



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en  
profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de  
Ventanas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

#### **AUTORA:**

Orellana Villegas, Margarita Dolores (orcid.org/0000-0003-3358-9571)

#### **ASESOR:**

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (orcid.org/0000-0002-0247-8724)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA – PERÚ  
2023**

## **DEDICATORIA**

A mi Padre Celestial.

Con infinita gratitud a mis padres Doralieta y José por su amor y apoyo constante.

A mis hijos Andrés, Roberto y mis pequeñas Isabella y Almita.

A mí misma por la valentía de retarme a no solo soñarlo sino cumplirlo con la bendición de Dios.

Con amor para todos cuantos creyeron en mí, en especial mi señora madre que ha estado siempre a mi lado cuando creía desfallecer.

Gracias, gracias, gracias. Dios se los multiplique de a ciento por uno.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por la vida, a la Universidad Cesar Vallejo por los conocimientos adquiridos en este proceso permitiendo mi desarrollo intelectual y un agradecimiento muy sincero a mi tutor Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo por haber entregado sus conocimientos, así como la guía y apoyo constante.

## Índice de contenidos

Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.1.1 Tipo de investigación.....	19
3.2. Operacionalización de las variables.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimiento.....	23
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

Tabla 1. Población personal de salud	12
Tabla 2. Prueba de normalidad de Habilidades Blandas y Desempeño Laboral en profesional sanitario de un Distrito de Salud de Ventanas, 2022	25
Tabla 3. Coeficiente Rho Spearman entre Habilidades Blandas y Desempeño Laboral	26
Tabla 4. Prueba de Rho Spearman entre la dimensión adaptabilidad y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas	27
Tabla 5. Prueba de Rho Spearman entre la dimensión trabajo en equipo y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas	28
Tabla 6. Prueba de Rho Spearman entre la dimensión empatía y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas	29

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación	19
Figura 2. Niveles de habilidades blandas percibido en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas	30
Figura 3. Niveles de desempeño laboral percibido en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas	31

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, 2022. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, básico y no experimental, corte temporal transversal y el análisis de datos mediante diseño correlacional, el tamaño de la muestra fue considerada muestreo censal ya que por su tamaño se tomó el 100% de la población que constó de 45 profesionales de la salud. Para la recolección se utilizó la Escala de Habilidades Blandas de Yasmín Camones et al, (2021) y la escala de Desempeño Laboral de Jenny Guerrero, (2021) ambas escalas adaptadas por la autora del presente informe; instrumentos que fueron validados a juicio de expertos para fines de estudio. El análisis de datos se realizó mediante software de Jamovi v2.3.7 y SPSS v26. Los resultados encontrados fueron una baja prevalencia en las habilidades blandas (57,78%), seguido de un nivel medio (42,22%) y para la variable desempeño laboral una prevalencia de nivel bajo (60%), seguido de un nivel medio (40%).

**Palabras clave:** habilidades sociales, empatía, eficacia.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between soft skills and job performance in health personnel from a health district in Ventanas, 2022. The study was carried out under a quantitative, basic and non-experimental approach, cross-sectional temporal cut and the analysis of data through correlational design, the size of the sample was considered census since, due to its size, 100% of the population was taken, which consisted of 45 health professionals. For the collection, the Soft Skills Scale of Yasmín Camones et al, (2021) and the Job Performance scale of Jenny Guerrero, (2021) were adapted, both scales adapted by the author of this report; instruments that were validated in the opinion of experts for study purposes. Data analysis was performed using Jamovi v2.3.7 and SPSS v26 software. The results found were a low prevalence in soft skills (57.78%), followed by a medium level (42.22%) and for the variable job performance a prevalence of low level (60%), followed by a medium level. (40%).

**Keywords:** social skills, empathy, effectiveness.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En las décadas más recientes ha cobrado mucho atractivo la aplicación de las habilidades blandas como tal, emerge una cultura centrada en el bienestar de las comunidades dado que lo han utilizado para ser estudiado aludiendo que los conflictos laborales disminuyen el desempeño del personal involucrado y que no se trataría exclusivamente de manejar con técnicas las posibles soluciones sino incorporando las habilidades blandas como lo son adaptabilidad, trabajo en equipo, empatía entre otros. (Americas, 2015)

Por otra parte, la reciente pandemia mundial provocó cambios de toda índole en todos los ámbitos socioculturales y emocionales creando nuevas realidades y formas de relacionarnos, afectando principalmente a los sectores más vulnerables provocando cambios y generando que se pongan en práctica habilidades como la resiliencia, creatividad, entre otros. Y se ve el panorama con escepticismo pues se vieron frente a la re-adaptación y el reto de promover las nuevas estrategias de comunicación social llegando al ámbito sanitario que por decirlo de alguna manera sus puertas siempre estuvieron abiertas y de manera gradual los porcentajes de reinserción laboral se fueron adaptando. (Dávila, 2020)

El desempeño eficiente del profesional asistencias demanda de Competencias técnico-especializadas (habilidades duras) y competencias genéricas o habilidades blandas que permita abordar la problemática en el ejercicio cotidiano de sus funciones. Según el Marco Regional de competencias esenciales de salud pública (MRCESP) (2013) hace referencia a actitudes, habilidades y conocimientos requeridas por el profesional para que el desarrollo de sus funciones sea abordado desde el criterio consentido que hace referencia a la eficacia. Por su parte (2019) Soto menciona que las habilidades blandas se caracterizan por poseer la capacidad de rápida adaptación, resolución de conflictos en la marcha y mantener la calma sea cual sea la complejidad a la que se enfrente. Por lo tanto, el personal sanitario no solo debe estar preparado para enfrentar la parte técnica en el abordaje de la salud sino con las competencias socioemocionales como se conoce también a las habilidades blandas para la oportuna asesoría a los pacientes.

Países de Latinoamérica muestran que en el sector sanitario el desarrollo de las habilidades sociales potencia el desarrollo laboral de sus integrantes para hacerlo un profesional sanitario más completo e integral en sus funciones (Gamero, 2019). El sector sanitario se convirtió el protagonista en los últimos años dada la reciente pandemia, razón por la que las personas tomaron en consideración la necesidad de incursionar entre sus funciones también las habilidades blandas que le permitían estar al frente de los pacientes y por ende tener un desempeño laboral óptimo que cumpliera con los estándares de calidad requeridos por las instituciones de salud sean privadas o de carácter público. (Fajardo, 2021)

En América Latina tomamos como ejemplo a Chile los temas de preparación al personal sanitario ha sido direccionado a nuevas fuentes de preparación y actualización de conocimientos con reformas del sistema sanitario y las habilidades blandas presentan además una serie de características intrínsecas en algunos seres humanos, sin embargo; cabe la capacidad de poder ejercitarlas y aprenderlas en función del bienestar propio como punto de inicio ya que permiten la interacción de manera efectiva en aspectos específicos sean laborales o en el diario vivir. (Leiva, 2022).

En el Ecuador, el gobierno nacional impulsó mediante el Ministerio y la Subsecretaría de Educación (2021) el “Plan de Fortalecimiento de las habilidades blandas” el objetivo de este plan fue de poder aliviar el efecto ocasionado por la pandemia COVID 19 en la población a la cual estuvo dirigida, para que puedan tener la oportunidad de conocer y desarrollar competencias blandas que permitieran la inserción progresiva a las áreas que antes habían estado restringidas y así poder adaptarse a los cambios para volver a la relativa normalidad, pues como es de conocimiento global hubieron personas que necesitaron más apoyo psicológico y emocional que otras para reincorporarse al ámbito laboral del área de la salud pues corresponde al 58% del personal estatal.

Por lo expresado las habilidades blandas son competencias socioemocionales que influye en el desempeño laboral, lo cual ha sido objeto de diversos estudios, en las instituciones sanitarias públicas el desempeño laboral se ha visto afectado pues existen déficit en la aplicación de las habilidades

blandas las misma que se ve reflejada en los conflictos internos para la resolución y ejecución de las funciones en el personal, lo cual no llega a cumplir con lo que se espera de la institución que es el logro de los objetivos propuestos según el desempeño de sus cargos. (Susana Rivera, 2021)

La situación problemática que presenta la dirección distrital de salud de Ventanas evidencia que el personal desconoce o no aplica las habilidades blandas para la solución de conflictos internos (Berenstein, 2021) ya que existe divisionismo, quejas, desacuerdos y estudios recientes demuestran que las personas pasan la mayor parte del tiempo en sus lugares de empleo lo cual genera que se enfrenten a diversas situaciones que afectan a todos los dominios del ser humano estos son: físico, mental y emocional.

La justificación teórica para habilidades blandas se toma como base la nueva realidad la cual indica que las hard skills pueden llegar incluso a quedar desfasadas mientras que las soft skills están cobrando mayor relevancia dado que la capacidad de perseverar, aprender y reinventarse son actitudes que diferencian a unas personas de otras en los aspectos potenciales de su comportamiento (Bizneo, 2022) y para desempeño laboral se lo asocia directamente con el cumplimiento de las funciones asignadas en un lugar de trabajo (Valdebenito, 2013).

La justificación práctica se plantea con la finalidad que los informes entregados en este trabajo aporten de manera significativa a la problemática en estudio como es la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas. La justificación metodológica será con enfoque cuantitativo básico, diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional.

Por lo tanto, se plantea como objetivo general: determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022 y como objetivos específicos: identificar los niveles de habilidades blandas en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, identificar los niveles de desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, conocer la relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral en el personal sanitario de un

distrito de salud de Ventanas, conocer la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, conocer la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.

Las hipótesis asumidas son las siguientes:

H<sub>i</sub>: Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022.

H<sub>0</sub>: Las habilidades blandas no influyen en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022.

Las hipótesis específicas son las siguientes:

H<sub>i1</sub>: Existe relación entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, 2022.

H<sub>i2</sub>: Existe relación entre la dimensión trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, 2022.

H<sub>i3</sub>: Existe relación entre empatía y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Según información recopilada en el ámbito internacional y que sirvieron de contexto para este trabajo se menciona en el siguiente orden:

Díaz (2021) en su informe buscó determinar la relación que existe entre las HB y las relaciones intrapersonales de un área quirúrgica de un hospital de Lima, la metodología aplicada fue cuantitativo enfoque aplicativo, no experimental. La muestra del estudio consistía de 86 enfermeros del área quirúrgica y como recolección de información se aplicó la encuesta que encerró las variables en estudio constaba de un cuestionario de 18 ítems. Los resultados fueron tabulados mediante la estadística inferencial donde  $p < 0,05$  siendo la distribución para ambas variables y el coeficiente de relación dio un valor de 0.739, llegando a la conclusión que entre las dos variables existe una alta correlación. Y que la aplicación de las habilidades blandas si influye en las relaciones interpersonales por consiguiente mejora el ambiente organizacional y el rendimiento de los cooperadores laborales.

Valentín et.al (2020) en su informe de tesis presentó los resultados en la aplicación de las habilidades sociales y humanas durante la pandemia en personal sanitario de un centro de salud de Lima, para lo cual el análisis fue de tipo cuantitativo, básico y no experimental. La población constó de 102 profesionales de la salud y para la recolección de los datos que servirían para la elaboración de sus estadísticas se utilizaron cuatro instrumentos que median las dimensiones de las habilidades blandas entre las escalas se analizaron gestión del tiempo, comunicación, trabajo en equipo y resiliencia. Sin embargo, los resultados demostraron que no existían mayores diferencias y significancias entre ellas pues todas se desarrollaban de igual proporción según lo presentado en el estudio presentado.

Astochado (2019) planteó como objetivo conocer cómo se relacionan las habilidades blandas y la calidad de atención al personal administrativo y asistencial de un hospital de apoyo de Bagua, la metodología que se aplicó al estudio fue no experimental, correlacional en una población de 230 asistentes administrativos y sanitarios arrojando una muestra de 144. Para la obtención de las muestras se hizo a través de la encuesta y los análisis obtenidos demuestran lo siguientes parámetros según la prueba de Rho de Spearman ( $p < 0.01$ ), donde

el valor más alto esta dado en porcentajes que resultaron de mayor a menor en los siguientes porcentajes: 44.4% calidad de atención, 48.6% para proactividad, 41.7 % trabajo bajo presión, 45.8 % responsabilidad, 47.9 % para trabajo en equipo, y el 50.7 % para comunicación. De acuerdo a la siguiente variable en estudio que fue calidad de atención los resultados fueron los siguientes: 41.7% respeto al usuario, 49.3% comunicación con el usuario, 43.1% eficacia en el servicio. La autora concluye que si están relacionados los parámetros entre la calidad de servicio brindada y las habilidades blandas aplicadas.

En los criterios a nivel nacional encontramos los siguientes resultados:

Para (Carranza, 2022) en su informe el objetivo fue encontrar la prevalencia de las habilidades blandas con el DL de profesional de la salud en una unidad sanitaria de primer nivel de Guayaquil, la metodología utilizada fue no experimental, correlacional, el tamaño de la población que se aplicó el cuestionario de evaluación fue de 58 personas que laboran en el hospital. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta por medio de cuestionarios que constaban de 30 preguntas con escala de Likert. Los resultados arrojan para la empatía 80%, conflictos internos 56%, comunicación 87%, porcentajes que indican que el desempeño laboral está íntimamente relacionado con las habilidades blandas aplicadas según la necesidad y concluyen indicando que de todas las competencias sociales es la comunicación efectiva que se muestra relevante entre las habilidades blandas estudiadas.

Para (Oliveros, 2022) en su informe de tesis cuyo objetivo fue impulsar las habilidades blandas en los empleados del área administrativa de un subcentro de salud de Otavalo, fue co-relacional, no aplicada, transversal. El informe tuvo constancia de un total de 98 profesionales sanitarios, por tanto, la extracción de referencias se utilizó el método de cuestionario con 29 preguntas debidamente validada y las dimensiones arrojaron los siguientes resultados confiabilidad 54%, adaptabilidad 48%, resolución de conflictos 37%. Con estos resultados obtenidos se concluye continuar incentivando al personal mediante las capacitaciones constantes que motiven al desarrollo de las habilidades blandas.

Caluña (2021) en su tesis tuvo como objetivo la empatía como pieza fundamental en el personal sanitario de un Centro de salud tipo C de la ciudad

de Quero, utilizó la metodología cuantitativa del tipo descriptiva y transversal. Para el estudio se incluyó en la muestra a 50 profesionales sanitarios y se aplicó la escala de la empatía Jefferson los resultados demostraron que si hay relevancia en la empatía en las relaciones interpersonales de los profesionales a nivel salud. Concluyeron que se motivaría mediante nuevas propuestas para la correcta aplicación de la empatía en el lugar de estudio.

El trabajo presentado por (Guerrero, 2021) cuyo objetivo principal se relaciona con la aplicación de las habilidades blandas y el ámbito laboral de una dirección administrativa de la ciudad de Quito, del tipo aplicada, diseño no-experimental, correlacional descriptivo, su población fue de 67 profesionales de la dependencia aplicando un cuestionario de 36 preguntas para la recolección de los datos. La correlación encontrada no fue relevante entre las habilidades blandas y el sentido de sentirse parte fundamental en la institución puesto que el valor  $p= 0.060$  resultó mayor que el nivel de significancia 0.05. Los resultados demostraron que, a mayor aplicación de las HB, mayor es el desempeño laboral.

A continuación, se presenta la fundamentación teórica y los aspectos conceptuales de las variables asumidas: habilidades blandas y desempeño laboral.

Para Goleman (2012) el padre de las habilidades blandas considerado así por ser el precursor de este tema en su libro la inteligencia emocional lanza al mundo un concepto que traspasa las barreras de lo ya conocido que la inteligencia no se debía medir exclusivamente por cuanto podía una persona memorizar sea en la literatura o las matemáticas que tenía involucrada un área mucho más eficaz para el desarrollo de sus relaciones interpersonales y que estaba ligado exclusivamente a su parte emocional al desarrollar inteligencia para la resolución de conflictos de cualquier índole donde estuvieran involucradas dos o más personas.

James y James (2004) están de acuerdo al describir a las habilidades blandas como la recopilación de actitudes y características personales positivas como: atención al cliente, liderazgo, trabajo en equipo, resolución de conflictos, entre otras que permiten a las personas lograr éxito en el campo laboral para promover su profesión.

Según (Goleman, 2012) en su libro inteligencia emocional describe a las principales soft skills como: la comunicación, la responsabilidad, la adaptabilidad, la comunicación asertiva, razón por la que se menciona que las habilidades blandas son subjetivas. Por lo tanto, se refieren a la forma en que nos relacionamos con los demás. Si bien no se hace de menos las habilidades técnicas o duras se recalca que ya no son suficientes, pues se necesitan a profesionales comprometidos en los objetivos de crecimiento laboral colectivo. (Pearson, 2022).

La variable de las habilidades blandas en este estudio tendrá tres dimensiones: adaptabilidad, trabajo en equipo y empatía. Su fundamento teórico se detalla a continuación:

La adaptabilidad se conoce como la capacidad que posee un individuo de gestionarse o de incorporarse frente los cambios que se presenten en su área de trabajo. (Berenstein, 2021) requiere un reinventarse constantemente ya que los desafíos actuales están en constante evolución y se requiere para tener la disposición de responder de manera eficaz sin alterar su compromiso con los resultados que se esperan obtener.

Por su parte el trabajo en equipo como la habilidad de participar armoniosamente ya sea en un grupo reducido o ampliado de personas para alcanzar una meta en común aportando de manera significativa a la misma (Goleman, 2012).

Empatía es una de las dimensiones que más relevancia posee en los ámbitos sociales, laborales y personales se lo conoce como el reconocimiento del sentir ajeno a priori del personal que influyen en el razonamiento y juicio moral (López, 2014).

En un informe científico de la Escuela de Actopan publicado por María Gamero (2019) hace referencia que los avances científicos y tecnológicos vigentes en la actualidad llegaron también a la forma de relacionarnos y establecer las relaciones humanas e interpersonales, nuestro agitado y cambiante mundo ha avanzado de forma vertiginosa en el siglo XXI lo cual implica que las personas del ámbito laboral de la salud han contemplado en la menester tarea de realizar modificaciones en su comportamiento para desarrollar

inteligencia emocional dicha transformación llega con el fin de mejorar la convivencia diaria en los lugares de trabajo, disminuyendo la rotación y permanencia laboral del recurso humano sanitario pues la no aplicación de las habilidades blandas conlleva a un clima organizacional lejos de permitir el logro de los objetivos planteados a nivel institucional, más bien prima el individualismo catalogado como la peor de las consecuencias y que como ya ha quedado demostrado en investigaciones científicas es el trabajo en equipo lo que lleva al cumplimiento de las metas.

Según Bohórquez (2004) conceptualiza desempeño laboral como el nivel de ejecución que alcanza un empleado en el logro de sus objetivos dentro de una institución por un periodo determinado. Mientras que para Aguilar es definido como (2020) “sistemas orientados al desarrollo de la efectividad de las instituciones, teniendo acciones que proporcionan valor para las instituciones de cualquier índole incluida las del ámbito de la salud”.

Medir el desempeño laboral no implica conocer la aplicación de orientaciones puntuales para realizar las tareas implicadas en el cargo, es una de las formas para poder evaluar a un personal y otorga al departamento de recursos humanos las herramientas para detectar un problema que puede afectar la integración y aprovechamiento del potencial lo cual está ligado en si también a la motivación requerida para el logro de los objetivos planteados como institución. (Calcina, 2016)

La segunda variable desempeño laboral tuvo tres dimensiones rendimiento laboral, motivación y proactividad. Su fundamento teórico se detalla a continuación:

Rendimiento laboral se define como los comportamientos o acciones que se pueden observar en los colaboradores de una institución de cualquier índole, y que mantienen objetivos y que estos pueden llegar a ser medidos de acuerdo a las habilidades y el nivel de colaboración en la institución para la cual prestan sus servicios y que en base a esto los empleados pueden tener retroalimentación del trabajo efectuado (Blogger, 2017).

La segunda dimensión de la variable desempeño laboral es la motivación la cual Chiavenato afirma que está relacionada con el comportamiento humano

que está ligada a factores tanto internos como externos en las que ya sea por necesidad o deseo el individuo genera la energía necesaria para realizar las actividades que anhela (Santander, 2021). La motivación tiene dos tipos que son la intrínseca que es aquella que surge de factores internos como es la superación personal y la otra es extrínseca cuya motivación es como su nombre o indica factores motivacionales externos como por ejemplo algún tipo de incentivo o reconocimiento que viene de parte de terceros.

Y, por último, la tercera dimensión de la segunda variable es la productividad y es visto como la punta del iceberg en el comportamiento organizacional y por lo tanto requiere tanto de la eficiencia como de la eficacia (Economipedia, 2019). Existe una estrecha relación entre los recursos físicos y humanísticos que lleven a la consecución de funciones.

Las habilidades blandas o soft skills están estrechamente relacionadas con crecimiento laboral pues al existir un ambiente idóneo la capacidad de interrelación entre los individuos se pone de manifiesto de manera natural y por tanto la ejecución de las funciones surge con eficiencia y eficacia. Toda gestión donde exista un intercambio de relaciones humanas se ve influenciada por el dominio de las competencias sociales ampliamente difundidas en los más recientes estudios del campo laboral (gestión, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo según el enfoque es de tipo cuantitativa por cuanto realiza la medición de las variables habilidades blandas y desempeño laboral según Tamayo (2018) la metodología cuantitativa se refiere a la disparidad de teorías que nacen de hipótesis que surgen de las mismas representado el objeto en estudio. Se trata de una investigación básica que se lo define como estudio de una situación problemática cuya única finalidad es la obtención de conocimientos (Baena, 2014).

El diseño de la investigación que se utilizó no experimental la cual se conceptualiza que no se hace variar de manera intencionada a las variables independientes. (Sampieri, 2018) Según el corte temporal será transversal pues el tratamiento de los datos se dará en un único momento. Según el nivel de análisis se aplicará el diseño correlacional pues se trata de la medición de la coherencia que existen entre varias variables del estudio. (Sampieri, 2018) y para el efecto su esquema será el siguiente:



Figura 1. Diseño de investigación

#### Donde:

**X<sub>1</sub>** : Medición de la variable habilidades blandas

.

**X<sub>2</sub>** : Medición de la variable desempeño laboral

#### 3.2. Operacionalización de las variables

##### Variable 1: Habilidades blandas

**Definición conceptual:** Para James and James (2016) las habilidades blandas son un “conjunto de cualidades humanas como: servicio al cliente,

resolución de conflictos, liderazgo, trabajo en equipo capaces de lograr que las personas alcancen su potencial individual y laboral.”

**Definición operacional:** La variable de las habilidades blandas se operacionalizó teniendo en consideración tres dimensiones: adaptabilidad, trabajo en equipo y empatía para su medición se utilizará el instrumento Cuestionario de habilidades blandas (HB) que fue adaptado por el investigador para el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.

**Dimensiones:**

Adaptabilidad: Capacidad para la adaptación a los cambios manteniendo los estándares de calidad en su desempeño laboral. (Chiavenato, 1999)

Trabajo en equipo: grupo reducido de individuos con aptitudes complementadas entre sí en el compromiso de objetivos en común con métodos de empleo funcionales para la realización de tareas. (Weihrich, 2012)

Empatía: Comprensión del otro ser humano sin necesidad de decirlo o que tenga que manifestarlo cualquiera de las partes. (Freud, 2019)

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable 2: Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Son las acciones llevadas a cabo por un grupo de personas con un objetivo en común donde poseen la capacidad y voluntad para ser ejecutadas con el único propósito de alcanzarlas. (Chiavenato, 1999)

**Definición operacional:** La variable desempeño laboral se operacionalizó teniendo en consideración tres dimensiones: rendimiento laboral, motivación y productividad para su medición se utilizará el instrumento Cuestionario (DL) que fue adaptado por el investigador para el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.

Rendimiento laboral: Son los comportamientos y acciones evidenciadas en el personal que son notables a la hora de alcanzar los objetivos trazados por una institución de cualquier índole. (Chiavenato, 1999)

Motivación: son las acciones que se ejecutan de manera continua en los espacios de tiempo que conlleven a la realización o consecución en cumplimiento de las necesidades sean estas de carácter personal o colectivo en pro de objetivos trazados. (Maslow, 2019)

Productividad: Aspectos cualitativos que se manifiestan ante la ejecución de una secuencia de tareas en un tiempo determinado. (Antonio & Pilar, 2020)

**Escala de medición Ordinal.**

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

#### **Población**

La población es el total o el universo general que puede estar constituido por personas o registros similares de los cuales se estudiarán las variables propuestas. (Baena, 2014). La población estuvo conformada por 45 profesionales sanitarios de un distrito de salud de Ventanas.

Para la aplicación del instrumento fue la técnica censal dado que se consideró el 100% de la población en estudio. Se considera censal cuando todos los individuos de la población serán sujetos considerados para el estudio. (Baena, 2014)

#### **Criterios de inclusión:**

Personal sanitario de un distrito de salud.

#### **Criterios de exclusión:**

No incluye personal administrativo.

#### **Muestra**

Se utilizó muestra censal la cual según Ramírez (2012) la define como aquella donde se toman todos los datos para considerarlos como muestra. En este caso la muestra fue de 45 profesionales sanitarios del distrito de salud.

	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>
<b>Medico/a</b>	9	6
<b>Enfermero/a</b>	8	14
<b>Obstetra</b>	3	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>25</b>

*Tabla 1. Población personal de salud*

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta, por ser la técnica de investigación cuantitativa más aplicada y que se caracteriza por ser la eficacia y rapidez para la obtención de datos para una investigación et. al (Anguita, 2003) y por ende realizar el tratamiento de la información obtenida en relación a una variable de medición en estudio.

Para medir habilidades blandas y desempeño laboral se utilizó una herramienta para la medición en forma de encuesta adaptado de acuerdo a las necesidades del investigador para evaluar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral percibido en cada una de las dimensiones, posee una baremación de sexo y profesión puede ser aplicado individual o colectivo, contiene 18 reactivos, está conformado por seis dimensiones de 3 ítems cada una: adaptabilidad (1-3), trabajo en equipo (4-6), empatía (7-9), rendimiento laboral (10-12), motivación (13-15), productividad (16-18). Las preguntas de este cuestionario se optaron por escala de Likert con rango de 1 a 5 donde (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Neutral, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

El cuestionario analizo dos variables de estudio como son: "Habilidades Blandas y Desempeño Laboral" consta de 18 ítems que pretenden valorar la relación entre las dos variables de estudio. Los resultados utilizan la escala ordinal tipo Likert.

## **Validez**

La validez es definida por Estrada (2022) como la forma en que es medido un concepto con precisión en estudios de orden cuantitativo. La validez de los instrumentos fue sometido a juicio de 3 expertos en el área de psicología y salud, quienes revisaron y dieron su valoración. (Anexo 3)

## **Confiabilidad**

Según Estrada (2022) menciona como la medida que obtiene de manera sistemática los mismos resultados. Para efectos de confiabilidad el cuestionario fue sometido a la evaluación mediante el Coeficiente de alfa de Cronbach, presentando valores superiores a 0.97 por lo tanto es considerado aceptable. (Anexo 7).

### **3.5. Procedimiento**

Para recolectar la información se realizó siguiendo este orden: en primer lugar, la validación del cuestionario a juicio de expertos. Por consiguiente, se solicitó la autorización correspondiente a la dirección distrital con el objetivo de aplicar los instrumentos a los colaboradores de la institución. Transcurrido este paso se coordinó para que el personal sanitario contestara el cuestionario de evaluación "Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral", el mismo que fue elaborado en un formulario de Google Form y fue distribuido de manera virtual.

Una vez aplicado el cuestionario de evaluación al personal de la institución sanitaria se procedió a realizar la tabulación de las respuestas obtenidas en una tabla de Excel que correspondió a la sábana de datos para realizar las pruebas de carácter estadístico mediante el programa SPSS lo cual arrojó los resultados analizados para fines investigativos del presente trabajo.

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

Para la interpretación de los datos y cumplimiento de los objetivos trazados para establecer la relación entre habilidades blandas y el desempeño laboral del personal, se utilizó la estadística descriptiva para la determinación de la incidencia existente por medio de tablas y gráficos.

Los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de evaluación fueron tabulados en una hoja de Excel para poder facilitar su interpretación al ser importados al con el paquete estadístico de SPSS.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se toma en consideración los principios básicos de la ética profesional como son: beneficencia, justicia, no maleficencia y el respeto por las personas términos y parámetros que pueden aplicarse de manera individual o colectiva. (Diaz, 2022). Por lo tanto, al tener en cuenta estos principios se garantizó la veracidad de la información que será presentada.

Principios éticos asumidos:

El principio de la beneficencia pretende producir, realizar o hacer el bien, el de la justicia valorar si la actuación que se va a llevar a cabo es equitativa, el principio de la no maleficencia se refiere a no hacer daño y el respeto como su nombre lo indica que se mantenga fuera de daño o abuso cualquier información que resulte vulnerable. (Dialnet, 2013)

## IV. RESULTADOS

### Análisis inferencial

Tabla 2.

*Prueba de normalidad de Habilidades Blandas y Desempeño Laboral en profesional sanitario de un Distrito de Salud de Ventanas, 2022*

	K-S		
	Estadístico	gl	p
<b>Habilidades Blandas</b>	,169	45	,002
Adaptabilidad	,135	45	,038
Trabajo en equipo	,253	45	<,001
Empatía	,245	45	<,001
<b>Desempeño Laboral</b>	,149	45	,013
Rendimiento	,140	45	,026
Motivación	,247	45	<,001
Productividad	,234	45	<,001

Nota: K - S: Kolmogórov-Smirnov; gl: Grados de libertad; p: Probabilidad de error.

### Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: Los datos siguen una distribución normal.

### Criterios de decisión estadística

p-valor >  $\alpha$  (0.05); se acepta la H<sub>0</sub>

p-valor <  $\alpha$  (0.05); se rechaza la H<sub>0</sub>

**Decisión estadística:** Se rechaza la H<sub>0</sub> en las puntuaciones de habilidades blandas y desempeño laboral y sus respectivas dimensiones.

### Interpretación

En la tabla 2 referido al análisis inferencial de la prueba de normalidad del coeficiente K-S, obtuvieron un p-valor >  $\alpha$  (0.05) lo cual significa que se rechaza la H<sub>0</sub>; que plantea la normalidad de las puntuaciones, asumiéndose que los datos de las dimensiones en mención provienen de una distribución no normal. En tal sentido corresponde aplicar el estadígrafo no paramétrico de Rho Spearman para medir la correlación entre las variables de estudio.

### Análisis correlacional

**Tabla 3.**

*Coeficiente Rho Spearman entre Habilidades Blandas y Desempeño Laboral*

		<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Habilidades Blandas</b>	Rho de Spearman	,965**
	Sig. (bilateral)	<.001
	d	Grande
	r <sup>2</sup>	.931
	n	45

**Nota:** Rho: Coeficiente de relación de Spearman; d: Tamaño del efecto de cohen; \*\*p<0,01; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; n: Tamaño de la muestra.

### **Prueba de hipótesis:**

H<sub>0</sub>: No existe relación estadística entre habilidades blandas y desempeño laboral.

### **Criterios de decisión estadística**

p-valor >  $\alpha$  (0.05); se acepta la H<sub>0</sub>

p-valor <  $\alpha$  (0.05); se rechaza la H<sub>0</sub>

**Decisión estadística:** Se rechaza la H<sub>0</sub>.

### **Interpretación**

En la Tabla 3, en el análisis inferencial de la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se evidenció que el p-valor <  $\alpha$  (0.05). Por tanto, la evidencia estadística rechaza la hipótesis nula y se asume la hipótesis de trabajo, lo cual significa que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre HB y DL en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas (Rho=,965,p<.001); y el 93,1 % de la varianza de DL se encuentra explicada en las habilidades blandas.

**Tabla 4.**

*Prueba de Rho Spearman entre la dimensión adaptabilidad y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.*

		<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Adaptabilidad</b>	Rho de Spearman	,954**
	Sig. (bilateral)	<.001
	d	Grande
	r <sup>2</sup>	.910
	n	45

**Nota:** Rho: Coeficiente de relación de Spearman; d: Tamaño del efecto de cohen;

\*\*p<0,01; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; n: Tamaño de la muestra.

#### **Prueba de hipótesis:**

H<sub>0</sub>: No existe relación estadística entre adaptabilidad y desempeño laboral.

#### **Criterios de decisión estadística**

p-valor >  $\alpha$  (0.05); se acepta la H<sub>0</sub>

p-valor <  $\alpha$  (0.05); se rechaza la H<sub>0</sub>

**Decisión estadística:** Se rechaza la H<sub>0</sub>.

#### **Interpretación**

En la Tabla 4, en el análisis inferencial de la relación entre la dimensión adaptabilidad y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se evidenció que el p-valor <  $\alpha$  (0.05). Por tanto, la evidencia estadística rechaza la hipótesis nula y se asume la hipótesis de trabajo, lo cual significa que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre A y DL en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas (Rho=,954,p<.001); y el 91 % de la varianza de adaptabilidad se encuentra explicada en el desempeño laboral.

**Tabla 5.**

*Prueba de Rho Spearman entre la dimensión trabajo en equipo y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.*

		<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Trabajo en equipo</b>	Rho de Spearman	,940**
	Sig. (bilateral)	<.001
	d	Grande
	r <sup>2</sup>	.883
	n	45

**Nota:** Rho: Coeficiente de relación de Spearman; d: Tamaño del efecto de cohen; \*\*p<0,01; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; n: Tamaño de la muestra.

#### **Prueba de hipótesis:**

H<sub>0</sub>: No existe relación estadística entre trabajo en equipo y desempeño laboral.

#### **Criterios de decisión estadística**

p-valor >  $\alpha$  (0.05); se acepta la H<sub>0</sub>

p-valor <  $\alpha$  (0.05); se rechaza la H<sub>0</sub>

**Decisión estadística:** Se rechaza la H<sub>0</sub>.

#### **Interpretación**

En la Tabla 5, en el análisis inferencial de la relación entre la dimensión trabajo en equipo y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se evidenció que el p-valor <  $\alpha$  (0.05). Por tanto, la evidencia estadística rechaza la hipótesis nula y se asume la hipótesis de trabajo, lo cual significa que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre TE y DL en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas (Rho=,940,p<.001); y el 88,3% de la varianza de trabajo en equipo se encuentra explicada en el desempeño laboral.

**Tabla 6**

*Prueba de Rho Spearman entre la dimensión empatía y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.*

		<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Empatía</b>	Rho de Spearman	,941**
	Sig. (bilateral)	<.001
	d	Grande
	r <sup>2</sup>	.884
	n	45

**Nota:** Rho: Coeficiente de relación de Spearman; d: Tamaño del efecto de cohen; \*\*p<0,01; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; n: Tamaño de la muestra.

**Prueba de hipótesis:**

H<sub>0</sub>: No existe relación estadística entre empatía y desempeño laboral.

**Criterios de decisión estadística**

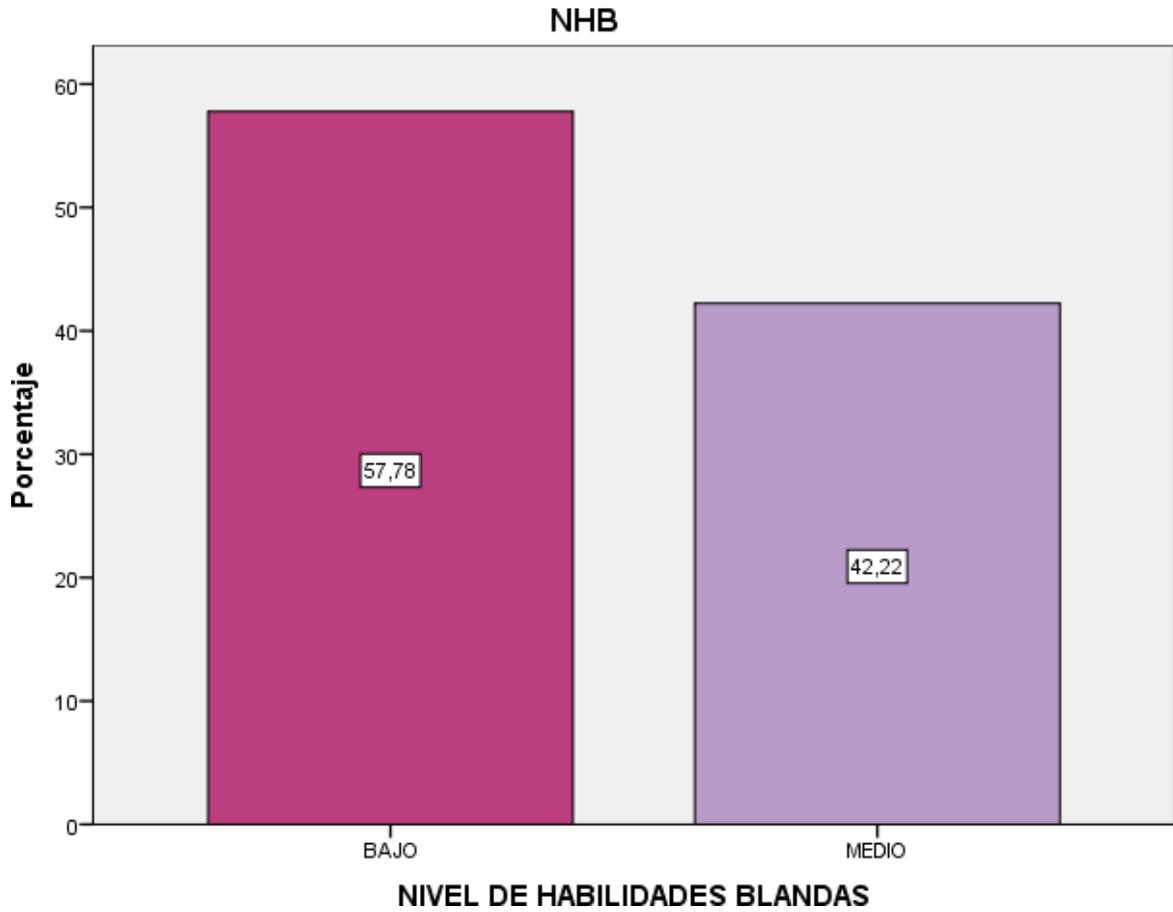
p-valor >  $\alpha$  (0.05); se acepta la H<sub>0</sub>

p-valor <  $\alpha$  (0.05); se rechaza la H<sub>0</sub>

**Decisión estadística:** Se rechaza la H<sub>0</sub>.

**Interpretación**

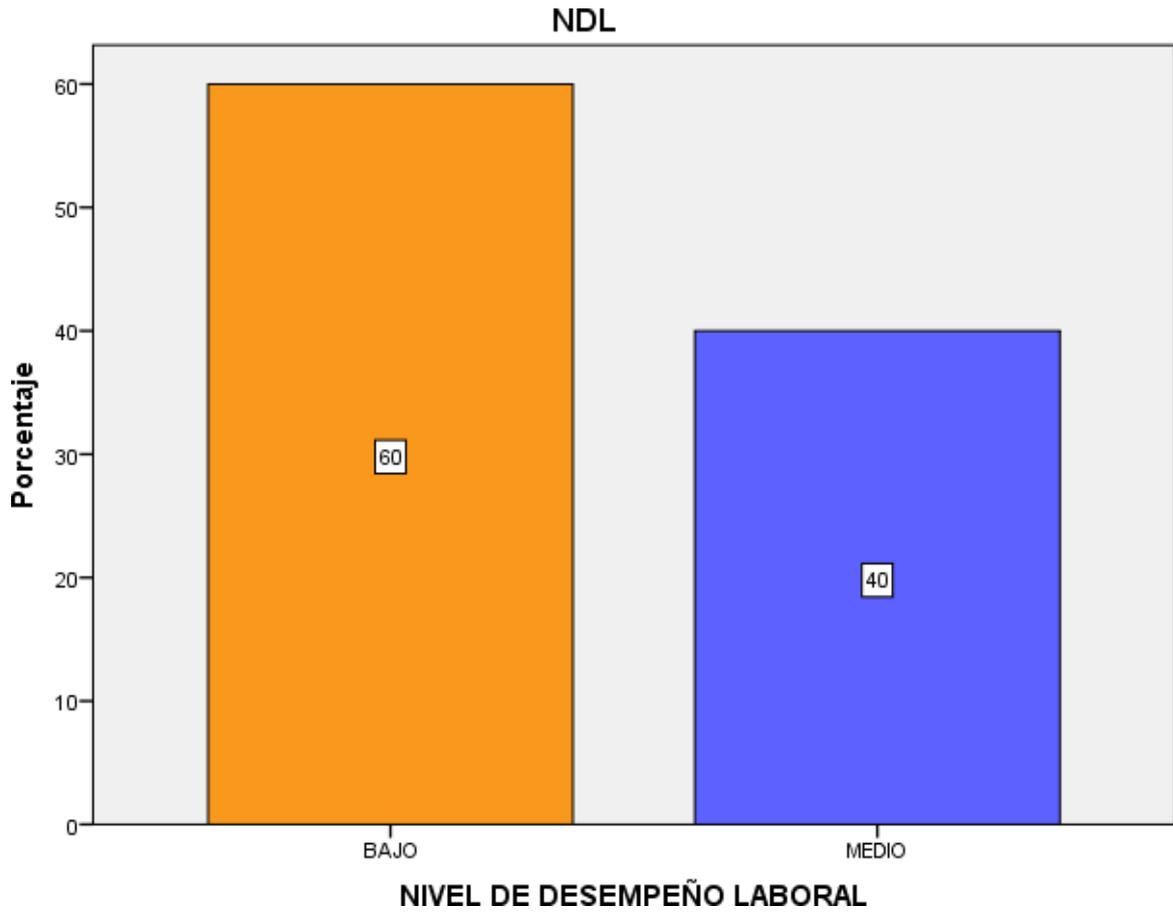
En la Tabla 6, en el análisis inferencial de la relación entre la dimensión empatía y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se evidenció que el p-valor <  $\alpha$  (0.05). Por tanto, la evidencia estadística rechaza la hipótesis nula y se asume la hipótesis de trabajo, lo cual significa que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre E y DL en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas (Rho=,941, p<.001); y el 88,4% de la varianza de empatía se encuentra explicada en el desempeño laboral.



*Figura 2: Niveles de habilidades blandas percibido en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.*

### **Descripción**

En la figura 2 se observa la distribución de los niveles de habilidades blandas en un personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, y se observa una prevalencia de nivel bajo (57,78%), seguido de un nivel medio (42,22%) y con ninguna prevalencia en el nivel alto. En este sentido se puede determinar que el personal presenta un bajo nivel de habilidades blandas.



*Figura 3: Niveles de desempeño laboral percibido en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas*

**Descripción**

En la figura 3 se observa la distribución de los niveles de desempeño laboral en un personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, y se observa una prevalencia de nivel bajo (60%), seguido de un nivel medio (40%) y con ninguna prevalencia en el nivel alto. En este sentido se puede determinar que el personal presenta un bajo nivel de desempeño laboral.

## V. DISCUSION

En este campo de discusión se indaga y realiza la comparación de los hallazgos encontrados con los antecedentes previamente mencionados, siguiente el detalle que se muestra a continuación:

Una vez que se han obtenido los resultados muestran concordancia con lo expresado por Astochado (2019) en su informe de tesis donde demuestra que las habilidades blandas y las relaciones interpersonales van de la mano en el desempeño laboral, por lo tanto, en el análisis del objetivo general fue establecer la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022. Se identificó una correlación mediante Coeficiente de relación Spearman de las variables de estudio ( $Rho = .965$ ;  $p < .01$ ). Esto significa que el desempeño laboral se relaciona con las habilidades blandas, por lo tanto, se puede afirmar que la dirección distrital debe implementar talleres donde se pueda motivar al personal sanitario a su aplicación.

Para los resultados que se obtuvieron en relación a los objetivos específicos se respalda en los estudios realizados por

Por consiguiente, en el estudio realizado por (Oliveros, 2022) también sustenta los resultados encontrados que el personal sanitario que aplica las dimensiones como empatía, trabajo en equipo, adaptabilidad contribuyen a un mejor control y manejo en el desempeño laboral pues la parte humanística es la que permite junto con sus atributos técnicos colaborar en mantener un desempeño laboral óptimo. En el análisis inferencial de la relación entre la dimensión adaptabilidad y desempeño laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se evidenció que el p-valor  $< \alpha$  (0.05) y de igual manera para las dimensiones trabajo en equipo y empatía al realizar el análisis inferencial con el desempeño laboral, es un indicativo de la conexión que presentan las variables en estudio y sus dimensiones.

En lo que se establece como nivel de habilidades blandas aplicado a esta tesis en un personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se obtuvieron los siguientes resultados donde se observa una prevalencia de nivel bajo (57,78%), seguido de un nivel medio (42,22%) y con ninguna prevalencia en el nivel alto.

En este sentido se puede delimitar que el personal presenta un bajo nivel de habilidades blandas.

Podemos relacionar con lo expresado por (Goleman, 2012) en su libro inteligencia emocional describe a las principales habilidades blandas como: la comunicación, la responsabilidad, la adaptabilidad, la comunicación asertiva, razón por la que se menciona que las habilidades blandas son subjetivas. Por lo tanto, se refieren a la forma en que nos relacionamos con los demás. Si bien no se hace de menos las habilidades técnicas o duras se recalca que ya no son suficientes, pues se necesitan a profesionales comprometidos en los objetivos de crecimiento laboral colectivo. (Pearson, 2022).

Por su parte el nivel de desempeño laboral en un personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se obtuvieron los siguientes resultados y se observa una prevalencia de nivel bajo (60%), seguido de un nivel medio (40%) y con ninguna prevalencia en el nivel alto. En este sentido se puede determinar que el personal presenta un bajo nivel de desempeño laboral.

En ese sentido para medir el desempeño laboral no implica conocer la utilidad del discernimiento intelectual para llevar a la acción las funciones implicadas en el cargo, es una de las formas para poder evaluar a un personal y otorga al departamento de recursos humanos las herramientas para detectar un problema que puede afectar la integración y aprovechamiento del potencial lo cual está ligado en si también a la motivación requerida para el logro de los objetivos planteados como institución. (Calcina, 2016)

El presente trabajo de investigación se sustenta también en lo mencionado por Astochado (2019) los análisis obtenidos demuestran los siguientes parámetros según la prueba de Rho de Spearman ( $p < 0.01$ ), donde el valor más alto esta dado en porcentajes que resultaron de mayor a menor en los siguientes porcentajes: 44.4% calidad de atención, 48.6% para proactividad, 41.7 % trabajo bajo presión, 45.8 % responsabilidad, 47.9 % para trabajo en equipo, y el 50.7 % para comunicación. De acuerdo a la siguiente variable en estudio que fue calidad de atención los resultados fueron los siguientes: 41.7% respeto al usuario, 49.3% comunicación con el usuario, 43.1% eficacia en el servicio. La

autora concluye que si están relacionados los parámetros entre la calidad de servicio brindada y las habilidades blandas aplicadas.

Como fuente teórica de la importancia de las habilidades blandas podemos mencionar a Goleman quien continua como el padre de esta rama de investigación y carácter social conceptualiza a la comunicación, la responsabilidad, la adaptabilidad, la comunicación asertiva, razón por la que se menciona que las habilidades blandas son subjetivas. Por lo tanto, se refieren a la forma en que nos relacionamos con los demás. Si bien no se hace de menos las habilidades técnicas o duras se recalca que ya no son suficientes, pues se necesitan a profesionales comprometidos en los objetivos de crecimiento laboral colectivo.

Por lo tanto, terminando el análisis de lo encontrado con referencia al desempeño laboral, todas las instituciones sean públicas o privadas deberían concentrar los esfuerzos en el área de talento humano para desarrollar, potenciar y mantener las habilidades blandas en su personal, que son las mismas que le permitirán la adaptación a futuros cambios que se muestran continuos y poseer las herramientas para que se puedan afrontar con responsabilidad y consciencia con quienes se interrelacionan a diario.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero: Luego de realizar el análisis para determinar la relación de las HB en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022 se concluye que si existe relación teniendo un resultado de ( $Rho=,965,p<.001$ ); y el 93,1 % de la varianza de desempeño laboral se encuentra explicada en las habilidades blandas.
- Segundo: En el análisis para identificar los niveles de habilidades blandas percibido en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se concluye que el personal se observa una prevalencia de nivel bajo (57,78%), seguido de un nivel medio (42,22%) y con ninguna prevalencia en el nivel alto.
- Tercero: Por su parte en el análisis para identificar los niveles de desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas se observa una prevalencia de nivel bajo (60%), seguido de un nivel medio (40%) y con ninguna prevalencia en el nivel alto. En este sentido se puede determinar que el personal presenta un bajo nivel de desempeño laboral.
- Cuarto: De igual manera para conocer la relación entre la adaptabilidad, trabajo en equipo, empatía y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, se observó los siguientes resultados ( $Rho=,954,p<.001$ ); y el 91 % para A, ( $Rho=,940,p<.001$ ) para TE y el 88,3% para E; ( $Rho=,941,p<.001$ ); y el 88,4%; demostraron índices medio y bajo en cada una de las áreas estudiadas en el análisis.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: De acuerdo al análisis de las conclusiones encontradas se recomienda dictar talleres y capacitaciones para lograr influir de manera positiva al personal sanitario en la aplicación de las habilidades blandas en el desempeño laboral.

Segundo: Aplicar de manera práctica talleres para aprender la adaptabilidad, trabajo en equipo y empatía en el personal sanitario del distrito de salud de Ventanas.

Tercero: Es necesario que se implementen formas de lograr establecer una mejor comunicación en el personal sanitario del distrito de salud de Ventanas ya que mejora con eso el trabajo en equipo.

Cuarto: Poner en conocimiento los resultados a modo de información para futuras investigaciones que tengan el mismo carácter y que los nuevos investigadores amplíen el tema por cuanto continúa siendo un tema de interés colectivo en la aplicación de las instituciones laborales.

## REFERENCIAS

- Américas, C. (2015). *LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas>
- Anguita, C. (2003). *LA ENCUESTA COMO TECNICA DE INVESTIGACION*. México: Atención primaria.
- Antonio, E. M., & Pilar, G. B. (2020). HABILIDADES BLANDAS Y SU IMPORTANCIA DE APLICACION EN EL ENTORNO LABORAL. *Espacios*, 1-12.
- Astochado, T. (2019). *HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE ATENCION EN EL HOSPITAL APOYO II GUSTAVO LANATTA - LUJÁN BAGUA 2019*. Perú.
- Baena, G. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. México: Editorial Patria.
- Berenstein, M. (14 de Septiembre de 2021). *SEIS HABILIDADES PARA RESOLVER CONFLICTOS*. Obtenido de Emprendedores News: <https://emprendedoresnews.com/liderazgo/seis-habilidades-para-resolver-conflictos.html>
- Bizneo. (2022). *SOFT SKILLS: EJEMPLOS Y COMO EVALUAR PARA ENCONTRAR AL CANDIDATO PERFECTO*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/soft-skills/>
- Blogger. (2017). *RENDIMIENTO LABORAL*. Obtenido de <http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>
- Calcina, Y. C. (2016). *EL CLIMA INTITUCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. Altiplano, Perú.
- Caluña, L. F. (2021). *EMPATIA EN EL PERSONAL SANITARIO DEL CENTRO DE SALUD QUERO TIPO C*. Quero .

- Carranza, J. (2022). *HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA*. Perú.
- Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Brasil: Editorial Mc Graw Hill.
- Chileno, G. (2021). *HABILIDADES BLANDAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PARA UN CUIDADO HUMANIZADO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS*. Lima.
- Dávila, N. H. (2020). "INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA". Perú.
- Dialnet. (2013). *LA ETICA PROFESIONAL*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaEticaProfesionalBasadaEnPrincipiosYSuRelacionCon-4406374.pdf>
- Díaz, E. (2022). *PRINCIPIOS GENERALES DE ETICA*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Economipedia. (2019). *PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Ecuador, M. d. (Agosto de 2021). *PLAN DE HABILIDADES BLANDAS Y EMPRENDEDORAS*. Obtenido de [educacion.gob.ec](http://educacion.gob.ec)
- Elías Junior, D. A. (2020). EL DESEMPEÑO LABORAL DESDE UNA PERSPECTIVA TEORICA. *Valor Agregado*, 1.13.
- Estrada, M. (2022). *Question Pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigación/>
- Fajardo, R. (2021). LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD. *Medic Salud*, 13-15.
- Freud, S. (2019). TEORIAS DE LA PERSONALIDAD. *Psicología Online*, 18-20.
- Gamero, M. E. (2019). *LAS HABILIDADES BLANDAS COMPETENCIAS PARA EL NUEVO MILENIO*. Actopan: Divulgare.
- gestión, L. y. (8 de Abril de 2021). *HABILIDADES BLANDAS Y SU IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. Obtenido de <https://www.bvtrainingcommunity.com/liderazgo-y-gestion/habilidades-blandas-y-su-importancia-en-el-desempeno->



- Ramirez, D. (2012). *LA INVESTIGACION CIENTIFICA Y PROBABILISTICA*. Mexico: Galvis C A.
- Salud, O. P. (2013). *CORE COMPETENCIES FOR PUBLIC HEALTH: A REGIONAL FRAMEWORK FOR THE AMERICAS*. Washintong D, C.  
ISBN 978-92-75-31815-7: Organizacion Panamericana de la Salud.
- Sampieri, R. H. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. México: Mac Graw Hill - Interamericana Editores.
- Sánchez, O. M. (2018). HABILIDADES BLANDAS: NECESARIAS PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO. *Ecociencia*, 3-18.
- Santander, B. (2021). *Santander*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral- tecnicas.html#:~:text=Concepto%20de%20motivaci%C3%B3n%20labora,l,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N>.
- Soto, M. U. (2019). *SOFT SKILLS IN HEALTH SCIENCES*. Costa Rica: Red Iberoamericana.
- Susana Rivera, P. H. (2021). *UV Virtual*. Obtenido de LAS HABILIDADES BLANDAS EN MEDICINA: <https://blog.uvirtual.org/test-habilidades-blandas-en- medicina#:~:text=Las%20cinco%20habilidades%20blandas%20en,la%20planificaci%C3%B3n%20pero%20hay%20m%C3%A1s>.
- Tamayo. (2018). METODOLOGIA CUANTITATIVA. *Politica Fiscal y estrategias*, 23-25.
- Valdebenito, M. J. (2013). HABILIDADES BLANDAS: FUNDAMENTALES PARA EL DESARROLLO HUMANO. *Grupo Educar*, 19-32.
- Wagner, L. T. (2021). *HABILIDADES BLANDAS, EL DESAFIO PARA EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS*. Granada.
- Wehrich, H. (2012). *ADMINISTRACION UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

## ANEXOS

## Anexo 1 Matriz de consistencia

**Título:** Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Pregunta general</b></p> <p>¿Cuál es la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p>La justificación teórica para habilidades blandas se toma como base la nueva realidad la cual indica que las hard skills pueden llegar incluso a quedar desfasadas mientras que las soft skills están cobrando mayor relevancia dado</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Habilidades blandas</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptabilidad</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Empatía</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendimiento</li> <li>Motivación</li> <li>Productividad</li> </ul>	<p><b>Población</b></p> <p>En esta investigación se consideró como población a 45 profesionales sanitarios que laboran en el distrito de salud.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>En esta investigación se consideró como muestra censal dado que se consideró al total que son 45 profesionales que</p>

	<p>Identificar los niveles de habilidades blandas en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas</p> <p>Identificar los niveles de desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas</p>	<p>que la capacidad de perseverar, aprender y reinventarse son actitudes que diferencian a unas personas de otras en los aspectos potenciales de su comportamiento (Bizneo, 2022) y para desempeño laboral se lo asocia directamente con el cumplimiento de las funciones asignadas en un lugar de trabajo (Valdebenito, 2013).</p>	<p>Ventanas, 2022.</p> <p>Ho: Las habilidades blandas no influyen en el desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Hi1: Existe relación entre</p>		<p>laboran en la institución sanitaria.</p>
--	---	---	--	--	---

			<p>la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, 2022.</p> <p>H<sub>i2</sub>: Existe relación entre la dimensión trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>de Ventanas, 2022.</p> <p>H<sub>i2</sub>: Existe relación entre empatía y el desempeño laboral en el personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas, 2022.</p>		
--	--	--	---	--	--

**Anexo 2:** Tabla de operacionalización de las variables: Habilidades blandas y desempeño laboral.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades blandas	Las habilidades blandas son un “conjunto de cualidades humanas como: servicio al cliente, resolución de conflictos, liderazgo, trabajo en equipo capaces de lograr que las personas alcancen su potencial individual y laboral.” (2016)	La variable de las habilidades blandas se operacionalizó teniendo en consideración tres dimensiones: adaptabilidad, trabajo en equipo y empatía para su medición por medio de encuestas adaptado por el autor del presente trabajo de investigación dirigido al personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si algo sale mal procuro adaptarme a las circunstancias sin enojarme</li> <li>- Cuando hay situaciones fuera de lo establecido ¿puedo gestionarlo con facilidad?</li> <li>- Considero que la intervención de los demás puede alterar el desempeño de mis funciones</li> <li>- Respeto la autonomía de mis compañeros (as) de trabajo</li> <li>- Me resulta fácil delegar funciones sabiendo que otro compañero (a) de trabajo puede hacerlo mejor</li> <li>- De ser el caso puedo compartir mis conocimientos con los demás</li> </ul>	1-3	Ordinal
			Trabajo en equipo		4-6	
			Empatía		7-9	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puedo ponerme en el lugar de los demás comprendiendo sus necesidades y sentimientos</li> <li>- Si veo un compañero (a) de trabajo triste o preocupado ¿le brindo mi ayuda?</li> <li>- Procuero que mis compañeros (as) de trabajo se sientan cómodos al expresar mi opinión</li> </ul>		
Desempeño laboral	Son las acciones llevadas a cabo por un grupo de personas con un objetivo en común donde poseen la	La variable desempeño laboral se operacionalizó teniendo en consideración tres dimensiones: rendimiento	Rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Considera que la colaboración con sus compañeros (as) influye en el desempeño de sus funciones</li> <li>- Es capaz de ayudar a otros y cumplir con sus propias funciones</li> <li>- Se considera una persona proactiva</li> </ul>	10-12	Ordinal

	capacidad y voluntad para ser ejecutadas con el único propósito de alcanzarlas. (Chiavenato, 1999)	laboral, motivación y productividad para su medición por medio de encuestas adaptado por el autor del presente trabajo de investigación dirigido al personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas.	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiene libre acceso a los insumos y herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de sus funciones</li> <li>- Está cómodo (a) de pertenecer a esta institución</li> <li>- Considera que se deben realizar incentivos para tener una mayor motivación laboral</li> </ul>	13-15	
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se definen acciones específicas para lograr el cumplimiento de objetivos</li> <li>- Se anticipa a los requerimientos que pudieran suscitar en su área de trabajo</li> <li>- Esta dispuesto (a) a realizar un esfuerzo extra si lo ve necesario</li> </ul>	16-18	

Ventanas, 6 de enero de 2023

Dra. Erika Rivera Vega

**Directora de la Dirección Distrital 12D04 Quinsaloma – Ventanas – Salud**

Yo, ORELLANA VILLEGAS MARGARITA DOLORES con C.I 1203783749, estudiante de Postgrado en la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad César Vallejo tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde como estudiantes nos formamos para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes debemos elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Orellana Villegas Margarita Dolores
- 2) Programa de estudios: Maestría.
- 3) Mención: Gestión de los Servicios de la Salud.
- 4) Ciclo de estudios: Ciclo III
- 5) Título de la investigación: *Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022*
- 6) Asesor: Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel

El instrumento será aplicado guardando los principios éticos de la investigación y garantizando la confidencialidad de los datos de los individuos, en relación con los registros estadísticos de donde se realizará el estudio.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar me benefician como estudiante investigador, así como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,

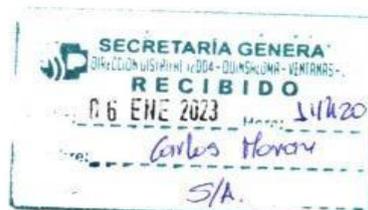


Lcda. Margarita Dolores Orellana Villegas

Ced. Ident.: 1203783749

e-mail: [margaritaorellanavi@gmail.com](mailto:margaritaorellanavi@gmail.com)

Cel: 0959621652



HSP-CZ55-LR-12D04-VU-2023-0003-E.

Ventanas, 09 de enero de 2023

Sra. Lcda. Margarita Dolores Orellana Villegas

Cedula de identidad No 1203783749

Maestrante de la Universidad

Cesar Vallejo – Filial Piura

Yo Erika Viviana Rivera Vega en calidad de Director del Distrito de Salud de Ventanas, por medio del presente emito la respuesta a su solicitud de realizar su investigación y aplicar sus instrumentos de recolección de datos para fines de validación y desarrollo de investigación, para la obtención de su titulación como Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Cabe indicar que una vez revisado la solicitud, no hay inconvenientes en la aplicación del instrumento en la institución de salud, además se han establecido acuerdos con el investigador que garantizan la confiabilidad de los datos de los individuos en relación con los registros estadísticos de donde se realizara el estudio guardando los principios éticos de la investigación.

Se expide la presente constancia a la solicitud del recurrente, para los fines que considere pertinentes.



  
Dra Erika Viviana Rivera Vega

Director (a) del Distrito de Salud Ventanas

### Anexo 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (EHB) Y DESEMPEÑO LABORAL (EDL). La evaluación del

instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	ROBLEDO GALEAS SANY SOFIA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x ) Doctor ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	SALUD
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	SALUD
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
	Artículos científicos, ponencias

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## DATOS DE LA ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (EHB)

Nombre de la Prueba:	Escala de Habilidades Blandas
Autores:	Adaptacion de Yasmin Camones Baldeón, Winny Carhuas, Liz Zevallos Yali
Procedencia:	Huanco - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 5 a 8 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 9 ítems que reflejan aspectos relacionados a las habilidades blandas en los que los colaboradores de una institución sanitaria laboran. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada una de las razones con la opinión de los colaboradores sobre la relación interpersonal y el entorno laboral, sobre una escala de cinco puntos tipo Lickert.

### SOPORTE TEÓRICO

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Habilidades Blandas (EHB)	Adaptabilidad	La adaptabilidad se la conoce como la capacidad que posee un individuo de gestionarse o de incorporarse frente los cambios que se presenten en su área de trabajo. (Berenstein, 2021)
	Trabajo en equipo	Por su parte el trabajo en equipo como la habilidad de participar armoniosamente ya sea en un grupo reducido o ampliado de personas para alcanzar una meta en común aportando de manera significativa a la misma. (Goleman, 2012)
	Empatía	Empatía es una de las dimensiones que más relevancia posee en los ámbitos sociales, laborales y personales se lo conoce como el reconocimiento del sentir ajeno a priori del personal. (Lopez, 2014)

## DATOS DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (EDL)

Nombre de la Prueba:	Escala de Desempeño Laboral
Autores:	Adaptacion de Jenny Guerrero Peñafiel
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 5 a 8 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 9 ítems que reflejan aspectos relacionados al desempeño laboral de los colaboradores de una institución sanitaria. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada una de las razones con la opinión de los colaboradores sobre que los motiva en el desempeño de sus funciones sobre una escala de cinco puntos tipo Lickert.

### SOPORTE TEÓRICO

#### DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Desempeño Laboral (EDL)	Rendimiento laboral	Son los comportamientos y acciones evidenciadas en el personal que son notables a la hora de alcanzar los objetivos trazados por una institución de cualquier índole. (Chiavenato, 1999)
	Motivación	Son las acciones que se ejecutan de manera continua en los espacios de tiempo que conlleven a la realización o consecución en cumplimiento de las necesidades sean estas de carácter personal o colectivo en pro de objetivos trazados. (Maslow, 2019)
	Productividad	Aspectos cualitativos que se ponen de manifiesto ante la ejecución de una tarea o serie de tareas en un tiempo determinado. (Antonio & Pilar, 2020)

## PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Habilidades Blandas**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

### Primera dimensión: Habilidades Blandas

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado de los aspectos socioemocionales intrínsecos que motivan a un individuo a enfrentar con inteligencia emocional los desafíos que se le presentan en las relaciones interpersonales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	1.Si algo sale mal procuro adaptarme a la circunstancia sin enojarme	4	4	4	
	2. Cuando hay situaciones fuera de lo establecido ¿puedo gestionarlo con facilidad?	4	4	4	
	3. Considero que la intervención de los demás puede alterar el desempeño de mis funciones	4	4	3	
Trabajo en equipo	4. Respeto la autonomía de mis compañeros (as) de trabajo	4	4	4	
	5.Me resulta fácil delegar funciones sabiendo que otro compañero (a) de trabajo puede hacerlo mejor	3	3	3	
	6.De ser el caso puedo compartir mis conocimientos con los demás	3	4	3	
Empatía	7. Puedo ponerme en el lugar de los demás comprendiendo sus necesidades y sentimientos	4	4	4	
	8. Si veo a un compañero(a) de trabajo triste o preocupado ¿le brindo mi ayuda?	4	4	4	
	9. Procuro que mis compañeros (as) de trabajo se sientan cómodos al expresar mi opinión	3	4	3	

SEGUNDA DIMENSION: DESEMPEÑO LABORAL

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado de compromiso individual y como colectivo al momento de ejecutar las funciones y labores profesionales.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Rendimiento laboral	10. Considera que la colaboración con sus compañeros (as) influye en el desempeño de sus funciones	3	2	2	Debe de basarse en sus propias acciones sin tener que depender de los demás
	11. Es capaz de ayudar a otros y cumplir con sus propias funciones	4	4	4	
	12. Se considera una persona proactiva	4	4	4	
Motivación	13. Tiene libre acceso a los insumos y herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de sus funciones	4	4	4	
	14. Esta cómodo (a) de pertenecer a esta institución de salud	4	4	4	
	15. Considera que se deben realizar incentivos para tener una mayor motivación laboral	4	4	4	
Productividad	16. Se definen acciones específicas para lograr el cumplimiento de objetivos	4	4	4	
	17. Se anticipa a los requerimientos que pudieran suscitar en su área de trabajo	3	3	3	
	18. Esta dispuesto (a) a realizar un esfuerzo extra si lo ve necesario	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**SANY SOFIA ROBLEDO GALEAS**

Firma del evaluador

### Información Personal

Identificación: 1203502396  
Nombres: ROBLEDO GALEA S SANY SOFIA  
Genero: FEMENINO  
Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-10-711627	2010-06-01	
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-16-86075847	2016-01-18	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN LABORATORIO CLINICO	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-05-609400	2005-11-06	

### Título(s) de tercer nivel técnico-tecnológico superior

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
TECNOLOGO MEDICO EN LABORATORIO CLINICO	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-03-448349	2003-10-01	

Activar Wind  
Ve a Configurac

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (EHB) Y DESEMPEÑO LABORAL (EDL). La evaluación del

instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	GLEND A AZUCENA SANDOYA VITE
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (2) Doctor ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	SALUD Y DOCENCIA
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	SALUD Y DOCENCIA
<b>Institución donde labora:</b>	MSP- UTB
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. Ponencias, trabajos de investigación

### PROPÓSITO DE LA EVALUACION:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## DATOS DE LA ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (EHB)

Nombre de la Prueba:	Escala de Habilidades Blandas
Autores:	Adaptacion de Yasmin Camones Baldeón, Winny Carhuas, Liz Zevallos Yali
Procedencia:	Huanco - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 5 a 8 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 9 ítems que reflejan aspectos relacionados a las habilidades blandas en los que los colaboradores de una institución sanitaria laboran. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada una de las razones con la opinión de los colaboradores sobre la relación interpersonal y el entorno laboral, sobre una escala de cinco puntos tipo Lickert.

## SOPORTE TEÓRICO

### DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Habilidades Blandas (EHB)	Adaptabilidad	La adaptabilidad se la conoce como la capacidad que posee un individuo de gestionarse o de incorporarse frente los cambios que se presenten en su área de trabajo. (Berenstein, 2021)
	Trabajo en equipo	Por su parte el trabajo en equipo como la habilidad de participar armoniosamente ya sea en un grupo reducido o ampliado de personas para alcanzar una meta en común aportando de manera significativa a la misma. (Goleman, 2012)
	Empatía	Empatía es una de las dimensiones que más relevancia posee en los ámbitos sociales, laborales y personales se lo conoce como el reconocimiento del sentir ajeno a priori del personal. (Lopez, 2014)

## DATOS DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (EDL)

Nombre de la Prueba:	Escala de Desempeño Laboral
Autores:	Adaptación de Jenny Guerrero Peñafiel
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 5 a 8 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 9 ítems que reflejan aspectos relacionados al desempeño laboral de los colaboradores de una institución sanitaria. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada una de las razones con la opinión de los colaboradores sobre que los motiva en el desempeño de sus funciones sobre una escala de cinco puntos tipo Likert.

### SOPORTE TEÓRICO

#### DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Desempeño Laboral (EDL)	Rendimiento laboral	Son los comportamientos y acciones evidenciadas en el personal que son notables a la hora de alcanzar los objetivos trazados por una institución de cualquier índole. (Chiavenato, 1999)
	Motivación	Son las acciones que se ejecutan de manera continua en los espacios de tiempo que conlleven a la realización o consecución en cumplimiento de las necesidades sean estas de carácter personal o colectivo en pro de objetivos trazados. (Maslow, 2019)
	Productividad	Aspectos cualitativos que se ponen de manifiesto ante la ejecución de una tarea o serie de tareas en un tiempo determinado. (Antonio & Pilar, 2020)

## PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Habilidades Blandas**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

### Primera dimensión: Habilidades Blandas

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado de los aspectos socioemocionales intrínsecos que motivan a un individuo a enfrentar con inteligencia emocional los desafíos que se le presentan en las relaciones interpersonales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	1.Si algo sale mal procuro adaptarme a la circunstancia sin enojarme	4	4	4	
	2. Cuando hay situaciones fuera de lo establecido ¿puedo gestionarlo con facilidad?	4	4	4	
	3. Considero que la intervención de los demás puede alterar el desempeño de mis funciones	4	4	3	
Trabajo en equipo	4. Respeto la autonomía de mis compañeros (as) de trabajo	4	4	4	
	5.Me resulta fácil delegar funciones sabiendo que otro compañero (a) de trabajo puede hacerlo mejor	4	4	3	
	6.De ser el caso puedo compartir mis conocimientos con los demás	4	3	4	
Empatía	7. Puedo ponerme en el lugar de los demás comprendiendo sus necesidades y sentimientos	4	4	4	
	8. Si veo a un compañero(a) de trabajo triste o preocupado ¿le brindo mi ayuda?	4	3	3	
	9. Procuro que mis compañeros (as) de trabajo se sientan cómodos al expresar mi opinión	4	3	4	

## SEGUNDA DIMENSION: DESEMPEÑO LABORAL

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado de compromiso individual y como colectivo al momento de ejecutar las funciones y labores profesionales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento laboral	10. Considera que la colaboración con sus compañeros (as) influye en el desempeño de sus funciones	4	4	4	
	11. Es capaz de ayudar a otros y cumplir con sus propias funciones	4	4	3	
	12. Se considera una persona proactiva	4	4	4	
Motivación	13. Tiene libre acceso a los insumos y herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de sus funciones	4	4	4	
	14. Esta cómodo (a) de pertenecer a esta institución de salud	4	4	4	
	15. Considera que se deben realizar incentivos para tener una mayor motivación laboral	4	3	3	
Productividad	16. Se definen acciones específicas para lograr el cumplimiento de objetivos	4	4	4	
	17. Se anticipa a los requerimientos que pudieran suscitar en su área de trabajo	4	4	4	
	18. Esta dispuesto (a) a realizar un esfuerzo extra si lo ve necesario	4	3	3	



Firmado electrónicamente por:

**GLEND A AZUCENA**

Firma del evaluador

Nombres: SANDOYA VITE GLENDA AZUCENA

Imprimir Información

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHYO	Nacional		1013-11-734654	2011-09-07	
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHYO	Nacional		1013-2016-1739642	2016-10-03	

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN TERAPIA RESPIRATORIA	UNIVERSIDAD DE QUAYAQUIL	Nacional		1006-06-670035	2008-03-17	

#### Título(s) de tercer nivel técnico-tecnológico superior

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
TECNOLOGO MEDICO EN TERAPIA RESPIRATORIA	UNIVERSIDAD DE QUAYAQUIL	Nacional		1008-02-83200	2003-05-27	

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (EHB) Y DESEMPEÑO LABORAL (EDL). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	<i>Johnny Antonio Caicedo Solis</i>
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
Área de Formación académica:	<i>Psicología - Salud</i>
Áreas de experiencia profesional:	<i>Psicología - Administración</i>
Institución donde labora:	<i>Distrito de Educación - Departamento UDAI</i>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. <i>ponencias.</i>

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 1. DATOS DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (EDL)

Nombre de la Prueba:	Escala de Desempeño Laboral
Autores:	Adaptacion de Jenny Guerrero Peñafiel
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 5 a 8 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 9 ítems que reflejan aspectos relacionados al desempeño laboral de los colaboradores de una institución sanitaria. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada una de las razones con la opinión de los colaboradores sobre que los motiva en el desempeño de sus funciones sobre una escala de cinco puntos tipo Lickert.

## 2. SOPORTE TEÓRICO

### DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Escala de Desempeño Laboral (EDL)	Rendimiento laboral	Son los comportamientos y acciones evidenciadas en el personal que son notables a la hora de alcanzar los objetivos trazados por una institución de cualquier índole. (Chiavenato, 1999)
	Motivación	Son las acciones que se ejecutan de manera continua en los espacios de tiempo que conlleven a la realización o consecución en cumplimiento de las necesidades sean estas de carácter personal o colectivo en pro de objetivos trazados. (Maslow, 2019)
	Productividad	Aspectos cualitativos que se ponen de manifiesto ante la ejecución de una tarea o serie de tareas en un tiempo determinado. (Antonio & Pilar, 2020)

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (EHB)

Nombre de la Prueba:	Escala de Habilidades Blandas
Autores:	Adaptacion de Yasmin Camones Baldeón, Winny Carhuas, Liz Zevallos Yali
Procedencia:	Huanco - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 5 a 8 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 9 ítems que reflejan aspectos relacionados a las habilidades blandas en los que los colaboradores de una institución sanitaria laboran. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada una de las razones con la opinión de los colaboradores sobre la relación interpersonal y el entorno laboral, sobre una escala de cinco puntos tipo Lickert.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Escala de Habilidades Blandas (EHB)	Adaptabilidad	La adaptabilidad se la conoce como la capacidad que posee un individuo de gestionarse o de incorporarse frente los cambios que se presenten en su área de trabajo. (Berenstein, 2021)
	Trabajo en equipo	Por su parte el trabajo en equipo como la habilidad de participar armoniosamente ya sea en un grupo reducido o ampliado de personas para alcanzar una meta en común aportando de manera significativa a la misma. (Goleman, 2012)
	Empatía	Empatía es una de las dimensiones que más relevancia posee en los ámbitos sociales, laborales y personales se lo conoce como el reconocimiento del sentir ajeno a priori del personal. (Lopez, 2014)

### 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Habilidades Blandas**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

### Primera dimensión: Habilidades Blandas

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado de los aspectos socioemocionales intrínsecos que motivan a un individuo a enfrentar con inteligencia emocional los desafíos que se le presentan en las relaciones interpersonales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	1. Si algo sale mal procuro adaptarme a la circunstancia sin enojarme	3	4	4	
	2. Cuando hay situaciones fuera de lo establecido ¿puedo gestionarlo con facilidad?	4	3	4	
	3. Considero que la intervención de los demás puede alterar el desempeño de mis funciones	4	4	4	
Trabajo en equipo	4. Respeto la autonomía de mis compañeros (as) de trabajo	4	3	3	
	5. Me resulta fácil delegar funciones sabiendo que otro compañero (a) de trabajo puede hacerlo mejor	4	4	4	
	6. De ser el caso puedo compartir mis conocimientos con los demás	3	4	4	
Empatía	7. Puedo ponerme en el lugar de los demás comprendiendo sus necesidades y sentimientos	4	4	4	
	8. Si veo a un compañero(a) de trabajo triste o preocupado ¿le brindo mi ayuda?	3	4	4	
	9. Procuro que mis compañeros (as) de trabajo se sientan cómodos al expresar mi opinión	4	4	4	

**Segunda dimensión: Desempeño Laboral**

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado de compromiso individual y como colectivo al momento de ejecutar las funciones y labores profesionales.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento laboral	10. Considera que la colaboración con sus compañeros (as) influye en el desempeño de sus funciones	3	3	3	
	11. Es capaz de ayudar a otros y cumplir con sus propias funciones	4	4	4	
	12. Se considera una persona proactiva	4	4	3	
Motivación	13. Tiene libre acceso a los insumos y herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de sus funciones	4	4	4	
	14. Esta cómodo (a) de pertenecer a esta institución de salud	4	4	4	
	15. Considera que se deben realizar incentivos para tener una mayor motivación laboral	4	3	4	
Productividad	16. Se definen acciones específicas para lograr el cumplimiento de objetivos	4	3	4	
	17. Se anticipa a los requerimientos que pudieran suscitar en su área de trabajo	3	4	4	
	18. Esta dispuesto (a) a realizar un esfuerzo extra si lo ve necesario	4	4	4	

  
 Firma del evaluador



### Información Personal

Identificación: 1202629232

Nombre: CAICEDO SOLIS JOHNNY ANTONIO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GESTION ESTRATEGICA Y SEGURIDAD CIUDADANA	INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES	Nacional		1057-2019-2095364	2019-07-15	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
PROFESOR DE SEGUNDA ENSEÑANZA EN LA ESPECIALIZACION DE PSICOLOGIA EDUCATIVA	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-08-628651	2008-05-08	
PSICOLOGO EDUCATIVO Y ORIENTADOR VOCACIONAL	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-08-627507	2008-04-29	

## Anexo 4: Informe de evidencia de validez y confiabilidad de las escalas Habilidades blandas y Desempeño laboral

### I. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala de Habilidades Blandas y Desempeño Laboral  
 Autores del instrumento: Yasmin Camones Baldeón, Winny Carhuas, Liz Zevallos Yali (Habilidades Blandas), Jenny Guerrero Peñafiel (Desempeño Laboral)  
 Adaptación: Margarita Dolores Orellana Villegas  
 Año: 2022  
 Procedencia: Perú  
 Ámbito de aplicación: Individual y colectiva  
 Áreas que explora: Adaptabilidad, trabajo en equipo, empatía, rendimiento laboral, motivación, productividad

### II. EVIDENCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Tabla 1**

Evidencia de validez de contenido de la escala de habilidades blandas y desempeño laboral

DIMENSIONES	ITEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COHERENCIA
		UV AIKEN	UV AIKEN	UV AIKEN
ADAPTABILIDAD	1	0,92	1,00	1,00
	2	1,00	0,92	1,00
	3	1,00	1,00	0,83
	4	1,00	0,92	0,92
TRABAJO EN EQUIPO	5	0,92	0,92	0,83
	6	0,83	0,92	0,92
	7	1,00	1,00	1,00
EMPATIA	8	0,92	0,92	0,92
	9	0,92	0,92	0,92
RENDIMIENTO LABORAL	10	0,83	0,75	0,75
	11	1,00	1,00	0,92
	12	1,00	1,00	0,92
	13	1,00	1,00	1,00
MOTIVACION	14	1,00	1,00	1,00
	15	1,00	0,83	0,92
	16	1,00	0,92	1,00
PRODUCTIVIDAD	17	0,83	0,92	0,92
	18	1,00	0,92	0,92
	M	0,95	0,94	0,93

Nota: IAA: índice de acuerdo de Aiken

Para la evidencia de validez de contenido se realizó la evaluación por juicio de 3 expertos que emitieron su valoración en claridad, coherencia y relevancia, observándose que el 100 % tiene un índice de acuerdo de Aiken superior a .75, lo cual evidencia que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en la escala de evaluación de estrés laboral.

## EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

### Evidencia de Confiabilidad de la Escala de Habilidades Blandas y Desempeño Laboral en personal sanitario de un distrito de salud de Ventanas

Escala	N° ITEMS	M (DE)	$\alpha$	$\omega$
Escala Global	18	4.04 (0.915)	0.990	0.992
Habilidades Blandas	9	4.02 (0.922)	0.977	0.984
Desempeño Laboral	9	4.06 (0.915)	0.982	0.985

**Nota:**  $\alpha$ : Coeficiente alfa de Cronbach;  $\omega$ : Coeficiente Omega Mc Donald

En la tabla 3 referido al análisis de confiabilidad por consistencia interna de la escala de inteligencia emocional en personal sanitario, se observan valores aceptables de fiabilidad tanto en la dimensión global como en las dimensiones específicas, cuyos coeficientes Omega y Alfa son superiores a .90

**Anexo 5: Base de Datos de prueba piloto del instrumento Habilidades Blandas y Desempeño Laboral**

MUESTRA	ITEMS																	
	HABILIDADES BLANDAS									DESEMPEÑO LABORAL								
	ADAPTABILIDAD			TRABAJO EN EQUIPO			EMPATIA			RENDIMIENTO			MOTIVACION			PRODUCTIVIDAD		
	A.1	A.2	A.3	T.1	T.2	T.3	E.1	E.2	E.3	R.1	R.2	R.3	M.1	M.2	M.3	P.1	P.2	P.3
1	2	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4
4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4
5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4
6	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4
7	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
11	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
12	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
13	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
14	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5

## Anexo 6: Instrumento Habilidades Blandas y Desempeño Laboral

**Nombre:**

**Área laboral:**

**Correo electrónico:**

Responda de acuerdo a la siguiente escala de valoración aplicando una X a su elección

1 = TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2 = EN DESACUERDO, 3 = NEUTRAL, 4 = DE ACUERDO. 5 = TOTALMENTE DE ACUERDO

<b>HABILIDADES BLANDAS</b>		1	2	3	4	5
<b>Dimensión adaptabilidad</b>						
1	Si algo sale mal procuro adaptarme a las circunstancias sin enojarme					
2	Cuando hay situaciones fuera de lo establecido ¿puedo gestionarlo con facilidad?					
3	Considero que la intervención de los demás puede alterar el desempeño de mis funciones					
<b>Trabajo en equipo</b>						
4	Respeto la autonomía de mis compañeros (as) de trabajo					
5	Me resulta fácil delegar funciones sabiendo que otro compañero (a) de trabajo puede hacerlo mejor					
6	De ser el caso puedo compartir mis conocimientos con los demás					
<b>Empatía</b>						
7	Puedo ponerme en el lugar de los demás comprendiendo sus necesidades y sentimientos					
8	Si veo a un compañero (a) de trabajo triste o preocupado ¿le brindo mi ayuda?					
9	Procuro que mis compañeros (as) de trabajo se sientan cómodos al expresar mi opinión					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Rendimiento laboral</b>						
10	Considera que la colaboración con sus compañeros (as) influye en el desempeño de sus funciones					
11	Es capaz de ayudar a otros y cumplir con sus propias funciones					
12	Se considera una persona proactiva					
<b>Motivación</b>						
13	Tiene libre acceso a los insumos y herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de sus funciones					
14	Esta cómodo (a) de pertenecer a esta institución de salud					
15	Considera que se deben realizar incentivos para tener una mayor motivación laboral					
<b>Productividad</b>						
16	Se definen acciones específicas para lograr el cumplimiento de objetivos					
17	Se anticipa a los requerimientos que pudieran suscitar en su área de trabajo					
	Esta dispuesto (a) a realizar un esfuerzo extra si lo ve necesario					



**ANEXO: Muestra censal de aplicación de instrumento de recolección de datos de un distrito de salud de Ventanas, 2022**

**Cuestionario Habilidades blandas y desempeño laboral**

MUESTRA CENSAL	ITEMS																	
	HABILIDADES BLANDAS									DESEMPEÑO LABORAL								
	ADAPTABILIDAD			TRABAJO EN EQUIPO			EMPATIA			RENDIMIENTO			MOTIVACION			PRODUCTIVIDAD		
	A.1	A.2	A.3	T.1	T.2	T.3	E.1	E.2	E.3	R.1	R.2	R.3	M.1	M.2	M.3	P.1	P.2	P.3
1	1	5	1	1	1	1	5	3	4	1	5	3	2	5	1	5	2	5
2	1	5	1	1	1	1	5	3	4	1	5	3	2	5	1	5	2	5
3	1	5	1	1	1	1	5	3	4	1	5	3	1	5	1	5	2	5
4	1	5	1	2	1	1	5	3	4	1	5	3	1	5	1	5	1	5
5	1	5	1	2	1	5	5	2	4	1	5	1	1	5	1	5	1	5
6	3	5	1	2	1	5	5	1	4	3	5	1	1	5	2	5	1	5
7	3	5	1	3	2	5	5	1	4	3	5	1	1	5	2	5	1	5
8	3	5	2	3	2	5	5	1	4	3	5	1	3	5	3	5	3	5
9	3	5	2	3	2	5	5	1	4	3	5	2	3	5	3	5	3	5
10	3	5	2	3	2	5	5	4	4	3	5	2	3	5	3	5	3	5
11	3	5	2	3	2	5	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5
12	3	5	2	4	3	5	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5

13	3	5	2	4	3	5	5	4	4	2	5	5	3	5	3	5	3	5
14	3	3	2	4	3	5	5	4	4	2	5	5	3	5	4	5	3	5
15	5	3	2	4	3	5	5	4	4	2	5	5	4	5	4	5	3	5
16	5	3	2	4	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5
17	5	3	2	4	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	5
18	5	3	2	4	5	5	5	4	4	2	1	5	4	5	4	4	4	5
19	5	3	2	4	5	5	5	4	5	2	1	5	4	5	4	4	4	5
20	5	3	2	4	5	5	4	4	5	2	1	5	4	5	4	4	4	4
21	5	3	2	4	5	5	4	4	5	2	1	5	4	5	4	4	4	4
22	5	3	2	4	5	5	4	4	5	4	1	5	4	5	4	4	4	4
23	5	3	2	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4
24	5	2	2	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4
25	5	2	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4
26	5	1	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4
27	5	1	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4
28	2	1	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4
29	2	1	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	2	4	4
30	2	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	2	4	4
31	2	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4

32	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	4
33	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	4
34	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	1	5	4
35	4	4	3	5	4	4	4	5	1	4	4	4	5	4	5	1	5	3
36	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	1	5	3
37	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	3
38	4	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	3
39	4	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	2
40	4	4	5	5	4	4	1	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	2
41	4	4	5	5	4	4	1	5	2	5	4	4	5	2	5	3	5	2
42	4	4	5	5	4	3	2	5	1	5	4	4	5	1	5	3	5	1
43	4	4	5	5	4	2	2	5	1	5	4	4	5	1	5	3	5	1
44	4	4	5	5	4	2	2	5	1	5	4	4	5	1	5	3	5	1
45	4	4	5	5	4	2	2	5	1	5	4	4	5	1	5	3	5	1



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO HIDALGO EFREN GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022", cuyo autor es ORELLANA VILLEGAS MARGARITA DOLORES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 15 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO HIDALGO EFREN GABRIEL <b>DNI:</b> 00328631 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0247-8724	Firmado electrónicamente por: CHIDALGOEG el 16- 01-2023 20:16:10

Código documento Trilce: TRI - 0520813