adaptativo	Flexibilidad
	Aprendizaje
	Manejo de situaciones de crisis

Nota. Elaboración Propia

Escala de medición: Se utilizó la escala nominal y de medición tipo Likert de 5 puntos para las respuestas de cada alternativa del instrumento de forma directa; la escala de Likert proporcionó un rango más amplio para la puntuación de los elementos, por tanto, permite la variación y el poder discriminatorio más preciso (Mendoza y Ramírez, 2020).

Tabla 6

Escala de medición Likert para desempeño laboral

Alternativa de respuesta	Puntuación
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Nota. Elaboración Propia

Baremos: En caso del desempeño laboral, se consideró los siguientes rangos que se detalla en la siguiente tabla 7.

Tabla 7

Nivel y rangos para desempeño laboral

Nivel	Rangos
Eficiente	59-80
Regular	37-58
Ineficiente	16-36

Nota. Elaboración Propia

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En el presente estudio la población fue finita, según FERIA et ál. (2019) esta explicada como un grupo de personas con ciertas características detalladas en el estudio, para HERNÁNDEZ y MENDOZA (2018), la población es el grupo total de casos que cumplen con un conjunto establecido de criterios. La población estudiada fueron todas las licenciadas que laboraban en el hospital nivel III-1, Lima -2022, con un tiempo de corte hasta agosto 2022, siendo un total de 244 profesionales de Enfermería.

Criterios de inclusión:

- Todas las Enfermeras nombradas, contratadas, CAS, que laboren en el hospital nivel III-1.
- Todas las Enfermeras que voluntariamente deseen participar en la investigación, independientemente del sexo, raza, credo o política.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones y/o licencias por embarazo, enfermedad, comorbilidad, etc.
- Enfermeras que no deseen participar en la investigación.
- Enfermeras que están realizando teletrabajo o trabajo remoto.

3.3.2 Muestra

Según Mendoza y Ramírez (2020), la muestra es definida como el subgrupo de una población de estudio y su tamaño se considerará representativa con el fin de posteriormente generalizar los resultados a la población, se considerarán criterios de inclusión y exclusión. A juicio de Salazar y Castillo (2018), la muestra es un conjunto de elementos que han sido seleccionados como resultado de un plan de acción según un método establecido (muestreo), para obtener resultados que puedan extenderse a toda la población. Para la investigación la muestra se obtuvo mediante la ejecución de una fórmula estadística, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, obteniendo como resultado 150 profesionales de enfermería (anexo 8).

3.3.3 Muestreo

Salazar y Castillo (2018) define al muestreo como una técnica que favorece a la selección de la muestra de la población en estudio, con el fin de obtener una muestra representativa donde cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido y ser parte de la muestra, lo ratifica Mendoza y Ramírez (2020), mencionando que el muestreo es un proceso de métodos con el fin de determinar muestra finita del total de la población. Para la presente investigación la selección de la muestra fue a través de un método probabilístico aleatorio simple; este método según Hernández y Mendoza (2018), consiste en la selección de (n) unidades obtenidas de N (población) al azar, de tal forma que cada una de las personas tienen la misma probabilidad de ser elegidas, conformar la muestra de estudio y que esta sea representativa.

3.3.4 Unidad de análisis

En el presente trabajo de investigación la unidad de análisis fueron las licenciadas (os) en enfermería que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión planteados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica utilizada en el estudio fue la encuesta, permitiéndonos obtener la percepción del encuestado respecto a las variables en estudio, es decir sobre habilidades blandas y desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4.2 Instrumentos

Para la recolección de la información se utilizó el cuestionario, según Galindo (2020), un tipo de instrumento de medición es el cuestionario, el cual nos permite medir algunas cualidades que no pueden medirse de manera directa. En la presente investigación el cuestionario fue creado por el propio investigador basado en la recopilación de marcos teóricos, conceptos, modelos y fuentes de información sobre ambas variables de estudio. Para la variable habilidades blandas el cuestionario constó de 18 ítems dividido en 4 dimensiones, se aplicó mediante un formulario de google form online, donde el participante está informado sobre el objetivo de la investigación y tiene la opción de marcar si desea participar, del mismo modo se explicó que será de forma anónima y que debe marcar solo una alternativa según su criterio. Para evaluar el desempeño laboral se elaboró un segundo cuestionario de 16 ítems considerando las 3 dimensiones de la variable, ambos cuestionarios hacen un total de 34 ítems (anexo 3).

3.4.3 Validez y confiabilidad

Según Hernández y Mendoza (2018), definen a la validez como el grado en que un instrumento mide exactamente la variable que pretende medir, reflejando el concepto abstracto mediante los indicadores empíricos. Para la presente investigación se realizó la validez del instrumento mediante el juicio de 3 expertos (anexo 4), con el grado de magister en el sector salud (anexo 5), se empleó el coeficiente V de Aiken (anexo 6), los valores del coeficiente oscilan entre 0 y 1, cuanto más se acerca al 1 el cuestionario tendrá mayor validez de contenido, (Tabla 8) este coeficiente permitió cuantificar la relevancia de cada ítem según la valoración de cada experto (Galindo, 2020).

Tabla 8

Validez de contenido del instrumento habilidades blandas

Criterio	Resultado V de Aiken
Pertinencia	0.927
Relevancia	0.927
Claridad	0.927

Nota. Elaboración propia

Tabla 9

Validez de contenido del instrumento desempeño laboral

Criterio	Resultado V de Aiken
Pertinencia	1.0
Relevancia	1.0
Claridad	1.0

Nota. Elaboración propia

En la tabla 8 y 9, se observan los resultados del coeficiente V de Aiken, para habilidades blandas el resultado fue 0.927 y para desempeño laboral fue de 1.0, estos resultados demuestran que cada instrumento presenta validez de contenido según cada criterio de pertinencia, relevancia y claridad por tener una puntuación $V > 0.8$. Del mismo modo se desarrolló la confiabilidad del instrumento (Anexo 7), según Mendoza y Ramírez (2020), al referirse a la confiabilidad definen que es el grado en el cual el instrumento genera resultados semejantes, consistentes y coherentes; la recopilación de información fue calculado mediante el índice de fiabilidad que lo define el método Alfa de Cronbach. (Tabla 10)

Tabla 10

Confiabilidad

Cuestionario	Resultado Alfa de Cronbach
Habilidades blandas	0.902
Desempeño laboral	0.907

Nota. Elaboración propia

La tabla 10 muestra los resultados del coeficiente alfa de Cronbach respecto a la variable habilidades blandas, el valor alcanzó 0,902 y para desempeño laboral el resultado obtenido fue de 0.907, por ser un resultado Alfa > 0.7, resulta que ambos instrumentos son altamente fiables, consistentes y estables.

3.5 Procedimientos

En el presente estudio se realizó la validez del instrumento mediante un juicio de 3 expertos con grado de magister, luego se presentó una solicitud correspondiente al área de dirección general del hospital nivel III-1, Lima, donde el área de docencia e investigación autorizó la aplicación del cuestionario (anexo 9). Del mismo modo, se desarrolló la confiabilidad del instrumento mediante una prueba piloto a un total de 30 enfermeros (as) que laboraban en el hospital nivel III-1, los cuales cumplían los criterios de inclusión y exclusión, fueron elegidos al azar, los cuestionarios se enviaron de forma virtual utilizando el formulario de google form online, las respuestas fueron anónimas basados en escala de Likert del 1 al 5 con el fin de evaluar las dos variables: habilidades blandas y desempeño laboral.

Luego de realizar la validez del instrumento, la prueba piloto y tener la autorización de la institución se dio inició a la recolección de información a través de las encuestas virtuales a un total de 150 enfermeros.

3.6 Método de análisis de datos

Las informaciones recolectadas mediante las encuestas, se analizaron a través de métodos de la estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva nos permite analizar un conjunto de datos de la información obtenida de los cuales podemos extraer conclusiones válidas solo para el conjunto de datos recolectados; la estadística inferencial analiza a una población, valiéndose de datos y resultados obtenidos de una determinada muestra (De la Puente, 2018).

Los datos recolectados se codificaron y se ingresaron a una base de datos del programa Microsoft Excel para su respectivo análisis en el programa estadístico SPSS versión 20.0. Para la confiabilidad de cada cuestionario se empleó el coeficiente del alfa de Cronbach (anexo 7), además, se realizó la prueba de

normalidad con Kolmogorov Smirnov por tener más de 50 registros, para el análisis de normalidad (anexo 9), se trabajó a un nivel de significancia estadística de $p < 0.05$, obteniendo el valor $p < 0.05$ para cada variable, lo que se interpreta que la información de los datos no presentó una distribución normal, por tal motivo se aplicó pruebas no paramétricas. En la estadística descriptiva se presentó 5 tablas cruzadas por cada objetivo. En la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis, se aplicó la prueba no paramétrica de regresión logística, se utilizó el parámetro del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke para el nivel de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

3.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se respetó el código de ética de investigación establecido por la Universidad Cesar Vallejo, respecto al principio ético de autonomía, los participantes que colaboraron con el estudio tuvieron información sobre el objetivo de la investigación y su colaboración fue voluntaria. En el principio ético de no maleficencia se hace mención que se contó con la autorización de la institución hospitalaria (anexo 11) para aplicar el instrumento el cual fue válido, confiable y veraz. El principio de beneficencia se desarrolló porque, se respetó la integridad humana de todos los participantes, se practicó valores como la responsabilidad y amabilidad, cabe mencionar que la encuesta fue anónima manteniendo la protección de la identidad del encuestado, el principio de justicia también fue aplicado debido a que el trato fue justo e igualitario a todos los profesionales de enfermería respetando la libertad de opinión y decisión. Cabe mencionar que se cumplió los estándares de rigor científico, responsabilidad y honestidad a toda la información planteada, fue verás el enunciado de la población y se respetó la propiedad intelectual de los autores y otros investigadores mediante la referencia de Normas APA 7 (UCV, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

A través de la aplicación de 150 cuestionarios se realizó la recopilación de datos del profesional de enfermería de un hospital nivel III-1, Lima 2022, las cuales mediante un análisis estadístico se procesaron y se muestran los respectivos resultados de las variables estudiadas, en las siguientes tablas según objetivo general y específicos.

Tabla 11

Variables habilidades blandas y desempeño laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
Habilidades Blandas	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	Recuento	0	7	2	9
		% del total	0.0%	4.7%	1.3%	6.0%
	Alto	Recuento	0	1	140	141
		% del total	0.0%	0.7%	93.3%	94.0%
Total		Recuento	0	8	142	150
		% total	0.0%	5.3%	94.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

Tabla 11, de los 150 encuestados se observó a las variable habilidades blandas y desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022., que para una habilidad blanda baja no se tuvo respuestas en ninguna de las categorías de desempeño laboral; mientras que para una habilidad blanda media se presentó un 4.7% (7 enfermeros) con un desempeño laboral regular y en un 1.3% (2 enfermeros) para un desempeño laboral eficiente; y se presentó para una habilidad blanda alta en un 0.7% (1 enfermero) un desempeño laboral regular, finalmente en un 93.3% (140 enfermeros) un desempeño laboral eficiente.

Tabla 12*Dimensión trabajo en equipo y variable desempeño laboral*

		Desempeño Laboral			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Trabajo en Equipo	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	Recuento	0	5	16	21
		% del total	0.0%	3.3%	10.7%	14.0%
	Alto	Recuento	0	3	126	129
		% del total	0.0%	2.0%	84.0%	86.0%
Total		Recuento	0	8	142	150
		% total	0.0%	5.3%	94.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

En la tabla 12, se observó la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. De los 150 encuestados, se observó que para un trabajo en equipo bajo no se tuvo respuestas en ninguna de las categorías de desempeño laboral; mientras que para un trabajo en equipo medio se presentó un 3.3% (5 enfermeros) con un desempeño laboral regular y en un 10.7% (16 enfermeros) para un desempeño laboral eficiente; y se presentó para un trabajo en equipo alto un 2.0% (3 enfermeros) un desempeño laboral regular y finalmente en un 84.0% (126 enfermeros) un desempeño laboral eficiente.

Tabla 13*Dimensión comunicación y variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	Recuento	0	6	4	10

		% del total	0.0%	4.0%	2.7%	6.7%
	Alto	Recuento	0	2	138	140
		% del total	0.0%	1.3%	92.0%	93.3%
Total		Recuento	0	8	142	150
		% del total	0.0%	5.3%	94.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

En la tabla 13, se observó la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. Donde, se pudo evidenciar que para una comunicación baja no se tuvo respuestas en ninguna de las categorías de desempeño laboral; mientras que para una comunicación media se presentó un 4.0% (6 enfermeros) con un desempeño laboral regular y en un 2.7% (4 enfermeros) para un desempeño laboral eficiente; del mismo modo, se presentó para una comunicación alta un 1.3% (2 enfermeros) un desempeño laboral regular y finalmente en un 92.0% (138 enfermeros) un desempeño laboral eficiente.

Tabla 14

Dimensión liderazgo y variable desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Liderazgo	Bajo	Recuento	0	0	0	
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	
	Medio	Recuento	0	6	11	17
		% del total	0.0%	4.0%	7.3%	11.3%
	Alto	Recuento	0	2	131	133
		% del total	0.0%	1.3%	87.3%	88.7%
Total		Recuento	0	8	142	150
		% del total	0.0%	5.3%	94.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

Tabla 14, se observó la dimensión liderazgo y la variable desempeño laboral en el profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. De los 150 encuestados, se evidenció que para un liderazgo bajo no se tuvo respuestas en ninguna de las categorías de desempeño laboral; mientras que para un liderazgo medio se presentó un 4.0% (6 enfermeros) con un desempeño laboral regular y en un 7.3% (11 enfermeros) para un desempeño laboral eficiente; así mismo, se presentó para un liderazgo alto un 1.3% (2 enfermeros) un desempeño laboral regular y finalmente en un 87.3% (131 enfermeros) un desempeño laboral eficiente.

Tabla 15

Dimensión pensamiento crítico y variable desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
Pensamiento Crítico	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	Recuento	0	5	3	8
		% del total	0.0%	3.3%	2.0%	5.3%
	Alto	Recuento	0	3	139	142
		% del total	0.0%	2.0%	92.7%	94.7%
Total		Recuento	0	8	142	150
		% del total	0.0%	5.3%	94.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

Tabla 15, se observó la dimensión pensamiento crítico y la variable desempeño laboral en el profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. De los 150 encuestados, se evidenció que para un pensamiento crítico bajo no se tuvo respuestas en ninguna de las categorías de desempeño laboral; mientras que para una pensamiento crítico medio se presentó un 3.3% (5 enfermeros) con un desempeño laboral regular y en un 2.0% (3 enfermeros) para un desempeño laboral eficiente; y se presentó para un pensamiento crítico alto un 2.0% (3 enfermeros) un

desempeño laboral regular y finalmente en un 92.7% (139 enfermeros) un desempeño laboral eficiente.

4.2 Análisis Estadístico inferencial

Para la contrastación de las hipótesis se aplicó los criterios de pruebas no paramétricas, según el análisis de regresión logística.

Hipótesis general

H₀: Las habilidades blandas no influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

H_a: Las habilidades blandas influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 16

Ajuste de modelo de hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	45.400			
Final	0.000	45.400	1	0.000

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

En la tabla 16 de ajuste del modelo, la razón de verosimilitud detalló un valor de chi cuadrado de 45.400 lo que indicó que el modelo posee un adecuado ajuste para predecir la probabilidad de ocurrencia con un nivel de significancia (p-valor) igual a 0.000 el cual es menor a 0.05 por tal motivo se pudo rechazar la hipótesis nula y concluir que las habilidades blandas influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima -2022.

Tabla 17

Pseudo R cuadrado de hipótesis general

Pseudo R cuadrado
Cox y Snell
0.261

Nagelkerke	0.767
McFadden	0.727

En la tabla 17, se observó el cálculo de los parámetros Pseudo R cuadrado de Cox y Snell con un valor de 0.261 el cual se interpretó que el modelo de estudio explica un 26.1% de la variabilidad del desempeño laboral; mientras que el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor calculado de 0.767 indicó que el modelo explica el 76.7% de la variabilidad del desempeño laboral.

Hipótesis específica 1:

Ho: La habilidad blanda de trabajo en equipo no influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Ha: La habilidad blanda de trabajo en equipo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 18

Ajuste de modelo de hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	17.095			
Final	6.179	10.915	1	0.001

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

De acuerdo a la tabla 18 de ajuste del modelo, la razón de verosimilitud detalló un valor de chi cuadrado de 10.915 lo que indicó que el modelo posee un adecuado ajuste para predecir la probabilidad de ocurrencia con un nivel de significancia (p-valor) igual a 0.001 el cual es menor a 0.05 se pudo rechazar la hipótesis nula, por consiguiente se concluyó que la habilidad blanda de trabajo en equipo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 19*Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 1*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.070
Nagelkerke	0.206
McFadden	0.175

Tabla 19, el cálculo de los parámetros Pseudo R cuadrado de Cox y Snell con un valor de 0.070 detalló que el modelo de estudio explica un 7.0% de la variabilidad del desempeño laboral; mientras que el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor calculado de 0.206 indicó que el modelo explica el 20.6% de la variabilidad del desempeño laboral.

Hipótesis específica 2:

Ho: La habilidad blanda de la comunicación no influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Ha: La habilidad blanda de la comunicación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 20*Ajuste de modelo de hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33.404			
Final	5.365	28.039	1	0.000

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

En la tabla 20 de ajuste del modelo, la razón de verosimilitud detalló un valor de chi cuadrado de 28.039 lo que indicó que el modelo posee un adecuado ajuste para predecir la probabilidad de ocurrencia con un nivel de significancia (p-valor) igual a 0.000 el cual es menor a 0.05 pudiendo rechazar la hipótesis nula, por consiguiente

se concluyó que la habilidad blanda de comunicación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 21

Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.170
Nagelkerke	0.501
McFadden	0.449

Según la tabla 21, el cálculo de los parámetros Pseudo R cuadrado de Cox y Snell con un valor de 0.170 demostró que el modelo de estudio explica un 17.0% de la variabilidad del desempeño laboral; mientras que el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor calculado de 0.501, indicó que el modelo explica el 50.1% de la variabilidad del desempeño laboral.

Hipótesis específica 3:

H₀: La habilidad blanda de Liderazgo no influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

H_a: La habilidad blanda de Liderazgo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 22

Ajuste de modelo de hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25.458			
Final	5.826	19.632	1	0.000

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

En la tabla 22 de ajuste del modelo, la razón de verosimilitud detalló un valor de chi cuadrado de 19.632 lo que indicó que el modelo posee un adecuado ajuste para predecir la probabilidad de ocurrencia con un nivel de significancia (p-valor) igual a 0.000 el cual es menor a 0.05 pudiendo rechazar la hipótesis nula, por consiguiente se concluyó que la habilidad blanda del liderazgo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 23

Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.123
Nagelkerke	0.360
McFadden	0.314

Tabla 23 el cálculo de los parámetros Pseudo R cuadrado de Cox y Snell con un valor de 0.123, interpretó que el modelo de estudio explica un 12.3% de la variabilidad del desempeño laboral; mientras que el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor calculado de 0.360, indicó que el modelo explica el 36.0% de la variabilidad del desempeño laboral.

Hipótesis específica 4:

Ho: La habilidad blanda de pensamiento crítico no influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Ha: La habilidad blanda de pensamiento crítico influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 24

Ajuste de modelo de hipótesis específica 4

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	28.305			
Final	5.505	22.800	1	0.000

Función de enlace: Logit.

Nota. Elaboración propia –SPSS 20

En la tabla 24 de ajuste del modelo, la razón de verosimilitud detalló un valor de chi cuadrado de 22.800 lo que indicó que el modelo posee un adecuado ajuste para predecir la probabilidad de ocurrencia con un nivel de significancia (p-valor) igual a 0.000 el cual es menor a 0.05 pudiendo rechazar la hipótesis nula, por consiguiente se concluyó que la habilidad blanda de pensamiento crítico influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.

Tabla 25

Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 4

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.141
Nagelkerke	0.414
McFadden	0.365

En la tabla 25 el cálculo de los parámetros Pseudo R cuadrado de Cox y Snell con un valor de 0.141 interpretó que el modelo de estudio explica un 14.1% de la variabilidad del desempeño laboral; mientras que el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor calculado de 0.414 indicó que el modelo explica el 41.4% de la variabilidad del desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Mediante la recolección de los datos y procesamiento de los mismos, se obtuvieron resultados mencionados anteriormente del cual parte la presente discusión, esto implica realizar una triangulación de los resultados obtenidos, antecedentes y bases teóricas. Para ello cabe mencionar que hace varios años se vienen desarrollando investigaciones científicas en el ámbito de la salud, sin embargo, existe escasez de estudios explicativos o relación causales que estudien las variables habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del personal de salud, más aún a nivel internacional, tal como lo menciona Romero et al. (2021) quienes afirman mediante una revisión exhaustiva encontraron que el 60% de estudios estaban relacionados al área educativa y solo el 26,6% a la organizacional, lo que hace más dificultoso tener antecedentes en al ámbito de la salud respecto al estudio de estas variables.

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las habilidades blandas sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. A su vez, la variable habilidades blandas estuvo conformada por 4 dimensiones, las cuales fueron: trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y pensamiento crítico, las cuales fueron elegidas previo a una búsqueda amplia de información sobre las habilidades más requeridas que debe poseer un profesional de enfermería en su desempeño laboral. Por ello se pudo analizar los resultados de las encuestas ejecutadas al personal de enfermería hallando como resultados que la mayoría de enfermeros 93.3% con un nivel alto de habilidades blandas logran un eficiente desempeño laboral en sus funciones, los resultados obtenidos se contrastan con los resultados de la investigación de Obando (2020), donde se evidencia que la mayoría de los participantes un 81.4% de encuestados con habilidades blandas muy aceptables tienen un desempeño laboral muy eficiente. Lo que hace afirmar cuán importante es contar con habilidades blandas en el desempeño laboral, por su parte Vera (2021), evidencia que las habilidades blandas son fundamentales para un buen desempeño laboral y éxito personal, profesional y organizacional.

Del mismo modo, Busso et. al (2017) sostienen que las habilidades son capacidades que potencializan la producción de las personas y tales habilidades pueden ser innatas o aprendidas, lo que nos lleva a mencionar los resultados generales donde se obtuvo que del total de encuestados (150 enfermeros), el 55.3% tienen entre 30 a 40 años edad y un 36.7% cuenta con un tiempo de servicio de 11 a 20 años, podemos decir que este personal a lo largo de su vida adquirió o desarrolló ciertas habilidades producto de su experiencia y vivencia durante su desempeño laboral, esto lo reafirma Musicco (2018), quien plantea que las habilidades blandas están relacionadas con las competencias personales donde cada persona posee y gestionan, pueden ser innatas, pueden desarrollarse y mejorarse haciendo a la persona hábilmente competente.

Por otro lado, de acuerdo a la hipótesis general de la presente investigación, las habilidades blandas influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. A demás según resultados el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende del 76.7% de las habilidades blandas, así mismo Rosli (2017), obtuvo como resultado en su investigación desarrollada en Malasia que las habilidades blandas influyen directamente y significativamente sobre en el desempeño laboral de los trabajadores en un 79%, si comparamos resultados la diferencia es mínima confirmando que las habilidades blandas tienen influencia en el desempeño laboral, la evaluación del desempeño laboral es importante para personal asistencial, el cumplimiento de las tareas, un desempeño eficiente puede ser fuente de satisfacción personal y profesional, Chiavenato (2011) menciona que evaluar el desempeño laboral trae beneficios para el trabajador, el gerente, la institución y comunidad en corto, medio y largo plazo; del mismo modo, un desempeño deficiente y sin logro de metas, puede provocar frustración, insatisfacción y más aún, considerarlo como un fracaso personal y profesional dentro de una organización.

Sin embargo, en la investigación de Obando (2020), quien desarrolló su estudio de investigación en la ciudad de Lima en los trabajadores del Programa

Nacional de Bienes Incautados, obtuvo como resultado según coeficiente de pseudo R cuadrado que el desempeño laboral de los trabajadores depende en un 21.7% de las habilidades blandas, no obstante, cabe mencionar y resaltar que en el trabajo de funcionarios públicos pueden influir otros factores en su desempeño laboral, Chiavenato (2011), destaca que el desempeño varía de una persona a otra y depende de muchos factores que influyen en el trabajador; pero las habilidades blandas cobran gran importancia para el sector salud por tener un trato directo con los pacientes ya que esto repercute en el cuidado y recuperación del paciente, lo afirma Patel (2021) en su estudio desde Finlandia que las habilidades blandas son muy importantes en el sector salud, porque tiene un impacto positivo en la atención del paciente, relación entre compañeros de trabajo y familiares de los pacientes, del mismo modo aumenta la calidad de servicio, previene errores, incluso ayuda al manejo del estrés siendo un problema común en el entorno laboral.

Así mismo, cabe mencionar que el estudio de Obando (2020) quien desarrolló su estudio en los trabajadores del programa nacional de bienes incautados tuvo una población muestra de 30 personas y utilizó un muestreo no probabilístico el cual no nos permite generalizar los resultados y asegurar que sea representativo. Por otro lado, en la ciudad de Arequipa el investigador Flores (2018) en su investigación titulada influencia de las habilidades gerenciales sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una Micro Red de Salud, concluye que las habilidades gerenciales influyen en un 22% en el desempeño laboral cabe mencionar que este estudio tuvo un muestreo probabilístico aleatorio simple con una muestra de 97 trabajadores, según estos resultados nos permite resaltar que las habilidades blandas de los propios trabajadores influyen en mayor porcentaje en su propio desempeño laboral que las habilidades gerenciales en los jefes sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

Según Fischman (2022), la base de las habilidades blandas es la inteligencia emocional; teniendo en cuenta ello, se menciona el estudio de Al-Hamdan et ál. (2017) donde los resultados demuestran que existe una relación positiva y significativa de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las enfermeras.

Cabe mencionar que el presente estudio detalla también que las habilidades blandas están relacionadas con el desempeño laboral con un valor de chi cuadrado de 45.400 lo que nos indicó que el modelo posee un adecuado ajuste para predecir la probabilidad de ocurrencia con un nivel de significancia (p-valor) igual a 0.000 el cual es menor a 0.05. Hallando relación entre las dos variables se pasa a mencionar la influencia según las hipótesis planteadas. Si bien los resultados son favorables sobre el estudio de ambas variables es decir habilidades blandas y desempeño laboral, es relevante e importante implementar programas de capacitación sobre habilidades blandas, así como su medición en todo el personal de enfermería con el fin de alcanzar en su totalidad un nivel alto de habilidades blandas para obtener un desempeño laboral eficiente en todo el personal.

Respecto a la hipótesis específica 1, la habilidad blanda de trabajo en equipo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. Según resultados el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende del 20.6% de la habilidad blanda trabajo en equipo. Al contrastar el resultado con la investigación de Hernández (2021) desarrollado en un hospital de Lima cuyo principal resultado fue según la prueba de regresión logística ordinal y según coeficiente de Nagelkerke 0,599 y una sig de 0.000 que existe influencia positiva de 59.9% del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en el profesional de enfermería; en comparación de ambos estudios se evidencia que la presente investigación demuestra que existe influencia, pero esta es baja, lo que pueden existir otros factores de mayor porcentaje que pueden influir el desempeño laboral del enfermero. No obstante, es necesario recalcar que el trabajo en equipo es una habilidad muy relevante en el desempeño del personal de enfermería lo afirma Paravic y Lagos (2021), diciendo que el trabajo en equipo es prioritario en las organizaciones de salud, donde el profesional de enfermería como miembro de un equipo multidisciplinario, actúa en uno de sus roles más importantes, teniendo en cuenta elementos relevantes como: el compromiso, liderazgo compartido, esfuerzo conjunto para lograr altos estándares de calidad en la atención en salud a los usuarios y familia.

Así mismo, es importante hacer hincapié que el personal de salud y específicamente el profesional de enfermería debe poner en práctica la habilidad de trabajar en equipo, debido a que nuestra atención al usuario es con un equipo multidisciplinario y compartimos el mismo objetivo que es brindar la mejor atención a los pacientes. A juicio de Puente y Souza (2018), el trabajo en equipo se da cuando un grupo de personas tienen una meta compartida, y mediante acciones coordinadas, esfuerzos conjuntos, logran alcanzar dicha meta; con lo mencionado anteriormente los profesionales de enfermería del hospital III-1 deben poseer compromiso y la percepción de contribuir a la eficacia del grupo, para lograr un trabajo en equipo e impactar en forma positiva en la atención la paciente. Del mismo modo, un estudio realizado por una red de universidades españolas titulado el Libro blanco (2004) define que la enfermera debe contar dentro de su perfil profesional con esta habilidad de trabajar en equipo, dándole a nivel de todo el continente una importancia del 83% ocupando el segundo lugar en referencia a las otras habilidades. Por consiguiente, se deberá buscar medidas estratégicas para aumentar y fomentar en los enfermeros el trabajo en equipo en el hospital III-1 en la ciudad de Lima, fortaleciendo esta habilidad en el personal.

En relación a la hipótesis específica 2, la habilidad blanda de comunicación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. Según resultados el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende en un 50.1% de la habilidad blanda, comunicación. Ramos (2022) desarrolló un estudio sobre la influencia de la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo de la red de salud en el departamento de Áncash, obteniendo como resultados que existe una influencia directa de nivel fuerte en un 56.5% de la comunicación sobre el desempeño laboral. Al confrontar los resultados se puede decir que la comunicación es muy influyente en el desempeño laboral además de ser muy importante en todas las fases de la atención al paciente y sobre todo dentro del equipo multidisciplinario para evitar errores durante el cuidado al usuario.

Por su parte Müggenburg et ál. (2019), manifiestan que la comunicación es el eje articulador entre enfermera – paciente, para el cuidado, donde es necesario contar con habilidades específicas de comunicación verbal y no verbal, así mismo se debe desarrollar la capacidad de escuchar, expresar y responder. Denizon et ál. (2020) plantean que la comunicación es necesaria entre los profesionales de salud, siendo una habilidad que facilita la función de informar, de motivar al usuario a cumplir su tratamiento y también ayuda a tener una relación clínica entre el profesional sanitario y sus pacientes, mejora el clima social del equipo y la efectividad del mismo.

En la hipótesis específica 3, la habilidad blanda de liderazgo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. el resultado del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor calculado de 0.360 el cual indica que la variabilidad del desempeño laboral depende de un 36.0% de la habilidad blanda de liderazgo. En la investigación de Enriquez (2018) quien investigó sobre la influencia del liderazgo en el desempeño laboral del profesional asistencial de enfermería se halló como resultado principal que la variabilidad del desempeño laboral depende de un 45.9% del liderazgo personal. Al contrastar ambos resultados tienen una diferencia de 9.9% siendo un bajo porcentaje en el presente estudio, lo cual podemos decir que el desempeño laboral puede depender de otros factores, sin embargo, el liderazgo es una habilidad muy relevante en el personal de enfermería incluso es innato, solo falta pulirlas como lo referencia Kouzes y Posner (2018), incluso los líderes pueden conseguir acontecimientos maravillosos dentro de las organizaciones cuando practican el liderazgo ejemplar. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2020) resalta el rol fundamental de enfermería como integrante del equipo de salud menciona que el eje principal es fortalecer el liderazgo de las enfermeras, para influir en las decisiones, en la formulación de políticas y contribuir en la eficacia de los sistemas de salud. Por lo mencionado anteriormente se deberá fomentar en todos los profesionales de enfermería sobre la importancia de ser líderes, así mismo compete a la institución fortalecer mediante talleres, capacitaciones y programas las distintas habilidades blandas que debe tener el profesional de enfermería.

Respecto a la hipótesis específica 4, en cuanto la habilidad blanda de pensamiento crítico influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022. Se obtuvo como resultado que el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor calculado de 0.414 el cual indica que la variabilidad del desempeño laboral depende de un 41.4% de la habilidad blanda pensamiento crítico. Esta habilidad ha ganado gran importancia a nivel mundial ocupó el cuarto lugar en el 2015 y en el 2020 obtuvo el segundo puesto en una comparación de las competencias más requeridas (Caratozzolo et ál. 2019). Es muy imprescindible que el personal de enfermería cuente con esta habilidad debido que al brindar los cuidados al paciente lo realiza mediante un plan de cuidados (plan de atención de enfermería), mediante el cual se valora las evidencias, se realiza un análisis, se reflexiona, se obtiene conclusiones, se determina un diagnóstico de enfermería y se toma decisiones para las acciones de cuidado del paciente. Según Alfaro (2021), el pensamiento crítico es saber cómo enfocar el pensar para lograr resultados, disminuir riesgos y pérdida de tiempo; no está relacionado a llenarse de críticas o negatividad, por lo contrario, es no aceptar mensajes o información sin evaluarlas con detenimiento; esto marca una diferencia entre el fracaso y el éxito. Para la misma autora el pensamiento crítico se relaciona con el sentido de reflexionar, antes de sacar conclusiones y tomar decisiones, se analizan las suposiciones, se valora las evidencias y se pone al descubierto valores y motivos escondidos.

Las licenciadas en enfermería que desarrollan una actitud reflexiva en sus cuidados, mejoran la calidad de atención brindada al usuario, ocasionado una reducción hospitalaria e incluso mejorando índices de salud a nivel nacional, en los distintos niveles de atención. Lo afirma Estrada (2019), menciona que para el personal de enfermería el pensamiento crítico es primordial para alcanzar una práctica de calidad, así mismo para tener enfermeros autónomos, empoderados en su función y con capacidad de acción reflexiva.

Según el resultado del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke el cual explica toda la variabilidad de los datos de respuesta en torno a su media, más cercano a 100% es lo ideal, la presente investigación demostró la variabilidad del desempeño laboral

respecto a la variable habilidades blandas con sus respectivas dimensiones. Según los resultados el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022, depende en un 50.1% de la dimensión comunicación obteniendo el mayor porcentaje, seguido del pensamiento crítico con un 41.4%, en tercer lugar el liderazgo con 36.0% y finalmente un 20.6% del trabajo en equipo, lo que nos hace reflexionar que podrían existir otros factores que influyen en el desempeño, pero según las bases teóricas y estudios científicos fundamentan la importancia de la práctica de estas habilidades en el desempeño laboral del profesional de enfermería, por ello surge la necesidad de implementar acciones efectivas por parte de las jefaturas o áreas correspondientes de la institución para fomentar el desarrollo y fortalecer estas habilidades blandas en los profesionales de enfermería.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En la comprobación de la hipótesis general se concluye que las habilidades blandas influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022, se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende del 76.7% de las habilidades blandas.
- Segunda:** En la comprobación de la primera hipótesis específica se concluye que la habilidad blanda de trabajo en equipo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería, se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende del 20.6% de la habilidad blanda trabajo en equipo.
- Tercera:** En la comprobación de la segunda hipótesis específica se concluye que la habilidad blanda de la comunicación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería, se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende en un 50.1% de la habilidad blanda, comunicación.
- Cuarta:** En la comprobación de la tercera hipótesis específica se concluye que la habilidad blanda del liderazgo influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del enfermero, se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende en un 36.0% de la habilidad blanda de liderazgo.
- Quinta:** En la comprobación de la cuarta hipótesis específica se concluye que la habilidad blanda del pensamiento crítico influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022, se percibe que la variabilidad del desempeño laboral depende en un 41.4% de la habilidad blanda pensamiento crítico.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A las autoridades del sector salud del país, realizar coordinaciones con el Colegio de enfermeros del Perú como ente mediador con las universidades, con la finalidad de incluir en la malla curricular con mayor énfasis en el desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes de enfermería, porque está demostrado según base científica que son muy importantes en el éxito personal y profesional.
- Segunda:** Al director del hospital nivel III-1 en la ciudad de Lima, disponer a quien corresponda la creación de programas, crear estrategias para desarrollar, fomentar y fortalecer habilidades blandas en el personal de enfermería, debido que se evidencia según resultados que las habilidades blandas influyen positivamente y significativamente en el desempeño laboral a la vez esto repercute en la atención y recuperación del paciente.
- Tercera:** A los responsables de los diferentes servicios hospitalarios realizar evaluaciones periódicas a todos los profesionales de enfermería para continuar identificando las habilidades blandas que aún faltan fortalecer, debido a la importancia e impacto que genera en la atención del paciente, así mismo provoca beneficios para el profesional de enfermería.
- Cuarta:** Se recomienda a la comunidad académica y futuros investigadores a realizar trabajos de investigación de diseño explicativo y experimental en relación a las variables habilidades blandas y desempeño laboral en el profesional de enfermería en los distintos niveles de atención y en los diferentes centros hospitalarios, con la finalidad de comparar resultados y plantear soluciones de mejora según la necesidad por la entidad a quien corresponda.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo*. ESIC editorial. ISBN 978-84-7356-794-7.
<https://n9.cl/upud2>
- Al-Hamdan, Z., Oweidat, I, Al-Faouri, I. y Codier, E. (2017). Correlación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral entre las enfermeras registradas de los hospitales jordanos. *Foro de Enfermería (Vol. 52, No. 1, pp. 12-20)*. <https://doi.org/10.1111/nuf.12160>
- Alles, M. (2007). *Desempeño por competencias: evaluación de 360o*. Ediciones Granica SA. ISBN 950-641-578-9. <https://n9.cl/trwsj>
- Alfaro, R. (2021). *Pensamiento crítico, razonamiento clínico y juicio clínico en enfermería: Un enfoque práctico*. 7 Edición. Elsevier. España. ISBN: 9788491139027. <https://n9.cl/7o2x7>
- Ander, E. (2001). *El trabajo en equipo*. Editorial Progreso. ISBN 970-641-352-9.
<https://n9.cl/a9e0v>
- Asencio, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning, SL. ISBN 978-84-17814-16-8. <https://n9.cl/fm4ba>
- Barría, P. (2020) Liderazgo en enfermería y el más liderazgo allá de la enfermería. *CuidArte*.9 (Esp):48-56.
<http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2020.9.18.1.77577>
- Bradford B. y Kozlowski, S. (2002). Orientación adaptativa: mejora de la autorregulación, el conocimiento y el rendimiento en la formación basada en tecnología. *Psicología del Personal*. 55 (2), 267-306.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2002.tb00111.x>
- Borman, W. & Brush, D. (1993). "More progress toward a taxonomy of managerial performance requirements". *Human Performance*, vol. 6, p. 1–21.
https://doi.org/10.1207/s15327043hup0601_1

- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. En: N. Schmitt, W. C. Borman, y Associates (Eds.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Borman, W. & Motowidlo, S (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Busso, M., Cristia, J., Hincapié, D., Messina, J., y Ripani, L. (2017). *Aprender mejor: políticas públicas para el desarrollo de habilidades*. Banco Interamericano de desarrollo. ISBN 978-1-59782-284-8. <https://n9.cl/iy0tx>
- Campbell, J., Gasser, M. & Oswald, F. (1996). *Individual differences and behavior in organization*. San Francisco (CA): Jossey-Bass. ISBN 0-7879-0174-1.
- Campbell, D. (2000). The proactive employee: Managing workplace initiative. *Academy of Management Perspectives*, vol. 14(3), p. 52-66. <https://doi.org/10.5465/ame.2000.4468066>
- Campos A. (2007). *Pensamiento crítico. Técnicas para su desarrollo*. COOP. Editorial Magisterio. ISBN 978-958-20-0915-1. <https://n9.cl/hr0gz>
- Cassiani, S., Munar, F., Umpiérrez A., Peduzzi, M., y Hernández, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID- 19. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, e64. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
- Caratozzolo, P., Alvarez, A., Hosseini, S. (2019). Strengthening critical thinking in engineering students. *International Journal on Interactive Design and Manufacturing*, 13(3), 995- 1012. <https://n9.cl/7y1c6>
- Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo [UCV]. (2020). <https://n9.cl/x18fo>
- Consejo Internacional de Enfermeras [CIE]. (2021), place Jean Marteau, 1201 Ginebra, Suiza. <https://n9.cl/9lmvn>

- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M. y Quevedo, J. (2020) Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(5), 41-63. <https://n9.cl/md4a5>
- Cleveland, J., Murphy, K, & Williams, R. (1989). Multiple uses of performance appraisal: Prevalence and correlates. *Journal of applied psychology*, 74(1), 130. <https://n9.cl/8tjs9>
- Cuesta, A., (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Editora Macro EIRL. ISBN N.º 978-612-304-553-1. <https://n9.cl/g0mef>
- De la Puente, C. (2018), *Estadística descriptiva e inferencial*. Ediciones IDT CB. Madrid - Spain - Europe. ISBN 978-84-943724-7-6. <https://n9.cl/h7fmw>
- Denizon S., Arranz P., Coca C., Pérez J., Costa, M., Cervera, E., y García H. (2020). Comunicación consciente para acompañar de forma eficaz: protocolo de 5 pasos. *Psicooncología*, 17(1),165- 177. <https://doi.org/10.5209/psic.68248>
- Díaz C, Gutiérrez H, Amancio A. (2018), Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Rev Cuid*. 9(1):1973. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Díaz V., y Sanhueza C. (2020). Elaboración y validación de un instrumento evaluativo para monitorear la adquisición de competencias blandas en estudiantes de pregrado. *Paradigma*, 812-836. <https://doi.org/10.37618/PARADIGMA.1011-2251.2020.p812-836.id932>
- Chiavenato I. (2000) *Administración de recursos humanos*, 5ª edic., Santafé de Bogotá, McGraw-Hill, 2000. ISBN 85-224-2004-1 <https://n9.cl/pn0nx>
- Chiavenato I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. McGrawHill, editor. Vol. 7a. edició. México. p. 13. ISBN 970-10-5500-4 <https://n9.cl/1pnv>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill. (9 ed.). ISBN 978-607-15-0560-6 <https://n9.cl/zvhkb>
- Edwards, B, Bell, S, Arthur Jr, & Decuir, A. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 441-465. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00328.x>
- Elmohmady, E., Abo, F., Ramadan, A., & Hamdy, A. (2020). Contribution of Non-Technical Skills on Nurses' Performance Efficiency of Nursing Care Process in Intensive Care Units. *Tanta Scientific Nursing Journal*, 19(2), 127-150. <https://n9.cl/urgcu>
- Enriquez, Y. (2018). *Influencia del liderazgo personal en la percepción del desempeño laboral de los Enfermeros Asistenciales del Instituto Nacional del Niño de San Borja Lima*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/8qmsa>
- Estrada, K. (2019). Pensamiento crítico: concepto y su importancia en la educación en Enfermería. *Index de Enfermería*, 28(4), 204-208. <https://n9.cl/weh4l>
- Farrington, C., Roderick, M., Allensworth, E., Nagaoka, J., Keyes, T., Johnson, D., & Beechum, N. (2012). Teaching Adolescents to Become Learners: The Role of Noncognitive Factors in Shaping School Performance--A Critical Literature Review. *Consortium on Chicago School Research*. 1313 East 60th Street, Chicago, IL 60637. <https://n9.cl/yukt3>
- Feria C, Blanco C., y Valledor C. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Editorial Académica Universitaria (Edacun) ISBN: 978-959-7225-39-3. <https://n9.cl/89bhp>
- Fernández, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Paraninfo. ISBN 9788413665030. <https://n9.cl/6lff8>

- Fischman D. (2022). *Habilidades blandas a la vena*. editorial Planeta Perú S.A. ISBN 978-612-319-765-0 <https://n9.cl/pkf5b>
- Flores, R. (2018). *Habilidades gerenciales y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Micro Red Ampliación Paucarpata, Arequipa*. [tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7160>
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo,S.L. ISBN: 978-84-121459-3-9. <https://n9.cl/t1tym>
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós. ISBN 978-84-7245-407-1 <https://n9.cl/x7sij>
- Goleman, D., y Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós. <https://n9.cl/mw8nx>
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. B de books. <https://n9.cl/xddwuz>
- Guevara, G., Verdesoto A, y Castro N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://n9.cl/mspet>
- Heckman, J y Kautz, T. (2012). Evidencia sólida sobre habilidades blandas. *Economía Laboral*. 19 (4), 451-464. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>
- Henriques, S, Soares, M y Leal, L (2018). Evaluación de la aplicabilidad de la versión portuguesa de un cuestionario de competencias para enfermeros hospitalarios. *Texto & Contexto-Enfermagem* , 27 . <https://n9.cl/4st1u>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-6096

- Hernández, E. (2021). *Trabajo en equipo en el desempeño laboral del profesional de Enfermería de sala COVID en Hospital Nivel 2E, Lima*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70900>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020). <https://n9.cl/1296l>
- Junco, S. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
- Kouzes, J., y Posner, B. (2018). *El desafío del liderazgo: Cómo hacer realidad cosas extraordinarias en una organización*. (6ta ed.) Editorial Reverté. ISBN 978-84-291-9451-7. <https://n9.cl/90x9l>
- Lado M. (2013), *Introducción a la Auditoría Sociolaboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos*. Bubok Publ. España. ISBN 978-84-686-3312-1
- Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669. (15 de febrero 2002). Congreso de la república del Perú. Diario El Peruano. <https://n9.cl/53j37>
- Libro Blanco (2004). *Título de Grado de Enfermería*. Agencia nacional de evaluación de la calidad y acreditación. <https://n9.cl/80qgk>
- Longo, F. (2004). *Mérito y flexibilidad: la gestión de las personas en las organizaciones del sector público* (Vol. 102). Grupo Planeta (GBS). ISBN 9788449316111. <https://n9.cl/dq323>
- Marqués, J, Alves, L, Oliveira, N, Marta, C, y Silva, R. (2019). Cultura de seguridad y proceso de comunicación entre los miembros del equipo de enfermería. *Rev Enferm Atual In Derme* , 87 (25). <file:///C:/Users/HP/Downloads/admin,+14.pdf>

- Martínez, M. y Mier, D., (2021). *Habilidades blandas en un mundo compacto*. Editorial Universidad de la Costa, S.A.S. ISBN 978-958-56772-5-8. <https://n9.cl/6a1bw>
- Martínez, M., (2003) *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*, Madrid, Ediciones Díaz de Santos. ISBN 84-7978-594-2. <https://n9.cl/vzf4lc>
- Martinez, G., Zabalegui, A., y Sevilla, S. (2021). Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. *Enfermería Clínica*, 31, S12-S17. <https://n9.cl/s5fk>
- McKenzie, D. (2014). Medición dura de habilidades blandas DC: *World Bank Development Impact Blog*. <https://n9.cl/npa6y>
- Mendoza, Á., y Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. Editorial grupo Compás. Ecuador. ISBN 978-9942-33-297-4. <https://n9.cl/ruhs9>
- Ministerio de Salud [MINSAL]. (2005). *Categorías de establecimientos del sector salud*. N.T N° 021-MINSAL/DGSP V.01 <https://n9.cl/q9kn9>
- Ministerio de Salud. [MINSAL]. (2008). *Norma y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral*. Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSAL. <https://n9.cl/dldlu>
- Moreno J, Martínez K, Serna D, y Gaitán, O. (2022). Competencias y habilidades de la y el profesional de enfermería, para aplicar el proceso enfermero durante el cuidado: revisión sistemática. *Horizonte De Enfermería*, 33(1), 109–125. <https://n9.cl/t8jv8>
- Mundy W, Robert N. (2005) *Administración de recursos humanos*. 9 edición. México: Pearson. ISBN 970-26-0641-1. <https://n9.cl/udsc>

- Müggenburg, M, Hernández, M, y Aldana, A. (2019). Programa cognitivo conductual para fortalecer las habilidades de comunicación de la enfermera con el paciente. *Enfermería Universitaria* , 16 (1), 98-104. <https://n9.cl/7b7gs>
- Murphy, K. (1990). *Job performance and productivity. Psychology in Organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). ISBN 9781138876057.
- Musicco, G. (2018). Las soft skills & coaching: motor de la Universidad en Europa. *Revista Universitaria Europea*, 29, 115-132. <https://n9.cl/cogsy>
- Ñaupas, h., Mejía, E., Ramírez, E. y Paucar, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5 Edición. Bogotá: Edición de la U. ISBN 978-958-762-876-0. <https://n9.cl/vnzxwp>
- Obando, E. (2020). *Habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/4w62v>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. [OCDE]. (2017). *Desarrollando las habilidades correctas: Evaluar y anticiparse a los cambios en las necesidades*. OECD Publishing. ISBN 978-92-64-27867-7 <https://n9.cl/xrv1o>
- Organización Mundial de la Salud. [OMS]. (2020) . *Estado de la enfermería mundial 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo*. <https://n9.cl/dohxr>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2021). *Llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería*. <https://n9.cl/0qb8r>
- Ortega, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. *The dialogue*. Recuperado de <https://n9.cl/31u46>
- Ortega, C (2017) *Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas*. Centro de Publicaciones - Universidad ECOTEC. Guayaquil – Ecuador. ISBN 978-9942-960-18-4 <https://n9.cl/p0hpi>

- Padilla, P. (2016) *La evaluación del desempeño en la mejora de la eficiencia administrativa* Barcelona: Bosch. ISBN 978-84-946077-3-8. <https://n9.cl/0u31t>
- Paravic, T., y Lagos, M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en Salud. *Ciencia y enfermería*, 27. <https://n9.cl/15geo>
- Patel, S. (2021). *Soft Skills for Health Care Staff*. [master's thesis, Metropolia University of Applied Sciences]. *A Scoping Review*. <https://n9.cl/1fsi5>
- Prada, M. (2016). Instrumentos para la medición de las habilidades de la fuerza de trabajo. *Banco Iberoamericano de Desarrollo*. <https://n9.cl/ip8dn>
- Ramos, J. (2022). *Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/h4b4o>
- Romero J, Granados I, López S y González G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Revista unminuto, lyD*, 8(2), 113–127. <https://n9.cl/iponx>
- Rosli, I. (2017). *The impact of soft skills training and development using time space learning on work performance/Rosli Ibrahim* [Doctoral dissertation, University of Malaya]. <http://studentsrepo.um.edu.my/7210/>
- Salazar, C., y Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Published by veroronquillo1. ISBN 978-9942-30-616-6. <https://n9.cl/qw1gp>
- Seguro Social de Salud [ESSALUD]. (2004). *Reglamento de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Seguro Social de Salud*. Resolución de presidencia ejecutiva N° 1046 -PE-ESSALUD-2004 <https://n9.cl/c5ad77>
- Sikula, A., & McKenna, J. (1990). *The Practice of Human Resource Management* Malabar, Fla: R.E. Krieger Pub. Co. <https://n9.cl/ipc6u>

- Singer, M., Guzmán, R., y Donoso, P. (2009). Entrenando competencias blandas en jóvenes. *Escuela de Administración Pontificia Universidad Católica de Chile*, 20. <https://n9.cl/szngkt>
- Urbina, M. (2019). Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud. *Revista Hispanoamericana De Ciencias De La Salud*, 5(4), 125–126. <https://uhsalud.com/index.php/revhispano/article/view/408>
- Vásquez, L., Vila A. y Tuesta, A. (2021). Habilidades blandas y el impacto de la covid-19 en la educación superior. *Review of Global Management*, 6(1), 41-49. <https://n9.cl/9ifks>
- Vera, F. (2021). Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI. *Transformar*, 2(2), 20–29. <https://n9.cl/w6cus>
- Widad, A., & Abdellah, G. (2022). Strategies Used to Teach Soft Skills in Undergraduate Nursing Education: A Scoping Review. *Journal of Professional Nursing*, 42, 209-218. <https://n9.cl/df5hw>
- Zafiropoulou, M., & Kanari, R. (2017). Nursing (self) assessment of soft skills in Cyprus: Training and educational issues. *International Research Journal of Public and Environmental Health*. Vol.4 (1), pp. 1-10. <https://n9.cl/yveya>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Habilidades blandas en el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital nivel III -1, Lima-2022										
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: habilidades blandas							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
<p>¿En qué medida las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III-1, Lima - 2022?</p> <p>Problemas específicos: (a) ¿En qué medida el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III-1, Lima - 2022?</p> <p>(b) ¿En qué medida la comunicación influye el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022?</p>	<p>Determinar la influencia de las habilidades blandas sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III-1, Lima- 2022.</p> <p>Objetivos específicos: (a) Determinar la influencia del trabajo en equipo en el desempeño del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.</p> <p>(b) Determinar la influencia de la comunicación en el desempeño del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022</p>	<p>Las habilidades blandas influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III-1, Lima- 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: (a) La habilidad blanda del trabajo en equipo influye de manera positiva y significativa sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima - 2022</p> <p>(b) La habilidad blanda de la comunicación influye de manera positiva y significativa en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III Lima, 2022</p>	Trabajo en equipo	Coordinación	1,2,3,4,5.	Siempre=5	Alto 19- 25			
				n		Casi siempre =4	Medio 12-18			
				Acción		A veces =3	Bajo 5-11			
				Compromiso		Casi nunca =2				
									Nunca=1	Alto 66-90
										Medio 42-65
										Bajo 18-41
						Comunicación	Información clara	6,7,8,9	Siempre=5	Alto 15- 20
							Respeto de opinión		Casi siempre =4	Medio 10-14
							Lenguaje no verbal		A veces =3	Bajo 4-9
				Motivación		Siempre=5	Alto 19- 25			
			Liderazgo	Influencia	10,11,12,13,14	Casi siempre =4	Medio 12-18			
				Reconocimiento		A veces =3	Bajo 5-11			
						Casi nunca =2				
						Nunca=1				
			Pensamiento crítico	Control emocional	15,16,17,18	Siempre=5	Alto 15- 20			
				Capacidad de análisis		Casi siempre =4	Medio 10-14			
				Toma de decisiones		A veces =3	Bajo 4-9			
						Casi nunca =2				
						Nunca=1				

			Variable 2/Dependiente: Desempeño laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
(c) ¿En qué medida del liderazgo influye sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital III-1, Lima - 2022?	(c) Determinar la influencia del liderazgo en el desempeño del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.	(c) La habilidad blanda del liderazgo influye de manera significativa y positiva sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.	Desempeño de tareas	Eficacia en las tareas. Cumplir objetivos Gestión de recursos.	1,2,3,4, 5,6	Siempre=5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca=1	Eficiente 22-30 Regular 14-21 Ineficiente 6-13	Eficiente 59-80 Regular 37-58
(d) ¿En qué medida el pensamiento crítico influye sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital III-1, Lima - 2022?	(d) Determinar la influencia del pensamiento crítico en el desempeño del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.	(d) La habilidad blanda del pensamiento crítico influye de manera significativa y positiva sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022.	Desempeño contextual	Colaboración Optimismo Identificación	7,8,9,1 0, 11,12.	Siempre=5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca=1	Eficiente 22-30 Regular 14-21 Ineficiente 6-13	Ineficiente 16-36
			Desempeño adaptativo	Flexibilidad Aprendizaje Manejo de situaciones de crisis	13,14,1 5,16,	Siempre=5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca=1	Eficiente 16-20 Regular 9-15 Ineficiente 4-8	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: aplicada Método: hipotético- deductivo Diseño: explicativo o relación causal		Población: 244 profesionales de enfermería Muestra: 150	Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario		Descriptiva Inferencial			

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Operacionalización de variables habilidades blandas

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Habilidades blandas	Son un conjunto de competencias socioemocionales e interpersonales las cuales guardan relación con la inteligencia emocional, esta relación radica en conocerse uno mismo y manejar las emociones con los demás; constituyendo un eje principal para alcanzar el éxito laboral y personal (Goleman y Cherniss 2013)	Según la revisión de varias propuestas de investigaciones las habilidades blandas que se han determinado para el personal de enfermería en el desempeño de sus funciones son: trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, pensamiento crítico (Ver tabla 1).	Trabajo en equipo	Coordinación Acción Compromiso	Siempre=5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca=1
			Comunicación	Información clara Respeto de opinión Lenguaje no verbal	Siempre=5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca=1
			Liderazgo	Motivación Influencia Reconocimiento	Siempre=5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca=1
			Pensamiento crítico	Control emocional Capacidad de análisis Toma de decisiones	Siempre=5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca=1

Nota. Elaboración propia

Operacionalización de variables desempeño laboral

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Comportamiento valioso y observable del recurso humano para el cumplimiento de los objetivos de la organización, el desempeño efectivo determina el éxito de toda institución, por ello es necesario la evaluación de las personas en sus diferentes roles que desempeñan dentro de la organización. (Chiavenato 2006)	Conjunto de conductas cognitivas, psicomotora, motora o interpersonal, controladas por la persona, estas conductas son relevantes para las metas de la organización, el acto que la persona realiza puede ser visualizado y se centra principalmente en toda acción que es relevante para el logro de objetivos en la organización. Se Dimensiona en: desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño adaptativo (Campbell, Gasser & Oswald 1996).	Desempeño de tareas	Eficacia en las tareas	Siempre=5
				Cumplir objetivos	Casi siempre =4
				Gestión de recursos	A veces =3
			Desempeño contextual	Colaboración	Casi nunca =2
				Optimismo	Nunca=1
				Identificación	Siempre=5
			Desempeño adaptativo	Casi siempre =4	
				A veces =3	
				Casi nunca =2	
Flexibilidad	Nunca=1				
Aprendizaje	Siempre=5				
Manejo de situaciones de crisis	Casi siempre =4				
	A veces =3				
	Casi nunca =2				
	Nunca=1				

Nota. Elaboración Propia

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario para Habilidades blandas

Investigadora: Elisa Raquel Rodríguez Villacorta.

Objetivo del estudio: Determinar de qué manera las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III, Lima 2022.

Confidencialidad: Todas sus respuestas serán manejadas con la más estricta confidencialidad y anonimato.

Beneficios: La información será utilizada y/o publicada solo con fines científicos y académico para la culminación de un estudio de investigación.

Indicaciones: Lea y marque la respuesta que usted considera correcta:

Opciones de respuesta

Enunciado	Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
-----------	--------------	--------------------	-----------------	----------------------	----------------

I. DATOS GENERALES

1.- Sexo: Femenino () Masculino ()

1.-Edad: Menor de 30 años () De 30 a 45 años ()

De 46 a 60 años () De 61 años a mas ()

Tiempo de servicio: menos de 10 años () 11 – 20 años () más de 21 años

Condición laboral: Nombrado () CAS () terceros ()

Grado académico: Licenciado () Magister () Doctor ()

II.- CUESTIONARIO

Habilidades blandas	N	CN	AV	CS	S
Trabajo en equipo					

1	En su servicio se realiza reuniones de información y retroalimentación con el fin de llegar a acuerdos en favor del equipo.					
2	Al inicio del turno diurno o nocturno distribuye las tareas y organiza a su equipo.					
3	Comparte la carga laboral y ayuda a sus colegas de forma proactiva.					
4	Ante escases de; (recurso humano, insumos, etc.) busca que la solución sea en equipo.					
5	Asume el compromiso de los acuerdos para no afectar el trabajo de los colegas (enfermeros (as)).					
	Comunicación					
6	Considera que su comunicación es oportunamente y clara.					
7	Considera que expresa con respeto su opinión.					
8	Escucho a los demás a pesar de diferir de sus ideas.					
9	Dirige su mirada a las personas cuando le hablan.					
	Liderazgo					
10	Motiva a sus compañeros para alcanzar juntos las metas institucionales.					
11	Promueve la colaboración entre colegas y genera confianza, responsabilidad hacia los demás.					
12	Influye y propone a sus compañeros al cambio para el cumplimiento de objetivos en común.					
13	Demuestra a los demás cómo hacer las tareas del servicio y permite que otros actúen.					
14	Reconoce y valora las contribuciones de los demás.					
	Pensamiento crítico					
15	Cuando se disgusta mantiene autocontrol y tranquilidad.					

16	Analiza e interpreta datos del paciente para asegurar una buena atención.					
17	Determina y aplica intervenciones para evitar complicaciones en la salud del paciente.					
18	Verifica que el problema se haya resuelto.					

Questionario para desempeño laboral

	Desempeño laboral	N	CN	AV	CS	S
N.-	Desempeño de tareas					
1	Logra cumplir con sus actividades laborales eficientemente.					
2	A logrado alcanzar las metas propuestas por su servicio.					
3	Considera que su desempeño de sus funciones es cumplido con calidad.					
4	Ejecuta y evalúa sus actividades durante su turno.					
5	Racionaliza los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades.					
6	Distribuye de manera efectiva a su personal para la realización de tareas.					
	Desempeño contextual					
7	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a conseguir los objetivos.					
8	Ejerce sus funciones cumpliendo las normas, reglamentos y procesos.					
9	Participa activamente en las reuniones de su servicio.					
10	Realiza aportes significativos en su organización.					
11	Piensa en positivo frente a un problema o dificultad en su servicio.					

12	Se siente identificada con los valores y compromiso de su organización.					
	Desempeño adaptativo					
13	Cuando se presentan cambios (indicaciones, rotaciones, etc.) es flexible y se adapta fácilmente.					
14	Si tiene que aprender nuevas tareas lo hace con facilidad.					
15	Ante los cambios maneja con eficacia a su equipo.					
16	Ante una situación de crisis, anticipa y crea el cambio.					

Anexo 4: Validación de instrumento por juicio de expertos

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

Nº	DIMENSIONES /	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Trabajo en equipo								
1	En su servicio se realiza reuniones de información y retroalimentación con el fin de llegar a acuerdos en favor del equipo.	X		X		X		
2	Al inicio de turno distribuye las tareas y organiza a su equipo.	X		X		X		
3	Comparte la carga de trabajo y ayuda a sus colegas de forma proactiva.	X		X		X		
4	Ante un problema en el servicio busca que la solución sea en equipo	X		X		X		
5	Asume con compromiso los acuerdos para no afectar el trabajo de los demás.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se comunica oportunamente y se expresa de forma clara.	X		X		X		
7	Expreso con respeto mi opinión.	X		X		X		
8	Escucho a los demás a pesar de diferir de sus ideas.	X		X		X		
9	Usa gestos como mirar a las personas cuando le hablan.	X		X		X		
DIMENSION 3 Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Motiva a sus compañeros para alcanzar juntos las metas.	x		x		X		
11	Fomenta la colaboración generando confianza y responsabilidad de los demás.	X		X		X		
12	Influye y propone cambios para los objetivos en común.	X		X		X		
13	Demuestra cómo hacer las cosas a los demás y permite que otros actúen.	X		X		x		

14	Reconoce y valora las contribuciones de los demás.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4 Pensamiento crítico		Si	No	Si	No	Si	No
15	Mantiene autocontrol y tranquilidad cuando algo le disgusta.	X		X		X	
16	Analiza e interpreta datos del paciente para asegurar una buena atención.	X		X		X	
17	Determina y aplica intervenciones para evitar complicaciones en la salud del paciente.	X		X		X	
18	Verifica que el problema se haya resuelto.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Karen Rocío Vega López. **DNI:** 46200699

Especialidad del validador: Especialista en emergencias y desastres / Maestría en gestión de los servicios de la salud.

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

09 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / DIMENSION 1 DESEMPEÑO DE TAREAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es eficaz al cumplir sus actividades de acuerdo a su función.	X		X		X		
2	A logrado alcanzar las metas propuestas por su servicio.	X		X		X		
3	Realiza sus labores con calidad.	X		X		X		
4	Ejecuta y evalúa sus actividades durante su turno.	X		X		X		
5	Racionaliza los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades	X		X		X		
6	Distribuye de manera efectiva a su personal para la realización de tareas.	X		X		X		
DIMENSION 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a conseguir los objetivos.	X		X		X		
8	Ejerce sus funciones cumpliendo las normas, reglamentos y procesos.	X		X		X		
9	Participa activamente en las reuniones de su servicio.	X		X		X		
10	Realiza aportes significativos en su organización.	X		X		X		
11	Piensa en positivo frente a un problema o dificultad en su servicio.	X		X		X		
12	Demuestra identificación con los valores y compromiso de su organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ADAPTATIVO		Si	No	Si	No	Si	No	

13	Es flexible y se adapta fácilmente a los cambios que se presentan.	X	X	X
14	Tiene la facilidad de aprender nuevas tareas.	X	X	X
15	Es capaz de manejar con eficacia a su equipo frente a los cambios.	X	X	X
16	Anticipa y crea el cambio ante una crisis.	X	X	X

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Karen Rocio Vega López. **DNI:** 46200699

Especialidad del validador: Especialista en emergencias y desastres / Maestría en gestión de los servicios de la salud.

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

09 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Trabajo en equipo		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En su servicio se realiza reuniones de información y retroalimentación con el fin de llegar a acuerdos en favor del equipo.	x		x		X		
2	Al inicio de turno distribuye las tareas y organiza a su equipo.	x		x		X		
3	Comparte la carga de trabajo y ayuda a sus colegas de forma proactiva.	x		x		X		
4	Ante escases de recurso humano, insumos...busca que la solución sea en equipo.	x		x		x		
5	Asume con compromiso los acuerdos para no afectar el trabajo de los demás.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se comunica oportunamente y se expresa de forma clara.	x		x		x		
7	Expreso con respeto mi opinión.	x		x		x		
8	Escucho a los demás a pesar de diferir de sus ideas.	x		x		x		
9	Dirige su mirada a las personas cuando le hablan.	x		x		x		
DIMENSION 3 Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Motiva a sus compañeros para alcanzar juntos las metas.	x		x		X		
11	Fomenta la colaboración generando confianza y responsabilidad de los demás.	x		X		x		
12	Influye y propone cambios para los objetivos en común.	x		x		X		
13	Demuestra a los demás cómo hacer las tareas del servicio y permite que otros actúen.	x		x		x		
14	Reconoce y valora las contribuciones de los demás.	x		x		x		

DIMENSIÓN 4 Pensamiento crítico	Si	No	Si	No	Si	No
15 Mantiene autocontrol y tranquilidad cuando algo le disgusta.		x		x		x
16 Analiza e interpreta datos del paciente para asegurar una buena atención.		x		x		x
17 Determina y aplica intervenciones para evitar complicaciones en la salud del paciente.		x		x		X
18 Verifica que el problema se haya resuelto.		x		x		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Marisol Angulo Ramos. **DNI:** 42074639

Especialidad del validador: Especialidad de docencia e investigación/ Maestría en Gerencia de los Servicios de Salud

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

10 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	
DIMENSION 1 DESEMPEÑO DE TAREAS		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es eficaz al cumplir sus actividades de acuerdo a su función.	x		x		x		
2	A logrado alcanzar las metas propuestas por su servicio.	x		x		x		
3	Realiza sus labores con calidad.	x		x		X		
4	Ejecuta y evalúa sus actividades durante su turno.	x		x		x		
5	Racionaliza los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades	x		x		X		
6	Distribuye de manera efectiva a su personal para la realización de tareas.	x		x		X		
DIMENSION 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a conseguir los objetivos.	x		x		X		
8	Ejerce sus funciones cumpliendo las normas, reglamentos y procesos.	x		x		X		
9	Participa activamente en las reuniones de su servicio.	x		x		X		
10	Realiza aportes significativos en su organización.	x		x		X		
11	Piensa en positivo frente a un problema o dificultad en su servicio.	x		x		X		
12	Demuestra identificación con los valores y compromiso de su organización.	x		x		X		
DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ADAPTATIVO		Si	No	Si	No	Si	No	

13	Es flexible y se adapta fácilmente a los cambios que se presentan.	x	x	X
14	Tiene la facilidad de aprender nuevas tareas.	x	x	X
15	Es capaz de manejar con eficacia a su equipo frente a los cambios.	x	x	X
16	Anticipa y crea el cambio ante una crisis.	x	x	X

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Marisol Angulo Ramos. **DNI:** 42074639

Especialidad del validador: Especialidad de docencia e investigación/ Maestría en Gerencia de los Servicios de Salud.

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

10 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Trabajo en equipo		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En su servicio se realiza reuniones de información y retroalimentación, con el fin de llegar a acuerdos en favor del equipo.	x		x		x		
2	Al inicio del turno diurno o nocturno distribuye las tareas y organiza a su equipo.	x		x		x		
3	Comparte la carga laboral y ayuda a sus colegas de forma proactiva.	x		x		x		
4	Ante escases de; (recurso humano, insumos, etc.) busca que la solución sea en equipo.	x		x		x		
5	Asume el compromiso de los acuerdos para no afectar el trabajo de los colegas (enfermeros (as)).	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que su comunicación es oportunamente y clara.	x		x		x		
7	Considera que expresa con respeto su opinión.	x		x		x		
8	Escucha a los demás a pesar de diferir de sus ideas.	x		x		x		
9	Dirige su mirada a las personas cuando le hablan.	x		x		X		
DIMENSIÓN 3 Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Motiva a sus compañeros para alcanzar juntos las metas institucionales.	x		x		x		
11	Promueve la colaboración entre colegas y genera confianza, responsabilidad hacia los demás.	x		x		X		
12	Influye y propone a sus compañeros al cambio para el cumplimiento de objetivos en común.	x		x		X		

13	Demuestra a los demás cómo hacer las tareas del servicio y permite que otros actúen.	x		x		X	
14	Reconoce y valora las contribuciones de los demás.	x		x		x	
DIMENSIÓN 4 Pensamiento crítico		Si	No	Si	No	Si	No
15	Cuando se disgusta mantiene autocontrol y tranquilidad	x		x		x	
16	Analiza e interpreta datos del paciente para asegurar una buena atención.	x		x		x	
17	Determina y aplica intervenciones para evitar complicaciones en la salud del paciente.	x		x		X	
18	Verifica que el problema se haya resuelto.	x		x		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Cesar Merino Soto. **DNI:** 09353036

Especialidad del validador: Especialidad en Psicometría / Mg. en Psicología educativa

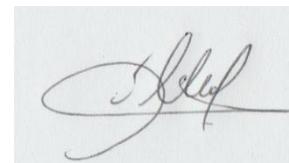
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

11 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	
DIMENSION 1 DESEMPEÑO DE TAREAS		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Logra cumplir con sus actividades laborales eficientemente	x		x		x		
2	A logrado alcanzar las metas propuestas por su servicio.	x		x		x		
3	Considera que su desempeño de sus funciones es cumplido con calidad							
4	Ejecuta y evalúa sus actividades durante su turno.	x		x		x		
5	Racionaliza los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
6	Distribuye de manera efectiva a su personal para la realización de tareas.	x		x				
DIMENSION 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a conseguir los objetivos.	x		x		x		
8	Ejerce sus funciones cumpliendo las normas, reglamentos y procesos.	x		x		x		
9	Participa activamente en las reuniones de su servicio.	x		x		x		
10	Realiza aportes significativos en su organización.	x		x		x		
11	Piensa en positivo frente a un problema o dificultad en su servicio.	x		x		x		
12	Se siente identificada con los valores y compromiso de su organización.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ADAPTATIVO		Si	No	Si	No	Si	No	

13	Cuando se presentan cambios (indicaciones, rotaciones, etc.) es flexible y se adapta fácilmente.	x	x	x
14	Si tiene que aprender nuevas tareas lo hace con facilidad.	x	x	x
15	Ante los cambios maneja con eficacia a su equipo.	x	x	x
16	Ante una situación de crisis, Anticipa y crea el cambio	x	x	x

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Cesar Merino Soto. **DNI:** 09353036

Especialidad del validador: Especialidad en Psicometría / Mg. en Psicología educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

11 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

Anexo 5: Grado académico de los expertos

REGISTRO NACIONAL DE		Aplicativo	Guía
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VEGA LOPEZ, KAREN ROCIO DNI 46200699	Fecha de diploma: 28/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>	
VEGA LOPEZ, KAREN ROCIO DNI 46200699	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 01-12-2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>	
VEGA LOPEZ, KAREN ROCIO DNI 46200699	ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 05/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/08/2016 Fecha egreso: 26/08/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>	
VEGA LOPEZ, KAREN ROCIO DNI 46200699	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>	

REGISTRO NACIONAL DE		Aplicativo	Guía
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
ANGULO RAMOS, MARISOL JANETH DNI 42074639	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/04/2009 Modalidad de estudios: -	ASOCIACIÓN UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA <i>PERU</i>	
ANGULO RAMOS, MARISOL JANETH DNI 42074639	BACHILLER EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 13/02/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ASOCIACIÓN UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA <i>PERU</i>	
ANGULO RAMOS, MARISOL JANETH DNI 42074639	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/05/2015 Fecha egreso: 17/09/2017	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>	

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

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MERINO SOTO, CESAR AYAX DNI 09353036	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 29/10/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MERINO SOTO, CESAR AYAX DNI 09353036	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 16/03/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MERINO SOTO, CESAR AYAX DNI 09353036	MAESTRO EN PSICOLOGIA PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 14/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

Anexo 6: Certificado de validez de contenido del instrumento de la variable habilidades blandas según estadístico V de Aiken pertinencia

Nº	DIMENSIONES / ítems	JUECES			ACUERDOS	V
		1	2	3		
DIMENSION 1 Trabajo en equipo						
1	En su servicio se realiza reuniones de información y retroalimentación con el fin de llegar a acuerdos en favor del equipo.	A	A	A	3	1
2	Al inicio de turno distribuye las tareas y organiza a su equipo.	A	A	A	3	1
3	Comparte la carga de trabajo y ayuda a sus colegas de forma proactiva.	A	A	A	3	1
4	Ante un problema en el servicio busca que la solución sea en equipo	A	A	A	3	1
5	Asume con compromiso los acuerdos para no afectar el trabajo de los demás.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 2 Comunicación						
6	Se comunica oportunamente y se expresa de forma clara.	A	A	A	3	1
7	Expreso con respeto mi opinión.	A	A	A	3	1
8	Escucho a los demás a pesar de diferir de sus ideas.	A	A	A	3	1
9	Usa gestos como mirar a las personas cuando le hablan.	A	A	A	3	1
DIMENSION 3 Liderazgo						
10	Motiva a sus compañeros para alcanzar juntos las metas.	A	A	A	3	1
11	Fomenta la colaboración generando confianza y responsabilidad de los demás.	A	A	A	3	1
12	Influye y propone cambios para los objetivos en común.	A	A	A	3	1
13	Demuestra cómo hacer las cosas a los demás y permite que otros actúen.	A	A	A	3	1
14	Reconoce y valora las contribuciones de los demás.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 4 Pensamiento crítico						
15	Mantiene autocontrol y tranquilidad cuando algo le disgusta.	A	D	A	2	0.67
16	Analiza e interpreta datos del paciente para asegurar una buena atención.	A	D	A	2	0.67
17	Determina y aplica intervenciones para evitar complicaciones en la salud del paciente.	A	D	A	2	0.67
18	Verifica que el problema se haya resuelto.	A	D	A	2	0.67
					V DE AIKEN	0.927

El análisis estadístico del resultado de las evaluaciones de los expertos, según el coeficiente V de Aiken ($V=0.927$), evidencia que el instrumento que mide la variable

habilidades blandas presenta validez de contenido, según el criterio pertinencia.
(v>0.8)

RELEVANCIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	JUECES			ACUERDOS	P
		1	2	3		
DIMENSION 1 Trabajo en equipo						
1	En su servicio se realiza reuniones de información y retroalimentación con el fin de llegar a acuerdos en favor del equipo.	A	A	A	3	1
2	Al inicio de turno distribuye las tareas y organiza a su equipo.	A	A	A	3	1
3	Comparte la carga de trabajo y ayuda a sus colegas de forma proactiva.	A	A	A	3	1
4	Ante un problema en el servicio busca que la solución sea en equipo	A	A	A	3	1
5	Asume con compromiso los acuerdos para no afectar el trabajo de los demás.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 2 Comunicación						
6	Se comunica oportunamente y se expresa de forma clara.	A	A	A	3	1
7	Expreso con respeto mi opinión.	A	A	A	3	1
8	Escucho a los demás a pesar de diferir de sus ideas.	A	A	A	3	1
9	Usa gestos como mirar a las personas cuando le hablan.	A	A	A	3	1
DIMENSION 3 Liderazgo						
10	Motiva a sus compañeros para alcanzar juntos las metas.	A	A	A	3	1
11	Fomenta la colaboración generando confianza y responsabilidad de los demás.	A	A	A	3	1
12	Influye y propone cambios para los objetivos en común.	A	A	A	3	1
13	Demuestra cómo hacer las cosas a los demás y permite que otros actúen.	A	A	A	3	1
14	Reconoce y valora las contribuciones de los demás.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 4 Pensamiento crítico						
15	Mantiene autocontrol y tranquilidad cuando algo le disgusta.	A	D	A	2	0.67
16	Analiza e interpreta datos del paciente para asegurar una buena atención.	A	D	A	2	0.67
17	Determina y aplica intervenciones para evitar complicaciones en la salud del paciente.	A	D	A	2	0.67
18	Verifica que el problema se haya resuelto.	A	D	A	2	0.67
					V DE AIKEN	0.927

El análisis estadístico del resultado de las evaluaciones de los expertos, según el coeficiente V de Aiken ($V=0.927$), evidencia que el instrumento que mide la variable habilidades blandas presenta validez de contenido, según el criterio relevancia. ($v>0.8$)

CLARIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	JUECES			ACUERDOS	P
		1	2	3		
DIMENSION 1 Trabajo en equipo						
1	En su servicio se realiza reuniones de información y retroalimentación con el fin de llegar a acuerdos en favor del equipo.	A	A	A	3	1
2	Al inicio de turno distribuye las tareas y organiza a su equipo.	A	A	A	3	1
3	Comparte la carga de trabajo y ayuda a sus colegas de forma proactiva.	A	A	A	3	1
4	Ante un problema en el servicio busca que la solución sea en equipo	A	A	A	3	1
5	Asume con compromiso los acuerdos para no afectar el trabajo de los demás.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 2 Comunicación						
6	Se comunica oportunamente y se expresa de forma clara.	A	A	A	3	1
7	Expreso con respeto mi opinión.	A	A	A	3	1
8	Escucho a los demás a pesar de diferir de sus ideas.	A	A	A	3	1
9	Usa gestos como mirar a las personas cuando le hablan.	A	A	A	3	1
DIMENSION 3 Liderazgo						
10	Motiva a sus compañeros para alcanzar juntos las metas.	A	A	A	3	1
11	Fomenta la colaboración generando confianza y responsabilidad de los demás.	A	A	A	3	1
12	Influye y propone cambios para los objetivos en común.	A	A	A	3	1
13	Demuestra cómo hacer las cosas a los demás y permite que otros actúen.	A	A	A	3	1
14	Reconoce y valora las contribuciones de los demás.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 4 Pensamiento crítico						
15	Mantiene autocontrol y tranquilidad cuando algo le disgusta.	A	D	A	2	0.67
16	Analiza e interpreta datos del paciente para asegurar una buena atención.	A	D	A	2	0.67
17	Determina y aplica intervenciones para evitar complicaciones en la salud del paciente.	A	D	A	2	0.67
18	Verifica que el problema se haya resuelto.	A	D	A	2	0.67

El análisis estadístico del resultado de las evaluaciones de los expertos, según el coeficiente V de Aiken ($V=0.927$), evidencia que el instrumento que mide la variable habilidades blandas presenta validez de contenido, según el criterio claridad. ($V>0.8$)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN ESTADÍSTICO V DE AIKEN

PERTINENCIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	JUECES			ACUERDOS	V
		1	2	3		
DIMENSION 1 DESEMPEÑO DE TAREAS						
1	Es eficaz al cumplir sus actividades de acuerdo a su función.	A	A	A	3	1
2	A logrado alcanzar las metas propuestas por su servicio.	A	A	A	3	1
3	Realiza sus labores con calidad.	A	A	A	3	1
4	Ejecuta y evalúa sus actividades durante su turno.	A	A	A	3	1
5	Racionaliza los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades	A	A	A	3	1
6	Distribuye de manera efectiva a su personal para la realización de tareas.	A	A	A	3	1
DIMENSION 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
7	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a conseguir los objetivos.	A	A	A	3	1
8	Ejerce sus funciones cumpliendo las normas, reglamentos y procesos.	A	A	A	3	1
9	Participa activamente en las reuniones de su servicio.	A	A	A	3	1
10	Realiza aportes significativos en su organización.	A	A	A	3	1
11	Piensa en positivo frente a un problema o dificultad en su servicio.	A	A	A	3	1
12	Demuestra identificación con los valores y compromiso de su organización.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ADAPTATIVO						
13	Es flexible y se adapta fácilmente a los cambios que se presentan.	A	A	A	3	1
14	Tiene la facilidad de aprender nuevas tareas.	A	A	A	3	1

15	Es capaz de manejar con eficacia a su equipo frente a los cambios.	A	A	A	3	1
16	Anticipa y crea el cambio ante una crisis.	A	A	A	3	1
					V DE AIKEN	1

El análisis estadístico del resultado de las evaluaciones de los expertos, según el coeficiente V de Aiken ($V=1.0$), evidencia que el instrumento que mide la variable desempeño laboral presenta validez de contenido, según el criterio pertinencia. ($V>0.8$)

RELEVANCIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	JUECES			ACUERDOS	V
		1	2	3		
DIMENSIÓN 1 DESEMPEÑO DE TAREAS						
1	Es eficaz al cumplir sus actividades de acuerdo a su función.	A	A	A	3	
2	A logrado alcanzar las metas propuestas por su servicio.	A	A	A	3	1
3	Realiza sus labores con calidad.	A	A	A	3	1
4	Ejecuta y evalúa sus actividades durante su turno.	A	A	A	3	1
5	Racionaliza los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades	A	A	A	3	1
6	Distribuye de manera efectiva a su personal para la realización de tareas.	A	A	A	3	1
DIMENSION 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
7	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a conseguir los objetivos.	A	A	A	3	1
8	Ejerce sus funciones cumpliendo las normas, reglamentos y procesos.	A	A	A	3	1
9	Participa activamente en las reuniones de su servicio.	A	A	A	3	1
10	Realiza aportes significativos en su organización.	A	A	A	3	1
11	Piensa en positivo frente a un problema o dificultad en su servicio.	A	A	A	3	1
12	Demuestra identificación con los valores y compromiso de su organización.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ADAPTATIVO						
13	Es flexible y se adapta fácilmente a los cambios que se presentan.	A	A	A	3	1
14	Tiene la facilidad de aprender nuevas tareas.	A	A	A	3	1

15	Es capaz de manejar con eficacia a su equipo frente a los cambios.	A	A	A	3	1
16	Anticipa y crea el cambio ante una crisis.	A	A	A	3	1
					V DE AIKEN	1

El análisis estadístico del resultado de las evaluaciones de los expertos, según el coeficiente V de Aiken ($V=1.0$), evidencia que el instrumento que mide la variable desempeño laboral presenta validez de contenido, según el criterio relevancia. ($V>0.8$)

CLARIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	JUECES			ACUERDOS	V
		1	2	3		
DIMENSION 1 DESEMPEÑO DE TAREAS						
1	Es eficaz al cumplir sus actividades de acuerdo a su función.	A	A	A	3	1
2	A logrado alcanzar las metas propuestas por su servicio.	A	A	A	3	1
3	Realiza sus labores con calidad.	A	A	A	3	1
4	Ejecuta y evalúa sus actividades durante su turno.	A	A	A	3	1
5	Racionaliza los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades	A	A	A	3	1
6	Distribuye de manera efectiva a su personal para la realización de tareas.	A	A	A	3	1
DIMENSION 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
7	Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a conseguir los objetivos.	A	A	A	3	1
8	Ejerce sus funciones cumpliendo las normas, reglamentos y procesos.	A	A	A	3	1
9	Participa activamente en las reuniones de su servicio.	A	A	A	3	1
10	Realiza aportes significativos en su organización.	A	A	A	3	1
11	Piensa en positivo frente a un problema o dificultad en su servicio.	A	A	A	3	1
12	Demuestra identificación con los valores y compromiso de su organización.	A	A	A	3	1
DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ADAPTATIVO						
13	Es flexible y se adapta fácilmente a los cambios que se presentan.	A	A	A	3	1

14	Tiene la facilidad de aprender nuevas tareas.	A	A	A	3	1
15	Es capaz de manejar con eficacia a su equipo frente a los cambios.	A	A	A	3	1
16	Anticipa y crea el cambio ante una crisis.	A	A	A	3	1
					V DE AIKEN	1

El análisis estadístico del resultado de las evaluaciones de los expertos, según el coeficiente V de Aiken ($V=1.0$), evidencia que el instrumento que mide la variable desempeño laboral presenta validez de contenido, según el criterio claridad. ($V>0.8$)

COEFICIENTE DE AIKEN

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

S: TOTAL DE ACUERDOS

n: número de jueces ($n = 3$)

C: Alternativas de respuestas (Acuerdo, desacuerdo), $C=2$

Anexo 7: Confiabilidad de instrumento

EVALUACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS – ESTADISTICO ALFA DE CRONBACH

El estadístico Alfa de Cronbach (Alfa=0.902), evidencia que el instrumento que mide las habilidades blandas resultó confiable (Alfa>0.7)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	18

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
HB1	74,07	60,547	,111	,910
HB2	73,47	55,706	,508	,898
HB3	73,50	57,638	,345	,903
HB4	73,50	54,948	,620	,894
HB5	73,53	55,223	,649	,894
HB6	73,43	56,461	,506	,898
HB7	73,57	52,530	,773	,889
HB8	73,33	56,782	,510	,898
HB9	73,40	54,731	,625	,894
HB10	73,57	56,185	,562	,896
HB11	73,43	57,013	,542	,897
HB12	73,53	57,223	,545	,897
HB13	73,67	54,644	,660	,893
HB14	73,40	56,110	,582	,896
HB15	73,83	55,523	,540	,897
HB16	73,27	55,513	,706	,893
HB17	73,27	56,547	,589	,896
HB18	73,40	55,766	,677	,893

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
1.-En su servicio se realiza reuniones de información y retroalimentación con el fin de llegar a acuerdos en favor del equipo.	74,07	60,547	,111	,910
2.- Al inicio del turno diurno o nocturno distribuye las tareas y organiza a su equipo.	73,47	55,706	,508	,898
3.- Comparte la carga laboral y ayuda a sus colegas de forma proactiva.	73,50	57,638	,345	,903
4.- Ante escases de; (recurso humano, insumos, etc.) busca que la solución sea en equipo.	73,50	54,948	,620	,894
5.- Asume el compromiso de los acuerdos para no afectar el trabajo de los colegas (enfermeros (as)).	73,53	55,223	,649	,894
6.- Considera que su comunicación es oportunamente y clara.	73,43	56,461	,506	,898
7.- Considera que expresa con respeto su opinión.	73,57	52,530	,773	,889
8.- Escucho a los demás a pesar de diferir de sus ideas.	73,33	56,782	,510	,898
9.- Dirige su mirada a las personas cuando le hablan.	73,40	54,731	,625	,894
10.- Motiva a sus compañeros para alcanzar juntos las metas institucionales.	73,57	56,185	,562	,896
11.- Promueve la colaboración entre colegas y genera confianza, responsabilidad hacia los demás.	73,43	57,013	,542	,897

12.- Influye y propone a sus compañeros al cambio para el cumplimiento de objetivos en común.	73,53	57,223	,545	,897
13.- Demuestra a los demás cómo hacer las tareas del servicio y permite que otros actúen.	73,67	54,644	,660	,893
14.- Reconoce y valora las contribuciones de los demás.	73,40	56,110	,582	,896
15.- Cuando se disgusta mantiene autocontrol y tranquilidad.	73,83	55,523	,540	,897
16.- Analiza e interpreta datos del paciente para asegurar una buena atención.	73,27	55,513	,706	,893
17.- Determina y aplica intervenciones para evitar complicaciones en la salud del paciente.	73,27	56,547	,589	,896
18.- Verifica que el problema se haya resuelto.	73,40	55,766	,677	,893

EVALUACION DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL – ESTADISTICO ALFA DE CRONBACH

El estadístico Alfa de Cronbach (Alfa=0.907), evidencia que el instrumento que mide el desempeño laboral resultó confiable (Alfa>0.7)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	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
DL1	63,30	50,355	,497	,904
DL2	63,57	49,909	,518	,904
DL3	63,10	51,472	,390	,907
DL4	63,37	50,861	,371	,908
DL5	63,40	48,524	,636	,900
DL6	63,37	47,826	,604	,901

DL7	63,60	46,800	,643	,900
DL8	63,03	49,413	,595	,902
DL9	63,33	47,816	,689	,898
DL10	63,60	48,386	,566	,902
DL11	63,40	47,697	,730	,897
DL12	63,33	47,747	,646	,900
DL13	63,70	46,976	,611	,901
DL14	63,40	47,972	,600	,901
DL15	63,47	48,395	,629	,900
DL16	63,53	48,051	,653	,900

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
1.- Logra cumplir con sus actividades laborales eficientemente.	63,30	50,355	,497	,904
2.- A logrado alcanzar las metas propuestas por su servicio.	63,57	49,909	,518	,904
3.- Considera que su desempeño de sus funciones es cumplido con calidad.	63,10	51,472	,390	,907
4.- Ejecuta y evalúa sus actividades durante su turno.	63,37	50,861	,371	,908
5.- Racionaliza los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades.	63,40	48,524	,636	,900
6.- Distribuye de manera efectiva a su personal para la realización de tareas.	63,37	47,826	,604	,901
7.- Acepta responsabilidades adicionales para ayudar a conseguir los objetivos.	63,60	46,800	,643	,900

8.- Ejerce sus funciones cumpliendo las normas, reglamentos y procesos.	63,03	49,413	,595	,902
9.- Participa activamente en las reuniones de su servicio.	63,33	47,816	,689	,898
10.- Realiza aportes significativos en su organización.	63,60	48,386	,566	,902
11.- Piensa en positivo frente a un problema o dificultad en su servicio.	63,40	47,697	,730	,897
12.- Se siente identificada con los valores y compromiso de su organización.	63,33	47,747	,646	,900
13.- Cuando se presentan cambios (indicaciones, rotaciones, etc.) es flexible y se adapta fácilmente.	63,70	46,976	,611	,901
14.- Si tiene que aprender nuevas tareas lo hace con facilidad.	63,40	47,972	,600	,901
15.- Ante los cambios maneja con eficacia a su equipo.	63,47	48,395	,629	,900
16.- Ante una situación de crisis, anticipa y crea el cambio.	63,53	48,051	,653	,900

Anexo 8: Fórmula para obtención de muestra:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q}{E^2}$$

$$nf = \frac{n}{1 + n/N}$$

Donde:

p: proporción de la población que presenta habilidades blandas y desempeño laboral (no se conoce), (p=0.5)

q: 1-p (0.5)

Z: factor de confianza Z=1.96 (95% confiabilidad).

E: Dimensión del error de estimación (5%)

N: Población (244 profesionales de enfermería)

n: muestra

nf: muestra final.

Reemplazo de datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2} = 384.16$$

$$nf = \frac{384}{1 + 384/244} = 150 \text{ profesionales de enfermería es la muestra final.}$$

Anexo 9: Prueba de Normalidad

Variable Habilidades Blandas

La tabla de análisis de normalidad nos mostró que la variable habilidades blandas y sus dimensiones pudieron ser evaluadas a través de pruebas no paramétricas, tomando como información Kolmogorov Smirnov por que tuvo más de 50 registros para cada variable.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo en Equipo	0.516	150	0.000	0.411	150	0.000
Comunicación	0.538	150	0.000	0.269	150	0.000
Liderazgo	0.526	150	0.000	0.367	150	0.000
Pensamiento Critico	0.540	150	0.000	0.234	150	0.000
Habilidades Blandas	0.539	150	0.000	0.252	150	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Según la prueba de Normalidad se pudo apreciar a la variable habilidades blandas y sus 4 dimensiones con un valor del nivel de significancia menor de **0.05**, lo que indicó que la información de los datos no presentó una Distribución Normal, por lo cual se pudo realizar pruebas no paramétricas.

Variable Desempeño Laboral

La tabla de análisis de normalidad nos mostró que la variable desempeño laboral y sus dimensiones pudieron ser evaluadas a través de pruebas no paramétricas, tomando como información Kolmogorov Smirnov por que tuvo más de 50 registros para cada variable

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño de Tareas	0.540	150	0.000	0.234	150	0.000
Desempeño Contextual	0.534	150	0.000	0.315	150	0.000
Desempeño Adaptativo	0.479	150	0.000	0.517	150	0.000
Desempeño Laboral	0.540	150	0.000	0.234	150	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración Propia

Interpretación

Según la prueba de Normalidad se pudo apreciar a la variable desempeño laboral y sus dimensiones con un valor del nivel de significancia menor de **0.05**, lo que indicó que la información de los datos no presentó una Distribución Normal, por lo cual se pudo realizar pruebas no paramétricas.

Anexo 10: Datos generales de los profesionales de enfermería encuestados

Datos generales

DATOS GENERALES	NUMERO (N=150)	%
SEXO:		
Femenino	118	78,7
Masculino	32	21,3
EDAD:		
De 30 a 45 años	83	55,3
De 46 a 60 años	49	32,7
De 61 años a más	13	8,7
Menor de 30 años	5	3,3
TIEMPO DE SERVICIO		
De 11 a 20 años	55	36,7
Más de 21 años	42	28,0
Menos de 10 años	53	35,3
CONTRATO LABORAL		
Cas	36	24,0
Nombrado	107	71,3
Terceros	7	4,7
NIVEL ACADEMICO		
Licenciado	123	82,0
Magister	27	18,0

Nota. Elaboración propia

Anexo 11: Autorización para aplicación de instrumento

CONSTANCIA 018 - 2022 – CMI – HSR HOSPITAL SANTA ROSA

El Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa (CMI – HSR) oficializado a través de la **Resolución N°138-2020-DG-HSR-MINSA**, certifica que, el Proyecto de Investigación descrito a continuación, ha sido **APROBADO** con fecha 20 de octubre del 2022.

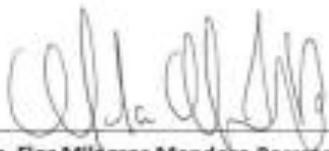
"HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL III-1, LIMA – 2022."

Con el código N° 22/030, presentado por la investigadora: **RODRÍGUEZ VILLACORTA, ELISA RAQUEL**. Esta aprobación tendrá vigencia del **20 de octubre del 2022 al 19 de octubre del 2023**.

El investigador debe solicitar toda información que requiera para desarrollar su proyecto de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Asimismo, debe reportar el avance del estudio mensualmente y el informe final luego de terminado el mismo. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Pueblo Libre, 08 de noviembre del 2022



Mg. Fior Milágras Mendoza Barreto
Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Santa Rosa





PERU

Ministerio
de Salud

Hospital Santa Rosa



Firmado digitalmente por MENDOZA
BARRETO DE GONZALES Flor
Miguelo. DN: cn=MENDOZA
Barreto, ou=Hospital Santa Rosa,
o=Hospital Santa Rosa, postal=,
serial=, email=, c=PE
Fecha: 20.11.2022 14:17:59 -05:00

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú

Pueblo Libre, 08 de Noviembre del 2022

MEMORANDO N° 000095-2022-ODOCENCIAEINV/HSR

MEMORANDO N° -2022-ODOCENCIAEINV/HSR

A: MARIA FRANCISCA FIGUEROA CORTEZ
Jefa del Departamento de Enfermería

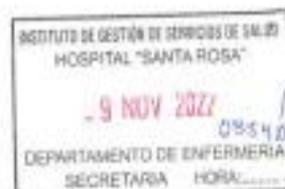
De : FLOR MILAGROS MENDOZA BARRETO
Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación

Asunto: Facilidades para ejecución de proyecto de investigación.

Me dirijo a usted, a fin de saludarle y a la vez hacer de su conocimiento que el Proyecto de Investigación denominado **"HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL III-1, LIMA – 2022."**, con código de registro **22/030**, presentado por la investigadora: **RODRÍGUEZ VILLACORTA, ELISA RAQUEL** ha sido aprobado por el Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa.

Por lo que agradeceré a usted brindar las facilidades del caso para la ejecución del citado proyecto de investigación, en el marco de sus normas internas, por un periodo de cuatro (04) meses a partir de la fecha para la ejecución del proyecto en referencia.

Atentamente,



cc:

(FMB)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARIA JULIA CABRERA SANTA CRUZ, 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 titulada: "Habilidades blandas en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III -1, Lima 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ VILLACORTA ELISA RAQUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA JULIA CABRERA SANTA CRUZ DNI: 10435237 ORCID: 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 11-01-2023 08:11:32

Código documento Trilce: TRI - 0497913