



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido  
en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Lima Yarma, Yarlim Ingrid ([orcid.org/0000-0002-7002-0002](https://orcid.org/0000-0002-7002-0002))

**ASESORES:**

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar ([orcid.org/0000-0003-1202-5523](https://orcid.org/0000-0003-1202-5523))

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando ([orcid.org/0000-0003-2933-6715](https://orcid.org/0000-0003-2933-6715))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios por su amor infinito.

A mi hija, por ser mi inspiración y el motivo principal para seguir luchando por mis sueños.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, porque la fe ha mantenido viva las metas profesionales y personales.

A la Universidad César Vallejo por contribuir a la excelencia profesional de los diversos servidores públicos del país.

A las autoridades y trabajadores del Hospital, por la colaboración incondicional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo	14
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha técnica de la variable 1: Gestión de habilidades blandas	16
Tabla 2 Ficha técnica de la variable 1: Desempeño laboral	16
Tabla 3 Validez del instrumento gestión de habilidades blandas	17
Tabla 4 Validez del instrumento desempeño laboral	17
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento	18
Tabla 6 Gestión de habilidades blandas	20
Tabla 7 Desempeño laboral	21
Tabla 8 Cuestionario gestión de habilidades blandas, ítem 1	22
Tabla 9 Cuestionario gestión de habilidades blandas, ítem 2	23
Tabla 10 Cuestionario gestión de habilidades blandas, ítem 3	24
Tabla 11 Cuestionario gestión de habilidades blandas, ítem 4	25
Tabla 12 Correlación de variables	26
Tabla 13 Correlación entre dimensión adaptación al cambio y la variable desempeño laboral	27
Tabla 14 Correlación entre dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral	28
Tabla 15 Correlación entre dimensión motivación y la variable desempeño laboral	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación

13

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022; la metodología empleada en la investigación fue básica, no experimental, cuantitativo, descriptivo, correlacional, hipotético deductivo y transversal; la población fue 736 trabajadores asistenciales del Hospital Amazónico de Yarinacocha y la muestra se determinó mediante un muestreo probabilístico que determinó 253 trabajadores, de los cuales fueron elegidos a criterio de la investigadora. Luego de procesar la información y sistematizarla, los resultados fueron que el nivel de gestión de habilidades blandas es medio con un 55%, siendo que para las dimensiones adaptación al cambio, trabajo en equipo y motivación el nivel fue medio con 50%, 55%, 51% respectivamente; en tanto, que para la variable desempeño laboral la valoración fue regular con un 61%, y en sus dimensiones orientación de resultados, responsabilidad y relaciones interpersonales, también fue regular con 60%, 58% y 59% respectivamente; estos resultados permitieron determinar la relación entre las variables según el parámetro estadístico de Rho de Spearman de 0,943m y una significancia bilateral de 0,000 en el que se pudo observar que la relación o asociación es significativa; por tanto, se concluye que, existe relación entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; ello significa que si las condiciones son adecuadas en la gestión de habilidades blandas este se reflejará en el desempeño laboral. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

**Palabras clave:** *Gestión, habilidades blandas, desempeño laboral.*

## ABSTRACT

The objective of the research study was to determine the relationship that exists between the management of soft skills and perceived job performance in workers of a Hospital, Ucayali 2022; the methodology used in the research was basic, non-experimental, quantitative, descriptive, correlational, hypothetical deductive and cross-sectional; The population was 736 care workers from the Amazon Hospital of Yarinacocha and the sample was determined by means of a probabilistic sampling that determined 253 workers, of whom the investigator's criteria were chosen. After processing the information and systematizing it, the results were that the level of soft skills management is medium with 55%, while for the dimensions adaptation to change, teamwork and motivation the level was medium with 50%, 55%, 51% respectively; while for the work performance variable the assessment was regular with 61%, and in its dimensions orientation of results, responsibility and interpersonal relationships, it was also regular with 60%, 58% and 59% respectively; These results made it possible to determine the relationship between the variables according to the Spearman's Rho statistical parameter of 0.943m and a bilateral significance of 0.000 in which it could be observed that the relationship or association is significant; therefore, it is concluded that there is a relationship between the management of soft skills and perceived job performance in hospital workers, Ucayali 2022; This means that if the conditions are adequate in the management of soft skills, this will be reflected in job performance. Therefore, the research hypothesis is accepted.

**Keywords:** *Management, soft skills, job performance.*



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las relaciones financiadas con trabajo son una comunicación dinámica y compleja propuesta en el área de trabajo. Hay varios de estos componentes, como los productos o servicios de los empleadores, empleados y las instituciones; entorno laboral. Según Barría et al., (2021), el entorno de trabajo ha promovido la identificación del comportamiento individual y colectivo del papel de la organización.

En el trabajo, las habilidades blandas repercuten en las actividades de la empresa o entidad dedicada a brindar un servicio (Paredes Floril & Quiroz Diaz, 2021); el capital humano constituye la parte operativa y activa de la entidad, y el funcionamiento de la entidad o empresa dependerá mucho de lo que los operadores logren cumplir a cabalidad el plan estratégico establecido (Aliaga Rebolledo & Cofré Vega, 2021).

Las habilidades blandas están relacionadas con la situación de comunicación con las personas de acuerdo con el entorno laboral, la capacidad del trabajo en equipo y el nivel de liderazgo, el conocimiento científico y la preparación (Pires et al., 2017).

La compañía busca información personal de los empleados. El perfil de estos empleados enfatiza las habilidades, la competencia, la autorización y la toma de decisiones y su desempeño en sus actividades; con ese fundamento (Ticahuanca Sandoval & Mamani Palacios, 2021), Señalaron que, en el entorno de trabajo, se requiere la velocidad del desarrollo, quiere decir acciones ágiles que permita ser eficientes y eficaces.

Macias & Saltos, (2020) señalaron sobre el desempeño efectivo de las funciones laborales generalmente se atribuye a las habilidades de comunicación entre empleados y clientes. La integración del control, la vigilancia y el liderazgo es el elemento de una buena atmósfera organizacional (Macias Garcia & Saltos Briones, 2020).

Soria et al., (2019) en un estudio que realizaron en México, encontraron que la conexión activa e importante del entorno laboral y los esfuerzos del trabajo. Por lo tanto, la comunicación, la capacidad de liderazgo y la capacidad de decidir de acuerdo con sus propias decisiones puede mejorar en gran medida el rendimiento.

Mientras tanto, en Colombia, encontraron que mantener motivado al personal se refleja en el desempeño en el trabajo (Paredes Floril & Quiroz Diaz, 2021).

El análisis del desempeño laboral de la institución comienza con las habilidades blandas del capital humano, porque tiene un impacto significativo en la implementación efectiva de sus funciones(López López & Lozano, 2021); el sector salud debe considerar especial atención en la gestión de las habilidades blandas, ya que la interacción es con personas que son los pacientes o usuarios, por tanto, son los que de acuerdo a la percepción se plantearan estrategias orientadas a mantener calidad de servicio como parte del desempeño laboral.(Echeverría Vargas & Flores Galaz, 2019)

En ese sentido, la investigación formuló el problema siguiente: ¿Qué relación existe entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022?; los problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre adaptación al cambio como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022?; ¿Qué relación existe entre trabajo en equipo como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022?; y, ¿Qué relación existe entre motivación como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022?

Con respecto al aspecto del valor teórico: la investigación se justifica porque en el desarrollo de la investigación se consideró aportes de investigadores en los antecedentes, así como de teóricos o científicos en las bases teóricas que profundicen cada una de las variables, resaltando los aspectos que fueron considerados en las dimensiones, que bien podrán ser utilizadas en posteriores investigaciones.

En el aspecto metodológico la investigación se justifica porque se respetó de manera estricta los pasos de la investigación científica, considerando como acción primigenia la observación, para que con base a ello se pueda establecer los planteamientos del problema, objetivos e hipótesis y que las conclusiones permitirán ser tomadas en cuenta al momento de contrastar los resultados con otras investigaciones.

Socialmente la investigación se justifica porque las sugerencias o recomendaciones podrán ser consideradas para establecer estrategias adecuadas para un mejor servicio en lo que respecta al establecimiento de salud, y que se considere la gestión de las emociones y situaciones de tensión como parte de las habilidades blandas y estas estén como parte de la actividad en el desempeño laboral.

El objetivo general del estudio es: determinar la relación que existe entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022. Asimismo, los objetivos específicos serán: Determinar la relación entre adaptación al cambio como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; Determinar la relación entre trabajo en equipo como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; y, Determinar la relación entre motivación como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022.

La hipótesis general planteada es: Existe relación entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; la hipótesis nula es: No existe relación entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022. Asimismo, las hipótesis específicas son: Existe relación entre adaptación al cambio como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; Existe relación entre trabajo en equipo como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; y Existe relación entre motivación como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Es importante considerar estudios que hayan abordado las variables.

A nivel internacional, se tiene el aporte de Infante et al., (2023) "*Competencias blandas que influyen en la empleabilidad laboral de profesionistas egresados de ingeniería de una universidad del Norte de México*", cuyo objetivo fue determinar qué competencias blandas influyen en la empleabilidad, es decir si estas variables identificadas se relacionan, las características metodológicas del estudio fueron de diseño cuantitativo, transversal y no experimental, aplicaron un instrumento a una población de 170 egresados mediante un formulario electrónico para poder tener la información de manera inmediata, cuyos resultados mostraron que los niveles de habilidades blandas eran deficientes, lo que evidenció que hay relación entre la resolución con la empleabilidad laboral o la capacidad del cómo desempeña la labor asignada; finalmente concluyeron que los aspectos dimensionales de la empleabilidad laboral se relacionan con las competencias blandas en los profesionistas.

El estudio de Infante et al., (2023), permitió identificar las características de las habilidades blandas que en adelante se constituyeron en características priorizadas en dimensiones de estudio de las variables planteadas en el estudio; asimismo, el estudio dio consideraciones sostenibles en la relación que se establece entre los que es las variables de la investigación identificadas en el estudio como empleabilidad laboral, esto permitió al estudio tener la línea de investigación clara en el desarrollo.

Vera, F. (2021) "*Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI*", cuyo objetivo del estudio fue identificar las 10 competencias blandas más relevantes o de influencia para el desempeño en el mercado chileno, la metodología empleada en el estudio fue un estudio cuantitativo y que empleó un cuestionario *ad hoc* tipo escala de Likert que pasó por el rigor científico con el que recolectó la información y el estudio consideró como muestra a 45 ejecutivos de empresas de mediano y gran tamaño, la gran mayoría de empresas da un mayor valor a la competencia afectiva como habilidad blanda, y que también el trabajo en equipo, adaptabilidad, creatividad y coordinación son características de habilidades blandas para la fuerza laboral dentro de la empresa; finalmente las conclusiones determinaron que los que gerencian las organizaciones consideran que las

competencias blandas son importantes en los integrantes de la organización, que por ello identificaron también la necesidad de implementar profesionales especializados en el desarrollo de las competencias blandas.

El estudio de Vera, F. (2021) permitió identificar los tipos de competencias o habilidades blandas que se pueden ejercer en la organización, entidad o empresa, y que de estas competencias o habilidades blandas el estudio priorizó lo que permitiría correlacionar con el desempeño laboral, es así que la motivación fueron consideradas como las competencias o habilidades blandas a ser gestionadas en la entidad.

Rodríguez, J. (2020) *“Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario”*, el propósito fue determinar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño; el método de investigación empleada en el estudio fue transversal, cuantitativo, no experimental, nivel relacional, luego de la aplicación de una rúbrica de evaluación de las habilidades blandas que pusieron el énfasis en las dimensiones de adaptabilidad, comunicación, interacción con los demás y gestión eficaz de la información; como resultado, las habilidades blandas analizadas están directamente relacionadas con el desempeño laboral, y las cualidades observadas incluyen responsabilidad, adaptabilidad, manejo efectivo de la información, habilidades de comunicación, etc., lo que lleva a concluir que las habilidades blandas son responsables del desempeño laborales; los trabajos son exitosos, lo que indica una relación directa y significativa.

Al respecto el estudio de Rodríguez, J. (2020) permitió profundizar en las variables habilidades blandas con desempeño, lo que ayudó al estudio a considerar los reactivos empleados en los cuestionarios dado que el instrumento utilizado en la investigación pasaron por las exigencias metodológicas, es así entonces que la investigación tomó mayor peso en la construcción, adecuación del instrumento.

En el ámbito nacional, se tiene:

Carranza, J. & Sánchez, F. (2022) *“Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas”*, Diseñado para determinar la relación entre las habilidades blandas de los empleados de una empresa y el desempeño laboral, el estudio se caracteriza por ser una investigación básica, no experimental, de tipo correlación descriptiva, utilizada para recolectar información, utilizada como encuesta, y formulada para cada variable un

cuestionario como herramienta; seguido de procesar y sistematizar la información recolectada, concluyó que el 50% de los operadores mostró un nivel de habilidades blandas muy desarrolladas y el 60% de ellos mostró un buen nivel de desempeño laboral, situación que nos hace concluir que hay entre las variables de estudio porque los coeficientes de conexiones están en la región de conexiones altas. El estudio de Carranza, J. & Sánchez, F. (2022) fue de utilidad en la investigación porque abordó las dos variables desde el mismo enfoque que el estudio en determinar la relación de habilidades blandas y desempeños laboral, sobre todo porque el grado de correlación fue alta, indicando que si las condiciones son favorables en la entidad este se reflejará en el desempeño que muestre la empresa o entidad, esta premisa investigativa fue uno de los soportes en lo referente a las variables de estudio.

Salcedo et al., (2022) "*Estrategia PETRACOMLINE en las habilidades blandas emprendedoras en los estudiantes del IESTP Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Huancayo*", cuyo objetivo del estudio fue determinar la influencia de una variable en la otra, la investigación fue cuantitativo con un diseño cuasi experimental en una muestra de 60 participantes, y que mediante la aplicación sesiones de tareas extracurriculares sobre la estrategia como parte del conocimiento de habilidades blandas, se obtuvo como resultado que el grupo donde se aplicó la estrategia, presentaban mejores cualidades de las habilidades blandas entre los estudiante en comparación con el grupo control; al final el estudio concluyó que los estudiantes tienen muy poco conocimiento de las habilidades blandas a pesar de saber de la importancia en el rendimiento laboral dentro de un entidad, empresa u organización; asimismo, se reconoce que las características de las habilidades blandas son determinantes al momento de la interrelación que toda actividad requiere, es así que se enfatizó en la importancia del desarrollo del trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación asertiva, la motivación y sobre todo la capacidad de adecuarse a cualquier área que se asigne en el centro laboral. El aporte a nivel de antecedente de Salcedo et al., (2022) permitió al estudio identificar las características de cada una de las dimensiones de las habilidades blandas, considerando que las características correlacionales del estudio se enfocó en maximizar la calidad de las habilidades blandas en los operadores del Hospital, para determinar el grado de asociación con la variable desempeño laboral.

Huallpa, J. (2020) "*Habilidades blandas del practicante de contabilidad y el comportamiento organizacional en Moquegua*", presentó su estudio con el objetivo de determinar los efectos de las habilidades blandas en el comportamiento organizacional, la metodología empleada en el estudio fue aplicada, cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal, y que la muestra estuvo constituida por 165 estudiantes; la información fue recolectada mediante un cuestionario dirigido tanto a empleadores como a estudiantes; se procesó la información se obteniendo los resultados donde el 50% evidenciaban las características de las habilidades blandas en lo que se refiere al compromiso, empatía y habilidades sociales, lo que finalmente llevó a concluir, que las habilidades blandas se relacionan con la otra variable de la investigación y que ello se refleja en el desempeño laboral en los aspectos de compromiso y responsabilidad.

Este estudio aportó en el desarrollo de la investigación, en el sentido que permitió contrastar las características de las habilidades blandas en los aspectos de motivación, empatía autoconciencia, autorregulación y las habilidades sociales como parte del trabajo en equipo, todo esto logró vincularse con las acciones de desempeño laboral que presentan.

Para un mejor orden de las bases teóricas es importante analizar cada una de ellas, en lo que se refiere gestión de las habilidades blandas y el desempeño laboral; Por lo tanto, se considerarán en primer lugar las características de las habilidades blandas, a partir de una conceptualización que describa cómo una persona puede relacionarse como parte de sus habilidades y la inteligencia emocional que presenta en la interrelación y su capacidad de relacionarse efectivamente en todos los ámbitos de la vida para desenvolverse efectivamente en el trabajo (Zhang et al., 2008).

Se precisa que las habilidades son la capacidad de realizar determinadas acciones o tareas con excelentes resultados, estas podrían ser clasificados en ocupacionales, personales, sociales y físicas, y que muy a pesar de no ser el foco de atención o prioridad deben ser consideradas, es decir, que no pueden ser tomados a la ligera a simple vista; sin embargo, que con una observación

sistematizada es posible identificar las cualidades de las tareas desarrolladas como parte de las habilidades del responsable. (Bass, 1999)(Antonio & Pilar, 2020)

La propuesta del enfoque de la gestión de habilidades blandas precede de lo propuesto en la conceptualización establecida por Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Kleim (1989), que según Alania & Turpo, (2018), señalaron que deben existir ciertas condiciones que se desarrollan en la persona o que muestran de manera innata para socializarse con sus pares o lo que le rodean, luego un siguiente paso con los externos que se definirá como habilidades blandas sociales de avanzada o de nivel, estableciendo que pueden existir también condicionantes que puedan mejorar tales habilidades positivas.

Una base considerada en el estudio como cimiento teórico es el de Ariza, (2019), que enseña sobre las habilidades blandas indicando que cada persona evidencia características propias que lo hacen único en áreas como las interacciones sociales, que tienen un impacto en lo que se obtiene en el trabajo como resultado y son un sistema complementario de las cualidades o habilidades que poseen los trabajadores. En ese sentido, se puede entender como acciones que presenta cada persona en el entorno que en el que se desenvuelve y que ello se refleja en la interacción con los otros pares o integrantes de un equipo. (Fajardo, 2021)

La capacidad de gestionar actitudes y acciones que son las habilidades blandas, que pueden ser consideradas como habilidades sociales, se asocian con la forma en que te comunicas e interactúas con los demás.(Gamero, 2019) En contraposición con otro aspecto de habilidades sociales que no se interrelacionan, las habilidades blandas son difíciles de reconocer en pruebas concretas. La exposición a las habilidades comunicativas funciona bien cuando los que promueven empleos están en la búsqueda o ubicación de alguien que entienda un lenguaje de programación y pueda compartir sus habilidades en el aula, en los cursos o en los programas de mentores que crean en ese idioma. (Leiva, 2022)

Es así entonces que, los instrumentos que pueden revelar su profesionalismo traducido en capacidades. (Alarcón et al., 2020) Además, las habilidades que los individuos desarrollan para llevarse bien en entornos sociales, por ejemplo, los avances que ocurren después de las habilidades iniciales que ayudan a los sujetos a funcionar en colaboración en grupos, mediante la búsqueda



de cooperación, la ayuda, la transferencia de instrucciones, la extensión de instrucciones, la disculpa y la capacidad de comunicarse (Caldera Montes et al., 2018).

También prevé la generación de: a) la reflexión inicial sobre las habilidades enseñadas a través de la expresión oral, mediante el dialogo contextualizado de experiencias, acciones o situaciones; b) las indicaciones en el ejercicio de las habilidades, y la instrucción oral en el curso de la conducta que constituye. c) Simular técnicas con ejemplos reales aplicables o que se puedan realizar en la vida diaria. A esto le sigue d) práctica de habilidades: inicialmente en escenarios como el teatro, luego pasando a la naturaleza, la improvisación y situaciones cotidianas para reforzar las habilidades; e) retroalimentación; f) reflexión final a través de la discusión g) aplicación de habilidades a situaciones de la vida real situación real y llevar a cabo una evaluación de seguimiento. (Monjas Casares, 2016)(Alcázar, 2020)

La dimensión de las habilidades blandas contempla tres amplias categorías de habilidades que cubren simultáneamente las principales habilidades relevantes para el lugar de trabajo: adaptación al cambio, trabajo en equipo y motivación, con métricas específicamente enfocadas en comunicación, liderazgo y persuasión.

La dimensión adaptación al cambio, es definida por Pineda & Cortés, (2018), como “características de un individuo de interactuar con lo circundante dado y satisfacer sus necesidades naturales, esta habilidad involucra no solo fuerza física sino también social y psicológica, lo que le permite al individuo prepararse para eventualidades esperadas e inesperadas”. Por tanto, la cualidad del personal de adecuarse de manera eficiente al área en el que se pueda asignar se establece como un manejo de las habilidades blandas que muestra un personal en la institución o entidad que representa. (Brito et al., 2020)

Esta capacidad de respuesta a la situación actual está íntimamente relacionada con la motivación de los talentos y la capacidad organizativa de los directivos. Pacheco et al., (2020), orienta la concepción de la adecuación al cambio como un conjunto de etapas o pasos que resulta de un estilo o sello organizacional de políticas sólidas y consistentes frente a la resistencia al cambio. Así también, resaltar la propuesta que presenta la entidad ante la alta rotación del personal le da

la estabilidad que las acciones propuestas pueden ser concretadas según lo tenga planificado. (Cadena et al., 2019)

La dimensión del trabajo en equipo, es definida como la capacidad que presenta o tiene cada individuo desplegando habilidad y sinergia, interactuando y orientando o sirviendo de guía en la entidad para lograr las metas propuestas o los objetivos planteados dentro de la organización. (Ayoví, 2019) Otra perspectiva, consiste en ordenar y sistematizar todas las acciones relacionadas con la liquidez de la dinámica colectiva, buscando la excelencia en el nivel de la calidad desprendida por la entidad. (Paravic Klijn & Lagos Garrido, 2021).

De acuerdo con Treviño & Abreu, (2017), la dimensión trabajo en equipo es definida como un proceso que involucra el uso de estrategias y técnicas individuales para lograr un propósito común, las acciones que se presentan en actividad colectiva dependerá en cierta medida de manera negativa o positiva de la coordinación y orden que exista en el proceso, por lo que es importante que sigan patrones previos para que se capaciten continuamente y cada uno haga su parte. Por tanto, también se puede concebir como la cualidad que moviliza competencias integradoras a una labor encomendada, donde cada elemento o personal se sienta parte del engranaje que tiene la entidad en el logro de sus propósitos. (Demuner et al., 2020)

La dimensión motivación, de estos Chiavenato, (2007) afirma que se relaciona con la acción humana, la cual se relaciona con factores internos y externos en los cuales la persona demuestra la capacidad y la energía que se necesita para realizar la actividad que desea, ya sea por necesidad o por deseo (Santander, 2021). Hay dos tipos de motivación, una es intrínseca, que es causada por aspectos intrínsecos, como la superación personal, la otra es extrínseca. El otro es extrínseco, como su situación señala, o representa un motivador externo, como algún tipo de coincidencia motivadora o factor motivado. (Permía, 2014)

En lo que se refiere la variable desempeño laboral se conceptualiza como el nivel de desempeño alcanzado por los empleados para lograr sus objetivos dentro de una organización durante un período de tiempo definido. "sistemas orientados a desarrollar la eficacia institucional, realizando acciones que aporten valor a cualquier tipo de institución, incluidas las del ámbito de la salud". (Echeverría Vargas & Flores Galaz, 2019)

Considerar mejoras en el desempeño de la entidad o empresa significa que evaluar el rendimiento laboral no es solo la aplicación de pautas específicas para comprender el desempeño de tareas para el puesto herramientas de detección que pueden afectar la integración y pregunta de uso. Potencial, también relacionado con el impulso requerido para lograr las metas establecidas por la institución. (Calcina, 2016)

La variable desempeño laboral aborda tres aspectos que pueden ser considerados como las dimensiones orientación de resultados, responsabilidad y relación interpersonal.

La dimensión orientación de resultados, es definida como la capacidad o calidad inherente a todas las personas o servidores de una entidad en la cual las personas que trabajan en esa entidad se comportan en términos de iniciativa, orden, delicadeza, empatía, transparencia demostrada, confianza en el equipo y seguridad, liderazgo; una fuerte orientación a los resultados mantiene al equipo fuerte y adaptable a cualquier desafío donde las fortalezas superan las debilidades, porque se tiene la vista fija a los resultados y en función a ello se plasman las directrices de la entidad. (Riquelme Castañeda et al., 2020)(Marín & Placencia, 2017)

Desempeño laboral, en lo que respecta a la responsabilidad, se define como el comportamiento o acciones observables entre los colaboradores de cualquier tipo de institución que apoyan objetivos, pueden ser medidos contra el nivel de competencia y cooperación de las instituciones a las que sirven, y sobre la base de los cuales los operadores pueden considerar una mirada retrospectiva de la labor encomendada por la entidad. También, está orientado la responsabilidad como la capacidad de cumplir las tareas sin que estas impliquen un condicionamiento o coacción, sino por el contrario que los empleados perciban como propio las metas de la entidad prestadora del servicio. (Blogger, 2017)(Niria, 2008)

Finalmente, la dimensión relaciones interpersonales, Incluye la capacidad de las personas dentro de la entidad para facilitar las relaciones con los colegas para desarrollar las actividades planificadas dentro de la entidad, demostrando eficiencia y eficacia (Economipedia, 2019). No se puede negar la relación estrecha entre los recursos materiales y humanos que conduce a la realización de las funciones, y ello

involucra la socialización con el equipo como parte de establecer relaciones con los integrantes; también se reconoce las relaciones interpersonales como las cualidades entre los miembros de una entidad para lograr un propósito en común para el alcance de las metas propuestas. (Izquierdo, 2017)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1 Tipo

El estudio es de tipo cuantitativo porque estudió los datos de las variables cuantificándolos para una mayor comprensión, para lo cual empleó datos numéricos y estadísticos. (Hernández et al., 2017)

El estudio de la investigación de acuerdo a su naturaleza fue básica, porque consideró identificar las particularidades del fenómeno en observación para la consolidación del conocimiento o sustento de las teorías, para incrementarlas sin contrastarlas. (Carrasco, 2013)

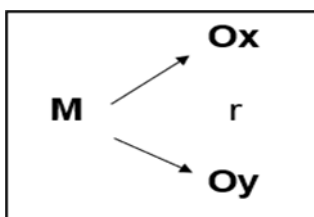
##### 3.1.2 Diseño

El diseño fue no experimental, porque no se manipuló ninguna variable; es decir, los resultados se mostrarán como son, según (Hernández et al., 2017)

El estudio es transversal, dado que la información recolectada se dio en un tiempo determinado, y los resultados se mostraron tal cual se presentaron durante la recolección de datos. (Hernández et al., 2017)

La investigación fue correlacional porque el estudio consideró el análisis de las variables de manera independiente y determinó la existencia de la relación entre ellas, por lo que no se manipuló ninguna variable. (Hernández & Mendoza, 2018)

**Figura 1**  
**Esquema del diseño de investigación**



Donde:

M= Muestra de estudio (253 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali)

VX= Gestión de las habilidades blandas

VY= Desempeño laboral

R= Relación probable entre las variables de estudio

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable X: Gestión de habilidades blandas

Definición conceptual: capacidad de realizar determinadas acciones o tareas con excelentes resultados, estas podrían ser clasificados en ocupacionales, personales, sociales y físicas, y que muy a pesar de no ser el foco de atención o prioridad deben ser consideradas. (López López & Lozano, 2021)

Definición operacional: Es la capacidad de gestionar las emociones dentro de una organización, para motivar a todos a lograr un clima favorable dentro de la entidad.

Variable Y: Desempeño laboral

Definición conceptual: "sistemas orientados a desarrollar la eficacia institucional, realizando acciones que aporten valor a cualquier tipo de institución, incluidas las del ámbito de la salud". (Echeverría Vargas & Flores Galaz, 2019)

Definición operacional: Es la suma de cosas que pueden conducir a desarrollar las actividades con éxito en la organización, entendiendo que es la suma de acciones individualizadas como parte de la responsabilidad de cada trabajador.

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Los elementos que se consideraron dentro de la investigación se constituyen en población, tomando en cuenta que son los que forman parte de las características del estudio según la accesibilidad, que para el caso son 736 trabajadores asistenciales del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali (Hernández et al., 2017)

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra es considerada como elementos que salen de una población constituyéndose un subgrupo; por tanto, estuvo considerada por 253 trabajadores asistenciales del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali (Hernández et al., 2017)

Para la selección de la muestra, se realizó mediante los criterios de selección:

Criterio de inclusión: fueron considerados los trabajadores asistenciales del Hospital; también fueron considerados quienes dieron conformidad al consentimiento informado y mostraron disposición a participar del estudio.

Criterio de exclusión: no participaron del estudio trabajadores que no eran del área asistencial, y al momento de recolectar la información no mostraron disposición de participar del estudio.

### **3.3.3 Muestreo**

Muestreo: La muestra de este estudio se dio mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, y la selección de los elementos fue intencionada a criterio de la investigadora, en el que todos los elementos de estudio tuvieron la misma posibilidad de participar del estudio. (Hernández et al., 2017) Se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N: Total de trabajadores asistenciales del Hospital Amazónico de Yarinacocha (736)

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

E = Margen de Error 5%

p = Probabilidad de éxito 50%

n: Muestra (253)

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Estuvo representado por los profesionales de la salud asistenciales del Hospital Amazónico de Yarinacocha

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

La técnica utilizada fue la encuesta, y la mayoría de las encuestas utiliza el cuestionario como instrumento, considerando que la recolección de información es confidencial y se respeta la integridad del participante del estudio, y que el instrumento recogió información por cada variable. (Hernández et al., 2017)

### **3.4.2 Instrumentos**

La investigación utilizó dos instrumentos uno por cada variable, el primer instrumento fue de la variable Gestión de las habilidades blandas que contempló 20 preguntas organizadas en las tres dimensiones con una escala de Likert; y en la

segunda variable Desempeño laboral, estuvo organizado también en tres dimensiones con 16 preguntas que consideraron la escala de Likert.

### **Tabla 1**

#### **Ficha técnica de la variable 1: Gestión de habilidades blandas**

Nombre del instrumento	:	Se elaboró la encuesta para medir la variable Gestión de habilidades blandas
Autora	:	Lima Yarma, Yarlim Ingrid
Año	:	2023
Lugar	:	Hospital Amazónico de Yarinacocha
Objetivo	:	Determinar la relación que existe entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022
Muestra	:	253 trabajadores de salud asistenciales.
Administración	:	Se aplicará en forma individualizada
Duración	:	15' minutos aprox. Durante el período de resolución de la encuesta, los trabajadores dedicarán tiempo a hacer juicios de valor, marcando las alternativas que consideren relevantes. El instrumento cuenta con 11 ítems, organizados en tres dimensiones
Confiabilidad	:	:0,983 Alfa de Cronbach
Escala de medición	:	: Likert, ordinal: 1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre.

### **Tabla 2**

#### **Ficha técnica de la variable 1: Desempeño laboral**

Nombre del instrumento	:	Se elaboró la encuesta para medir la variable Desempeño laboral
Autora	:	Lima Yarma, Yarlim Ingrid
Año	:	2023
Lugar	:	Hospital Amazónico de Yarinacocha



Objetivo	:	Determinar la relación que existe entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022
Muestra	:	253 trabajadores de salud asistenciales.
Administración	:	Se aplicará en forma individualizada
Duración	:	15' minutos aprox. Durante el período de resolución de la encuesta, los trabajadores dedicarán tiempo a hacer juicios de valor, marcando las alternativas que consideren relevantes. El instrumento cuenta con 11 ítems, organizados en tres dimensiones
Confiabilidad	:	:0,984 Alfa de Cronbach
Escala de medición	:	: Likert, ordinal: 1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre.

### 3.5 Validez y confiabilidad

#### 3.5.1 Validez

Los instrumentos pasaron por el rigor científico de la prueba de confiabilidad y la validación por juicio de expertos; en el que se consideró a 3 profesionales con experiencia, de los cuáles 2 tiene el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud y uno con el grado de doctor administración de la educación.

**Tabla 3**

#### Validez del instrumento gestión de habilidades blandas

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Mg. Cristian Frey Tenazoa Coral	Aplicable
2	Mg. Margarita Estefany Namay Villar	Aplicable
3	Dr. Adni Jehú Inocente Bonilla	Aplicable

**Tabla 4**

#### Validez del instrumento desempeño laboral

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Mg. Cristian Frey Tenazoa Coral	Aplicable
2	Mg. Margarita Estefany Namay Villar	Aplicable
3	Dr. Adni Jehú Inocente Bonilla	Aplicable

### 3.5.2 Confiabilidad

Es así, que para la prueba de confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto en cual evidenció un resultado para el instrumento de gestión de habilidades blandas según el parámetro Alfa de Cronbach de 0,983 y para el instrumento de desempeño laboral el Alfa de Cronbach fue de 0,984 teniendo en cuenta que si el valor está más cerca de 1 más confiable será el instrumento.

**Tabla 5**

**Confiabilidad del instrumento**

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
<b>Cuestionario 1:</b> <i>Gestión de habilidades blandas</i>	0,983	11
<b>Cuestionario 2:</b> <i>Desempeño laboral</i>	0,984	11

### 3.5 Procedimientos

Para el recojo de la información de la investigación, primero se realizó una solicitud al director o encargado del Hospital Amazónico de Yarinacocha, después de darse la aprobación, se aplicó los instrumentos a los elementos de estudio que fueron los 253 trabajadores asistenciales del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali. Luego de recolectar toda la información, se ordenó y sistematizó para procesarla y presentar en los resultados.

### 3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos de la información recolectada, esta fue procesada por la estadística descriptiva e inferencial, y para ello, se hizo uso de los softwares Excel (hoja de cálculo) y SPSS última versión V26, en los que se demostraron los hallazgos por variables y dimensiones.(Carrasco, 2013)

### 3.7 Aspectos éticos

En una de las acciones primigenias de la investigación en el que se estableció y reconoció la importancia de los aportes de los teóricos y estudiosos que sustentan la investigación, referenciándolos. Otro aspecto importante es que en todo momento se tomó en cuenta el respeto a la dignidad humana, sobre todo porque el estudio se realizó con personas, por lo que se respetó de manera estricta los principios éticos y bioéticos de la investigación; por ello, se garantizó el principio de beneficencia y no maleficencia al momento de desarrollar la investigación;

asimismo, los datos registrados fueron considerados como se encontraron en el campo de estudio, sin alterarlas o adulterarlas.(Kliksberg, 2009)(Osorio, 2010)

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

Tabla 6

#### Gestión de habilidades blandas

ESCALA DE MEDICIÓN	X1= Adaptación al cambio		X2=Trabajo en equipo		X3=Motivación		Variable X	
	fe	%	fe	%	fe	%	fe	%
Bajo	5	2%	23	9%	44	17%	23	9%
Medio	127	50%	139	55%	128	51%	139	55%
Alto	121	48%	91	36%	81	32%	91	36%
Total	253	100%	253	100%	253	100%	253	100%

Nota: Describe la distribución de frecuencia de la variable gestión de habilidades blandas

#### Interpretación:

La tabla N° 6 muestra los resultados de frecuencia de las dimensiones de la variable gestión de habilidades blandas; donde los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha señalaron con respecto a la adaptación el cambio 48% alto, 50% medio, 2% bajo; con respecto a trabajo en equipo señalaron como alto 36%, 55% medio y 9% bajo; sobre motivación 32% alto, 51% medio y 17% bajo; todas estas valoraciones manifestaron los trabajadores del Hospital.

**Tabla 7****Desempeño laboral**

ESCALA DE MEDICIÓN	Y1=Orientación de resultados		Y2=Responsabilidad		Y3=Relaciones interpersonales		Variable Y	
	fe	%	fe	%	fe	%	fe	%
Malo	11	4%	12	5%	11	4%	13	5%
Regular	151	60%	148	58%	149	59%	153	61%
Bueno	91	36%	93	37%	93	37%	87	34%
Total	253	100%	253	100%	253	100%	253	100%

Nota: Describe la distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral

**Interpretación:**

En la tabla N° 7 se puede observar los resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral, en el que se puede observar que sobre orientación de resultados los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha señalaron como bueno el 36%, el 60% regular, el 4% malo; con respecto a la responsabilidad indicaron como bueno el 37%, regular el 58% y el 5% malo; por último, sobre las relaciones interpersonales el 37% señaló como bueno, el 59% regular y el 4% malo, en lo que respecta al desempeño laboral de los trabajadores.

**Pregunta 1:** ¿Acepta y muestra disposición a las inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?

**Tabla 8**

**Cuestionario gestión de habilidades blandas, ítem 1**

<b>Ecala valorativa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca		0%
Casi nunca	8	3%
A veces	40	16%
Casi siempre	134	53%
Siempre	71	28%
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

Nota: Describe la distribución de frecuencia de la pregunta 1 del cuestionario de gestión de habilidades blandas

**Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 8 muestran la frecuencia de la respuesta de la pregunta 1 de la variable gestión de habilidades blandas, en el que el 28% respondieron siempre, 53% casi siempre, 16% a veces, 3% casi nunca y ninguno respondió nunca.

**Pregunta 2:** ¿Es flexible y acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?

**Tabla 9**

**Cuestionario gestión de habilidades blandas, ítem 2**

<b>Ecala valorativa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca		0%
Casi nunca		0%
A veces	40	16%
Casi siempre	134	53%
Siempre	79	31%
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

Nota: Describe la distribución de frecuencia de la pregunta 2 del cuestionario de gestión de habilidades blandas

**Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 9 muestran la frecuencia de la respuesta de la pregunta 2 de la variable gestión de habilidades blandas, en el que el 31% respondieron siempre, 53% casi siempre, 16% a veces y ninguno respondió casi nunca ni nunca.

**Pregunta 3:** ¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales, cuando la situación lo amerita sin que ello implique depender de otras opiniones, como parte de su autoconocimiento?

**Tabla 10**

**Cuestionario gestión de habilidades blandas, ítem 3**

<b>Ecala valorativa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca		0%
Casi nunca	13	5%
A veces	38	15%
Casi siempre	124	49%
Siempre	78	31%
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

Nota: Describe la distribución de frecuencia de la pregunta 3 del cuestionario de gestión de habilidades blandas

**Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 10 muestran la frecuencia de la respuesta de la pregunta 3 de la variable gestión de habilidades blandas, en el que el 31% respondieron siempre, 49% casi siempre, 15% a veces, 5% casi nunca y ninguno respondió nunca



**Pregunta 4:** ¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?

**Tabla 11**

**Cuestionario gestión de habilidades blandas, ítem 4**

<b>Ecala valorativa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	10	4%
Casi nunca	25	10%
A veces	96	38%
Casi siempre	63	25%
Siempre	59	23%
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

Nota: Describe la distribución de frecuencia de la pregunta 4 del cuestionario de gestión de habilidades blandas

**Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 11 muestran la frecuencia de la respuesta de la pregunta 4 de la variable gestión de habilidades blandas, en el que el 23% respondieron siempre, 25% casi siempre, 38% a veces, 10% casi nunca y 4% respondió nunca.

## Análisis estadístico inferencial

Para la investigación se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la población de estudio fue superior a 50, y este resultado visibilizó un nivel de significancia de 0,000, concluyendo que existe una distribución normal, generando que se empleé el valor estadístico de pruebas no paramétricas como es el Rho de Spearman

### Contrastación de la hipótesis general

**HG:** Existe relación entre la gestión de habilidades blandas con el desempeño laboral en los trabajadores de un hospital.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de habilidades blandas con el desempeño laboral en los trabajadores de un hospital.

**Tabla 12**

### Correlación de variables

		Correlaciones		
			Gestión de habilidades blandas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

Nota: Describe la correlación de las variables

### Interpretación:

En la tabla N° 12 se observa la existencia de una significancia bilateral de 0,00 menor que 0,05 que obliga a aceptar la hipótesis planteada y rechazar la hipótesis nula, quiere decir que la gestión de habilidades blandas se relaciona con el desempeño laboral. Del mismo modo con un coeficiente de relación Rho de Spearman iguala 0,943 nos indica una relación positiva alta; ello quiere decir que, si la variable Gestión de habilidades blandas se incrementa en un 100%, la variable desempeño laboral también se incrementa en un 94,3%.

## Contrastación de las hipótesis específicas

**HE1:** Existe relación entre adaptación al cambio como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022.

**Tabla 13**

### Correlación entre dimensión adaptación al cambio y la variable desempeño laboral

Correlaciones				
			Desempeño laboral	Adaptación al cambio
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	Adaptación al cambio	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

Nota: Describe la correlación de la dimensión adaptación al cambio de la variable x y la variable y

### Interpretación:

En la tabla N° 13 se observa la existencia de una significancia bilateral de 0,00 menor que 0,05 que obliga a aceptar la hipótesis específica planteada, quiere decir que la adaptación al cambio de la variable gestión de habilidades blandas se relaciona con el desempeño laboral. Del mismo modo con un coeficiente de relación Rho de Spearman iguala 0,769 nos indica una relación positiva alta; esto quiere decir, si la dimensión adaptación al cambio de la variable Gestión de habilidades blandas se incrementa en un 100%, la variable desempeño laboral también se incrementa en un 76,9%.

**HE2:** Existe relación entre trabajo en equipo como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022.

**Tabla 14**

**Correlación entre dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral**

			<b>Correlaciones</b>	
			Desempeño laboral	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

Nota: Describe la correlación de la dimensión trabajo en equipo de la variable x y la variable y

**Interpretación:**

En la tabla N° 14 se observa la existencia de una significancia bilateral de 0,00 menor que 0,05 que obliga a aceptar la hipótesis específica planteada, quiere decir que el trabajo en equipo de la variable gestión de habilidades blandas se relaciona con el desempeño laboral. Del mismo modo con un coeficiente de relación Rho de Spearman iguala 0,943 nos indica una relación positiva alta; esto quiere decir, si la dimensión trabajo en equipo de la variable Gestión de habilidades blandas se incrementa en un 100%, la variable desempeño laboral también se incrementa en un 94,3%.

**HE3:** Existe relación entre motivación como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022.

**Tabla 15**

**Correlación entre dimensión motivación y la variable desempeño laboral**

		<b>Correlaciones</b>		
			Desempeño	
			laboral	Motivación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	Motivación	Coeficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

Nota: Describe la correlación de la dimensión motivación de la variable x y la variable y

**Interpretación:**

En la tabla N° 15 se observa la existencia de una significancia bilateral de 0,00 menor que 0,05 que obliga a aceptar la hipótesis específica planteada, quiere decir que la motivación de la variable gestión de habilidades blandas se relaciona con el desempeño laboral. Del mismo modo con un coeficiente de relación Rho de Spearman iguala 0,884 nos indica una relación positiva alta; esto quiere decir, si la dimensión motivación de la variable Gestión de habilidades blandas se incrementa en un 100%, la variable desempeño laboral también se incrementa en un 88,4%.

## V. DISCUSIÓN

Luego de procesar los resultados se contrastan con estudios previos en la triangulación metodológica, es así con respecto al objetivo general: determinar la relación que existe entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022, los resultados evidenciaron la relación entre las variables con un valor de Rho de Spearman de 0,943 y una significancia bilateral de 0,000 lo que indica la relación significativa entre la gestión de habilidades blandas y el desempeño laboral; este resultado va en la misma línea investigativa de Infante et al., (2023) cuando en su artículo de investigación concluyó que existe una relación positiva entre las habilidades blandas y la efectividad en la empleabilidad laboral.

Asimismo, el estudio de Vera, (2021) que trató sobre la identificación de las habilidades blandas como la fuerza laboral, que concluyó, de los empresarios que participaron del estudio se evidenció que la gestión de habilidades blandas se relaciona con la fuerza laboral o el desempeño laboral.

En tales circunstancias, se aprecia si las condiciones de una entidad, empresa o institución con respecto al desempeño laboral, responde a que las condiciones son favorables o se proporcionan condiciones mínimas de ambiente y clima laboral adecuado, lo que es respuesta de una adecuada motivación, trabajo en equipo y la capacidad de adaptación al cambio que puede mostrar el personal que labora en la entidad. Por tanto, según la contrastación con tales estudios previos se puede inferir que las condiciones adecuadas en las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de un Hospital.

Según Alania & Turpo, (2018), se corrobora la importancia de fortalecer las habilidades sociales como parte de las habilidades blandas; ello se puede visibilizar en el personal que labora en el Hospital Amazónico de Yarinacocha considera que por lo menos la gestión de habilidades en el personal es adecuado por encontrarse entre medio y alto la mayor concentración de personas que consideran la variable en el Hospital; asimismo, en lo que respecta desempeño laboral también hay una respuesta favorable porque la valoración está concentrada entre regular y bueno.

Por último, con respecto a los resultados sobre el objetivo general se puede corroborar en los principios teóricos como Alania & Turpo, (2018), cuando se señala que para establecer las habilidades blandas en una entidad, se requiere

condiciones necesarias o favorables como es el de un buen liderazgo, en este respecto la valoración sobre el liderazgo en la entidad será subjetiva dado que la apreciación del personal pueda estar sujeto a las circunstancias de clima laboral, trato del líder institucional, sobre de las relaciones interpersonales que exista en el ambiente laboral.

Ahora bien para que el desempeño laboral tenga las características por lo menos regulares se debe a que cada trabajador asume como propio las acciones que tienen como meta la entidad, esto se corrobora con el sustento teórico de (Echeverría Vargas & Flores Galaz, 2019), porque resalta e incide en la importancia de desarrollar la eficacia institucional y todo lo que compete a la atención de las necesidades del personal que labora en una institución, mucho más cuando se trata de entidades que atienden la salud pública.

Respecto al objetivo específico N°1 determinar la relación entre adaptación al cambio como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022, el resultado mostró un valor de Rho de Spearman de 0,769 y la significancia bilateral de 0,000 evidenciando la relación entre la dimensión y la variable; este resultado guarda concordancia con el estudio de Salcedo et al., (2022) que trato de la implementación de una estrategia en las habilidades blandas emprendedoras y que en la investigación logró determinar la influencia de la gestión de las habilidades blandas para una respuesta adecuada de habilidades blandas.

Por ello, es importante la consideración de las herramientas de la gestión de habilidades blandas como son las habilidades individuales y el diagnóstico oportuno de competencias de los integrantes de una entidad, tal como lo señaló en la definición teórica Caldera Montes et al., (2018), lo que lleva considerar la incorporación de la estrategia que permita el desarrollo de las habilidades blandas dentro de la institución, solo un diagnóstico oportuno y pertinente permitirá a la entidad una gestión adecuada de las habilidades blandas dentro del Hospital, mucho más cuando es una entidad que ofrece un servicio relacionado a la salud.

Asimismo, también el resultado pone especial énfasis en considerar en la institución el tiempo y los recursos que puede tomar la adaptación al cambio del personal que labora en el Hospital, tal como lo señala el fundamento de Pineda & Cortés, (2018) cuando hace hincapié en los aspectos sociales y psicológicos como

parte de la habilidad del personal en la adaptación al cambio; sin embargo, la posición de Cadena et al., (2019) se contraponen en cierta medida a los resultados, ya que indica que para que pueda darse una adaptación al cambio se requiere estabilidad dentro del espacio que trabaja el personal, estas condiciones podrían afectar en cierta medida la capacidad de adaptarse a los nuevos retos de la entidad, mucho más cuando en gran parte las instituciones públicas tienen una alta rotación del personal sobre todo del personal contratado.

Por ello, el aporte teórico de Pacheco et al., (2020) indica que no es tan sencillo que la institución tenga un sello o una distinción como entidad que gestiona las habilidades blandas en el aspecto de adecuación o adaptación al cambio si antes no contempla políticas institucionales sólidas que superen esa resistencia al cambio del personal, que son aspectos que faltan fortalecer en el personal que labora en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.

En cuanto al objetivo específico N°2 determinar la relación entre trabajo en equipo como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022, el resultado mostró una correlación de Rho de Spearman de 0,943 y una significancia bilateral de 0,000 indicando la relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral, este escenario coincide con el estudio de Rodríguez, (2020) cuando en su estudio trató sobre la importancia del buen desempeño en las habilidades blandas, lo que le permitió concluir que la gestión adecuada de las habilidades blandas, garantizaría en cierta medida el éxito laboral en la entidad.

También se puede notar cierta relación con el estudio de Vera, F. (2021), cuando sus resultados le permitieron concluir que hay necesidad de implementar el desarrollo de la gestión de habilidades blandas, ya que en su estudio el personal ejecutivo que participaron del estudio evidenciaron cualidades de trabajo en equipo y creatividad, pero no eran suficientes, este escenario coincide con el resultado que a pesar de haber una relación significativa entre la variable y la dimensión, cuando se aprecia las frecuencias, no es categórico el resultado de frecuencias en lo que respecta al trabajo en equipo, por lo que también se requerirá fortalecer las capacidades para una mejor respuesta de las habilidades blandas en el espacio laboral.



Así también, Treviño & Abreu, (2017) reconoce que el proceso de trabajo en equipo no solo es coordinar y delegar responsabilidades, sino viene a ser la interiorización de la responsabilidad asignada a cada integrante del equipo en la entidad que se encuentren y que todo ello moviliza que el desempeño sea eficiente, mostrando resultados favorables al momento de evaluar al personal o al logro de las metas propuestas.

También, Demuner et al., (2020) corrobora el resultado cuando reconoce en su aporte teórico que el trabajo en equipo dentro de una entidad favorece que todo el personal fortalezca las relaciones interpersonales y que los propósitos que se tenga como entidad puedan ser alcanzados, y esto se refuerza con el resultado donde se evidencia que la relación entre la dimensión y la variable es significativa; por tanto, el personal que labora en el hospital se puede deducir que gestionan adecuadamente sus habilidades blandas en el trabajo en equipo y que esto les permiten que las condiciones sean favorables en el Hospital.

Finalmente, en lo que respecta el objetivo específico N°3 determinar la relación entre motivación como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,854 y la significancia bilateral de 0,000 mostró la relación entre motivación y desempeño laboral; este resultado tiene puntos de convergencia con el estudio de Carranza & Sánchez, (2022) cuando investigo sobre la relevancia institucional de las habilidades en el desempeño laboral del talento humano y de cómo la constante motivación moviliza acciones de las habilidades blandas lo que le llevó a concluir que existe relación positiva entre la variable desempeño laboral y la dimensión de habilidades blandas.

Así también, el estudio de Vera, (2021) corroboró la relación entre la variable y dimensión, caracterizando que las acciones motivadoras en la entidad representan la fuerza laboral para lograr un desempeño laboral adecuado. Por tanto, se infiere que las capacidades de motivación como parte de la gestión de habilidades blandas y que este se ve reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital.

El resultado también coincide en cierta medida con el estudio de Salcedo et al., (2022) cuando reconoce que la motivación y otras características de las habilidades blandas son determinantes al momento de evaluar el desempeño o el

alcance de metas propuestas dentro de una institución, incidiendo que el personal que está motivado podrá lograr de manera más eficiente las metas o mostrará mejor disposición en el centro de trabajo en cualquier área que se le asigne; por ello, es importante que toda institución que brinde servicios humanitarios como es el de salud, consideren una evaluación y monitoreo sistematizado de la labor que desempeñan los trabajadores u operadores de la entidad, considerando que solo lo que se evalúa se puede mejorar.

Otro aporte que permite contrastar el resultado del estudio es el de Rodríguez, J. (2020) cuando profundiza en las características propias de las habilidades blandas como es la comunicación, motivación e interacción con pares, en el que sus resultados le permitieron concluir que las habilidades blandas con todas sus características son las responsables en cierta medida con el desempeño laboral en la institución; en esa misma línea de análisis se pudo observar que los resultados de la relación significativa entre la dimensión y la variable no hacen más que reforzar la importancia de gestionar las habilidades blandas como distintivo de la entidad que considere esta cualidad y el desarrollo de la misma como política institucional; estas condiciones de los gestores de la entidad deben ser una característica de administración de personal, generando las condiciones adecuadas para que el personal pueda desempeñar su trabajo.

Todas estas conclusiones de los estudios se refuerzan y sostienen en los fundamentos teóricos de Gamero, (2019) cuando enfatiza que la gestión de habilidades blandas no son únicamente un buen clima laboral institucional, sino que este abarca habilidades sociales que integran a cada integrante de una entidad, y que a partir de una buena planificación y estrategia institucional se tienen establecidas la capacidad comunicativa y que por inercia estratégica se deberían dar la movilización de los otros aspectos de las habilidades blandas como la adaptabilidad y resiliencia a los cambios que se puedan generar; también está la capacidad de trabajo en equipo, que debe garantizar que cada trabajador sea considerado importante y no solo ello sino que tenga protagonismos dentro de la institución; todo ello, genera que por inercia el personal se sienta con la motivación suficiente para desempeñarse en cualquier área que se le asigne.

Para finalizar, no se debe pasar por alto que la teoría sobre desempeño laboral como es el caso de Marín & Placencia, (2017) indican que para que se logre

un adecuado desempeño laboral dentro de la institución se debe garantizar un liderazgo motivador, capaz de integrar a todos sus trabajadores o a todas las áreas que están bajo la responsabilidad y, que es necesario que exista un clima de confianza, capaz de garantizar la estabilidad emocional del personal de tal forma que pueda ejercer las responsabilidades institucionales sin temor o inseguridad; ello conllevará que la institución logre su planificación en los tiempos y espacios determinados, porque solo las entidades, empresas o instituciones que contemplen gestión de habilidades blandas pertinentes no solo garantizará que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades, sino que la eficiencia de los trabajadores en la entidad será un reflejo del tipo de organización y liderazgo que tiene quienes dirigen la organización.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se concluye que existe relación entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; dado que el valor de significancia fue 0,000 y el coeficiente de correlación fue 0,943 con una relación significativa entre las variables; ello significa que si las condiciones son adecuadas en la gestión de habilidades blandas este se reflejará en el desempeño laboral. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- Segunda** : Existe relación entre adaptación al cambio como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022, debido a que el valor de significancia bilateral 0,000 indicó la relación y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,759 indicó la relación significativa entre la variable y la dimensión; ello permitió establecer que la adaptación al cambio favorecerá el desempeño laboral de los integrantes de una entidad o institución.
- Tercera** : Existe relación entre trabajo en equipo como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; , dado a que el valor de significancia bilateral 0,000 indicó la relación y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,943 indicó la relación significativa entre la variable y la dimensión; lo que indica es que el trabajo en equipo en las entidades o instituciones crean condiciones favorables para el desempeño laboral.
- Cuarta** : Existe relación entre motivación como parte de la gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un hospital, Ucayali 2022; debido a que el valor de significancia bilateral 0,000 indicó la relación y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,884 indicó la relación significativa entre la variable y la dimensión; por lo que es importante considerar la motivación como parte de las habilidades blandas en el desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda al director del Hospital realizar evaluaciones permanentes sobre el desempeño laboral para establecer estrategias de mejora y brindar una atención de calidad
- Segunda** : Se recomienda al director del Hospital reconocer y recompensar el cumplimiento de indicadores por parte del personal asistencial.
- Tercera** : Se recomienda al jefe de recursos humanos del Hospital propiciar el trabajo en equipo entre los trabajadores asistenciales, como parte una gestión de calidad.
- Cuarta** : Se recomienda al jefe de recursos humanos del Hospital destacar las habilidades blandas y fortalecer las debilidades de los trabajadores.
- Quinta** : Se recomienda al jefe del área de capacitaciones considerar talleres vivenciales para la gestión de habilidades blandas en el personal que labora en el Hospital.

## REFERENCIAS

- Alania Contreras, R., & Turpo Gebera, O. (2018). Development of advanced social skills in social communication students of a Peruvian University. *Revista Espacios*, 39(52).  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n52/a18v39n52p25.pdf>
- Alarcón, Sánchez, & Salvador. (2020). Contribuições para a avaliação dos resultados da gestão do governo cubano no ambiente local. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 8(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2020000300388](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2020000300388)
- Alcázar, P. (2020). Leadership Style and Organizational comitment: Impact. *Economía Coyuntural*, 5(4). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci_arttext)
- Aliaga Rebolledo, O., & Cofré Vega, D. (2021). The evolution of the Human Capital concept and the challenges for the Strategic Human Resource Management in Chile. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 14(40), 22. <https://doi.org/10.35588/gpt.v14i40.4862>
- Antonio, E., & Pilar, G. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral. *Espacios*, 1, 12.
- Ariza, G. (2019). *Gerencia de marca profesional: dirija y gestione su propia cartera* (Editorial Universidad de La Sabana (ed.)). <https://doi.org/10.5294/978-958-12-0509-7>
- Ayoví, J. (2019). Teamwork: key to the success of organizations. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 4(10), 58–74.  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Barría González, J., Postigo, Á., Pérez Luco, R., Cuesta, M., & García Cueto, E. (2021). Assessing Organizational Climate: Psychometric properties of the ECALS Scale. *Annals of psychology*, 37(1), 168–177.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282021000100019&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282021000100019&script=sci_arttext&tlng=es)

- Bass, B. (1999). Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9–13. <http://psycnet.apa.org/record/2010-19281-002>
- Blogger. (2017). *Rendimiento laboral*. <http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>
- Brito, Pitre, & Cardona. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Journal Información tecnológica*, 31(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cadena, J., Cruz, L., & Cadena, P. (2019). Process based management and patient satisfaction in Quito and Rumiñahui health centers. *Revista Espacios*, 40(37), 23. <http://es.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
- Calcina, Y. (2016). *El clima institucional y su influencia en el desempeño laboral*.
- Caldera Montes, J., Reynoso Gonzáles, O., Angulo Legaspi, M., Cadena García, A., & Ortiz Patiño, D. (2018). Social skills and self-concept social in university students of the region Altos Sur of Jalisco, Mexico. *Escritos de Psicología*, 11(3). <https://doi.org/10.5231/psy.writ.2018.3112>
- Carranza Delgado, J., & Sánchez Altamirano, F. (2022). Importance of soft skills in the job performance of human talent, Utcubamba, Amazonas region. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 59–62.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la calidad* (E. E. Ltda. (ed.)).
- Demuner, Becerril, & Ibarra. (2020). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53). <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Echeverría Vargas, S. L., & Flores Galaz, M. margarita. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica*, 33, 149,150.

- Economipedia. (2019). *Productividad laboral*.  
<https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Fajardo, R. (2021). Las habilidades blandas en los profesionales de la salud. *Medic Salud*, 13–15.
- Gamero, M. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *Actopan: Divulgare*.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*.
- Hernández, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (E. M.-H. Interamericana (ed.)).
- Huallpa Quispe, P. M. (2020). Soft skills of the accounting practiceer and organizational behavior in Moquegua. *Revista Ciencia y Tecnología para el desarrollo - UJCM*, 6(11), 52–59.
- Infante Alcántara, L., Araiza Vásquez, M. de J., & López Pérez, J. (2023). Competencias blandas que influyen en la empleabilidad laboral de profesionistas egresados de ingeniería de una universidad del Norte de México. *Formación Universitaria*, 16(2), 1–12.
- Izquierdo, O. (2017). Labor Relations: Theoretical and Methodological Approaches to Examining Labor Processes in the Context of the Updating of the Cuban Economic Model. *Revista Universidad de La Habana*, 283.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0253-92762017000100014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762017000100014)
- Kliksberg, B. (2009). *Más ética, más desarrollo*.
- Leiva, J. (2022). Qué son habilidades blandas y cómo aprenderlas. *Selectum*, 1–12.
- López López, L., & Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1129](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129)
- Macias Garcia, E. K., & Saltos Briones, G. (2020). Incidence of the organizational climate in the labor performance of chemical engineering career of the



- Universidad Técnica de Manabí. *Revista Educare*, 24(1), 98–11.
- Marín, & Placencia. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Revista Horizonte Médico*, 17(4).  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Monjas Casares, I. (2016). *Cómo Promover la Convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales* (Editorial Madrid:CEPE (ed.); Cuarta edi).
- Morocho Illescas, A. R. (2023). *Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022*. Universidad César Vallejo.
- Niria, N. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencias Gerenciales*, 1, 33–51.
- Osorio, J. (2010). Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales. *Medicina*, 60, 255.
- Pacheco Ruíz, C., Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., & Hernández Palma, H. (2020). Integral development of adjustment processes towards change in small and medium size enterprises. *Revista información tecnológica*, 34(5).  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>
- Paravic Klijn, T., & Lagos Garrido, M. (2021). Teamwork and health care quality. *Ciencia y Enfermería*, 27(41). doi: 10.29393/CE27-41TETM20041\*Enfermera, Doctora en Enfermería, Departamento Fundamentos de Enfermería y Salud Pública, Facultad de Enfermería, Universidad de Concepción, Chile. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4034-0187> Email: tparavic@
- Paredes Floril, P. R., & Quiroz Diaz, J. G. (2021). Correlation between organizational climate and labor performance in the main ecuadorian supermarket chains. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81–93.  
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Permía, K. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico* (México EAE (ed.); 1ed ed.).
- Pineda Escobar, M. A., & Cortés Ortiz, G. (2018). Change and organizational

- adaptation. A literature review. *Revista Espacios*, 39(37), 5.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>
- Pires, S., Monteriro, S., Pereira, A., Chalo, D., Melo, E., & Rodrigues, A. (2017). Non-technical skills assessment for prelicensure nursing students: An integrative review. *Nurse Educ Today*, 58, 19–24.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28818708/>
- Riquelme Castañeda, J., Pedraja Rejas, L., & VEga Massó, R. (2020). Leadership and management in wicked problem solving. A literature review. *Formación Universitaria*, 13(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>
- Rodríguez Siu, J. L. (2020). Soft skills as a basis of the good performance of the university teacher. *Innova Research Journal*, 5(2), 186–199.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>
- Salcedo Nuñez, M., Hoces La Rosa, Z. P., López Rengifo, C. F., & Chachi Montes, L. (2022). Petracomline pulichinaáchu yáchapakukunap ushya atipayninkunaáchu IESTP kaachu “Andrés Avelino Cáceres Dorregaray”, Huancayo. *Horizonte de la Ciencia*, 12(23), 170–179. doi: 10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.1472
- Santander, B. (2021). *Motivación laboral*.
- Soria Reséndez, A. C., Pedraza Melo, N. A., & Bernal González, I. (2019). The organizational climate and its association with job satisfaction in a higher education institution. *Acta Universitaria Multidisciplinary Scientific Journal*, 29, 1–14. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>
- Ticahuanca Sandoval, F. I., & Mamani Palacios, B. R. (2021). A theoretical approach to job performance. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86–98.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/download/1633/1916/](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/1633/1916/)
- Treviño Alanis, N., & Abreu, J. L. (2017). Teamwork, Working Groups and the Competence Perspective. *International Journal of Good Conscience*, 12(3), 405–422. [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- Vera, F. (2021). Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI.

*Revista Electrónica Transformar*, 2(2), 20–30. <https://orcid.org/0000-0002-4326-1660>

Zhang, Y., Liu, T., Meyer, C., Eeckhoutte, J., Johnson, D., Bestein, B., Liu, X., Weinert, M., Watson, R., Davenport, J., Verbeke, W., Torres Coral, E., Pinedo Greenwich, J. R., Tinoco Gómez, O., Quispe Atúncar, C., Beltrán Saravia, V., Pedraza Melo, N. A., Ogbonna, E., Harris, L., ... Agustini. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Genome biology*, 9(4), 16.

## **ANEXOS**

## 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición	Indicador
Habilidades Blandas	Capacidad de realizar determinadas acciones o tareas con buenos resultados, estas se pueden dividir en personales, sociales u ocupacionales y físicas, aunque se consideran blandas porque no son el foco de atención de las habilidades, es decir, son habilidades no técnicas o rasgos pasivos que no pueden ser considerados a simple vista. Alania & Turpo, (2018),	Movilización de habilidades y capacidades que permiten comunicarse de manera pertinente y la interacción con los pares dentro de una entidad.	Adaptación al cambio <hr/> Trabajo en equipo <hr/> Motivación	Ordinal	Aceptación Flexibilidad Autoconocimiento <hr/> Comunicación Liderazgo Responsabilidad compartida Habilidades de interacción personal <hr/> Compensación Estabilidad laboral Trato laboral
Desempeño laboral	Nivel de desempeño alcanzado por los empleados para lograr sus objetivos dentro de una organización durante un período de tiempo definido. "sistemas orientados a desarrollar la eficacia institucional, realizando acciones que aporten valor a cualquier tipo de	potencial de habilidades que se visibilizan a un servidor sea público o privado, sea calificado por los que reciben el servicio y por quienes entregan un servicio, mucho más en las áreas administrativas	Orientación de resultados <hr/> Responsabilidad <hr/> Relaciones interpersonales	Ordinal	Nivel de compromiso Eficiencia Iniciativa laboral <hr/> Actuación con Autonomía Capacidad de solución de problemas <hr/> Iniciativa Capacidad de integración

---

institución,  
incluidas las  
del ámbito de  
la salud".  
(Echeverría  
Vargas &  
Flores Galaz,  
2019)

---

## 2. Instrumentos de recolección de datos.

### ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL DEL HOSPITAL GESTIÓN DE HABILIDADES BLANDAS

**TEMA:** Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital , Ucayali 2022.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital , Ucayali 2022.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, se plantean ítems que permitirán conocer la relación entre Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral. No existen preguntas buenas ni malas. Es importante que responda todas las preguntas sin dejar casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, no será accesible a terceras personas, por lo que se garantiza el anonimato en el estudio.

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

N°	Habilidades blandas	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Adaptación al cambio						
1	¿Acepta y muestra disposición a las inducciones o socializaciones de nuevas tecnologías o protocolos que rigen en la institución?					
2	¿Es flexible y acepta las propuestas elaboradas por el jefe directo para cumplir con las metas trazadas por la institución?					
3	¿Resuelve problemas que abarquen sus funciones laborales, cuando la situación lo amerita sin que ello implique depender de otras opiniones, como parte de su autoconocimiento?					
Dimensión 2: Trabajo en equipo						
4	¿Su jefe directo promueve la comunicación asertiva entre los trabajadores de la institución?					
5	¿Cumple eficientemente sus funciones de líder en su puesto de trabajo?					
6	¿Cumple sus responsabilidades compartidas en su jornada laboral?					
7	¿Interactúa eficientemente con el grupo de trabajo?					
Dimensión 3: Motivación						
8	¿Recibe reconocimiento por su trabajo realizado, como parte de una compensación?					
9	¿Su estabilidad laboral influye en la motivación para trabajar?					
10	¿La institución mantiene un buen trato con el trabajador?					
11	¿El trato del personal administrativo motiva el desempeño de los trabajadores?					

**Fuente:** Instrumento adecuado del estudio de Morocho Illescas, (2023)

## ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL DEL HOSPITAL

### DESEMPEÑO LABORAL

**TEMA:** Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022.

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, se plantean ítems que permitirán conocer la relación entre Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral. No existen preguntas buenas ni malas. Es importante que responda todas las preguntas sin dejar casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, no será accesible a terceras personas, por lo que se garantiza el anonimato en el estudio.

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

N°	DESEMPEÑO LABORAL	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Orientación de resultados</b>						
1	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando compromiso e iniciativa en la realización de actividades?					
2	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos con compromiso y eficiencia?					
3	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo como parte de su iniciativa laboral?					
4	¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones como iniciativa laboral?					
<b>Dimensión 2: Responsabilidad</b>						
5	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en la institución?					
6	¿Mantiene al jefe encargado informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pudieron presentarse, solucionándolos oportunamente?					
7	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?					
<b>Dimensión 3: Relaciones interpersonales</b>						
8	¿Toma la iniciativa de aportar ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la institución?					
9	¿Colabora con otros armoniosamente sin considerar la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías?					
10	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo??					
11	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?					

**Fuente:** Instrumento adecuado del estudio de Morocho Illescas, (2023)



### 3. Consentimiento informado



#### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022.

Investigadora: Lima Yarma Yarlim Ingrid

##### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022", cuyo objetivo es determinar la relación entre gestión de las habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.



Describir el impacto del problema de la investigación.

Toda institución es importante que considere dentro de sus actividades la identificación de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores, porque las evaluaciones permiten mejorar el servicio ofrecido.

##### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital, Ucayali 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de su área de trabajo del Hospital.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora: Lima Yarma, Yarlim Ingrid; email: [yarlim-ingrid@hotmail.com](mailto:yarlim-ingrid@hotmail.com) y Docente asesor Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos; email: [swrios@ucvvirtual.edu.pe](mailto:swrios@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

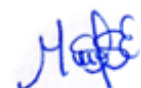
*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

#### 4. Matriz evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

##### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS GESTIÓN DE HABILIDADES BLANDAS

###### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Margarita Estefany Namay Villar
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de los servicios de la salud
Institución donde labora:	Clínica dental Dentmar - Pucallpa
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	



Firma del experto  
DNI: 71874895

##### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO DESEMPEÑO LABORAL

###### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Margarita Estefany Namay Villar
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de los servicios de la salud
Institución donde labora:	Clínica dental Dentmar - Pucallpa
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	



Firma del experto  
DNI: 71874895

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
NAMAY VILLAR, MARGARITA ESTEFANY DNI 71874895	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> <b>Fecha de diploma: 17/01/22</b> Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
NAMAY VILLAR, MARGARITA ESTEFANY DNI 71874895	<b>CIRUJANO DENTISTA</b> <b>Fecha de diploma: 04/12/18</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>
NAMAY VILLAR, MARGARITA ESTEFANY DNI 71874895	<b>BACHILLER EN ESTOMATOLOGÍA</b> <b>Fecha de diploma: 25/09/17</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/04/2012 Fecha egreso: 21/07/2017	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS GESTIÓN DE HABILIDADES BLANDAS****1. Datos generales del Juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Cristian Frey Tenazoa Coral
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de los servicios de la salud
<b>Institución donde labora:</b>	Centro de Salud Monteslegre de Neshuya – Ucayali
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	



Firma del experto  
DNI:46691429

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO DE SEMPEÑO LABORAL****1. Datos generales del Juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Cristian Frey Tenazoa Coral
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de los servicios de la salud
<b>Institución donde labora:</b>	Centro de Salud Monteslegre de Neshuya – Ucayali
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	



Firma del experto  
DNI: 46691429

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
TENAZOA CORAL, CRISTIAN FREY DNI 46691429	<b>CIRUJANO DENTISTA</b>  Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
TENAZOA CORAL, CRISTIAN FREY DNI 46691429	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>  Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
TENAZOA CORAL, CRISTIAN FREY DNI 46691429	<b>BACHILLER EN ESTOMATOLOGÍA</b>  Fecha de diploma: 21/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 15/02/2008 Fecha egreso: 25/07/2018	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS GESTIÓN DE HABILIDADES BLANDAS****1. Datos generales del Juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Adni Jehú Inocente Bonilla
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión educativa, docencia, investigación, administración de la educación
<b>Institución donde labora:</b>	Dirección Regional de Educación de Ucayali
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	



Firma del experto  
DNI: 40499900

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO DESEMPEÑO LABORAL****1. Datos generales del Juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Adni Jehú Inocente Bonilla
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión educativa, docencia, investigación, administración de la educación
<b>Institución donde labora:</b>	Dirección Regional de Educación de Ucayali
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	



Firma del experto  
DNI: 40499900

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> <b>Fecha de diploma: 05/12/2014</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	<b>LIC. EN EDUCACION BIOLOGIA QUIMICA</b> <b>Fecha de diploma: 07/01/2002</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	<b>MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA</b> <b>Fecha de diploma: 02/12/2011</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	<b>LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: BIOLOGIA Y QUIMICA</b> <b>Fecha de diploma: 07/01/2002</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	<b>LICENCIADO EN EDUCACION</b> <b>Fecha de diploma: 07/01/2002</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION BIOLOGIA Y QUIMICA</b> <b>Fecha de diploma: 24/05/2001</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>



## 5. Resultado de similitud del programa Turnitin.

The screenshot shows the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area on the left displays the following text:

**II. MARCO TEÓRICO**


Es importante considerar estudios que hayan abordado las variables. A nivel internacional, se tiene el aporte de Infante et al., (2023) "*Competencias blandas que influyen en la empleabilidad laboral de profesionistas egresados de ingeniería de una universidad del Norte de México*", cuyo objetivo fue determinar qué competencias blandas influyen en la empleabilidad, es decir si estas variables identificadas se relacionan, la características metodológicas del estudio fueron de diseño cuantitativo, transversal y no experimental, aplicaron un instrumento a una población de 170 egresados mediante un formulario de electrónico para poder tener la información de manera inmediata, cuyos resultados mostraron que los niveles de habilidades blandas eran deficientes, lo que evidenció que hay relación entre la resolución con la empleabilidad laboral o la capacidad de en cómo desempeña la labor asignada; finalmente concluyeron que los aspectos dimensionales de la empleabilidad laboral.


The right-hand panel shows the similarity report:

- Resumen de coincidencias** (Close)
- 13 %** (Overall similarity score)
- Se están viendo fuentes estándar
- [Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)
- Coincidencias**
- 1 hdl.handle.net Fuente de Internet 5 %
- 2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 3 %
- 3 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 2 %
- 4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: "Página: 5 de 37", "Número de palabras: 8072", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", and "Activado". The system tray at the very bottom shows the date and time as 19/07/2023, 19:24.

## 6. Carta de presentación

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



Lima, 25 de mayo de 2023

**Carta P. 0334-2023-UCV-EPG-SP**

Dr.  
LUCAS RENATO MARTIN BORJAS ROA  
DIRECTOR  
HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA

De mi mayor consideración:

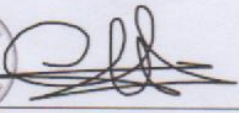

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LIMA YARMA YARLIM INGRID**; identificado(a) con DNI/CE N° 41921598 y código de matrícula N° 7001147852; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**GESTIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL PERCIBIDO EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL , UCAYALI 2022**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


  



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

f | t | i | v  
ucv.edu.pe

## 7. Carta de aceptación del Hospital

 **GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD UCAYALI**  
HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Yarinacocha, 01 de Junio del 2023

**OFICIO N° 912 -2023-UADI-HA**

**SEÑORA,**  
**MBA. RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales Universidad Cesar Vallejo.

**Presente.-**




**ASUNTO : ACEPTACION PARA PROYECTO DE INVESTIGACION**

**REFERENCIA : CARTA P. 0334-2023-UCV-EPG-SP.**

Es grato es dirigirme a ustedes, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, la Unidad de Apoyo a la Docencia da por aceptado a la estudiante **LIMA YARMA YARLIM INGRID** de la Maestría en Gestion de los Servicio de la Salud, para que pueda realizar su trabajo de investigacion denominada: **GESTION DE LAS HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL PERCIBIDOS EN TRABAJADORES EN UN HOSPITAL, UCAYALI 2022.**

Sin otro particular me suscribo de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente

    
MC. LUCAS RENATO MARTIN BORJAS ROA  
Director Ejecutivo del Hospital Amazonico  
CMP 59266

Ministerio de Salud  
Personas que atendemos personas

Central Telefónica: 596188 - 597053 - 596408  
Fax: Anexo 122  
E-mail: hamazonico@hotmail.com  
Jr. Aguaytia 605 - Yarinacocha

## 8. Otros anexos:

### Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de habilidades blandas	,309	253	,000
Desempeño laboral	,356	253	,000
Adaptación al cambio	,325	253	,000
Trabajo en equipo	,309	253	,000
Motivación	,264	253	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Describe la correlación de las variables

### Interpretación:

Se observa que la prueba de normalidad empleada en el estudio fue el parámetro estadístico de Kolmogorov-Smirnov debido a que la población de estudio fue superior a 50, y ello, indicó que la prueba de correlación para la comprobación de hipótesis fue Rho de Spearman que determinó la relación entre las variables.

## Base de datos

	Variable1	Variable2	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión3	Dimensión1V2	Dimensión2V2	Dimensión3V2
1	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3
242	1	1	2	1	1	2	1	1
243	1	1	2	1	1	1	1	1
244	1	1	2	1	1	1	2	1
245	1	1	2	1	1	1	1	2
246	1	1	2	1	1	1	1	2
247	1	1	2	1	1	1	1	1
248	1	1	2	1	1	1	1	1
249	1	1	1	1	1	1	1	1
250	1	1	1	1	1	1	1	1
251	1	1	1	1	1	1	1	1
252	1	1	1	1	1	1	1	1
253	1	1	1	1	1	1	1	1

## Prueba de confiabilidad de gestión de habilidades blandas

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,983	,983	11

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
HabilBlan01	2,67	1,269	30
HabilBlan02	2,87	1,167	30
HabilBlan03	2,80	1,064	30
HabilBlan04	2,67	1,269	30
HabilBlan05	2,80	1,186	30
HabilBlan06	2,80	1,186	30
HabilBlan07	2,40	1,102	30
HabilBlan08	2,27	1,143	30
HabilBlan09	2,60	1,329	30
HabilBlan10	2,67	1,269	30
HabilBlan11	2,87	1,167	30

## Prueba de confiabilidad de desempeño laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,983	,984	11

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
DesemLab01	2,80	1,186	30
DesemLab02	2,40	1,102	30
DesemLab03	2,27	1,143	30
DesemLab04	2,60	1,329	30
DesemLab05	2,67	1,269	30
DesemLab06	2,87	1,167	30
DesemLab07	2,80	1,064	30
DesemLab08	2,67	1,269	30
DesemLab09	2,80	1,186	30
DesemLab10	2,80	1,186	30
DesemLab11	2,40	1,102	30



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de las Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en trabajadores de un Hospital , Ucayali 2022", cuyo autor es LIMA YARMA YARLIM INGRID, 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.

LIMA, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR <b>DNI:</b> 06799562 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1202-5523	Firmado electrónicamente por: SWRIOSR el 08-08- 2023 20:14:18

Código documento Trilce: TRI - 0632125