



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Habilidades blandas y desempeño laboral en un centro de salud
mental comunitario, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Zegarra Salas, Yesenia (orcid.org/0009-0005-2866-6220)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dr. Pérez Pérez, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios y la Virgen María por siempre guiar y bendecir cada paso que doy. A mis queridos padres por su amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. A mi esposo e hijos, por ser la fuerza que me impulsa a ser mejor cada día.

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Hugo Chumpitaz Caycho por compartir su valiosa experiencia y guiar con tanto profesionalismo, este proceso de aprendizaje. A todos mis profesores por su compromiso y dedicación en beneficio de una buena calidad educativa.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla cruzada variable habilidades blandas*variable desempeño laboral	20
Tabla 2. Tabla cruzada dimensión adaptabilidad*variable desempeño laboral	21
Tabla 3. Tabla cruzada dimensión trabajo en equipo*variable desempeño laboral	22
Tabla 4. Tabla cruzada dimensión empatía*variable desempeño laboral	23
Tabla 5. Prueba de normalidad	24
Tabla 6. Hipótesis general	25
Tabla 7. Hipótesis específica 1	26
Tabla 8. Hipótesis específica 2	27
Tabla 9. Hipótesis específico 3	28

Resumen

La presente investigación se planteó como objetivo general identificar si existe relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023. La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra del estudio estuvo conformada por 30 empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, a quienes se les aplicó los cuestionarios con escala de Likert. Los resultados del análisis realizado indicaron en la prueba hipótesis general encontraron un valor de Rho igual a 0,688 y una Sig. (bilateral) igual a 0,000; por lo tanto, aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Se concluyó que obtuvo una correlación positiva moderada entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023

Palabras clave: habilidades blandas, desempeño laboral, colaboradores.

Abstract

The general objective of this research was to identify if there is a relationship between soft skills and job performance in a community mental health center, Lima 2023. The research is based on a quantitative approach, of an applied type, with a correlational level, design non-experimental, cross-sectional. The study sample consisted of 30 care and administrative employees of a community mental health unit, to whom questionnaires with a Likert scale were applied. The results of the analysis carried out indicated in the general hypothesis test that they found a value of Rho equal to 0.688 and a Sig. (bilateral) equal to 0.000; therefore, the alternate hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. It was concluded that there was a moderate positive correlation between soft skills and job performance in a community mental health center, Lima 2023.

Keywords: soft skills, work performance, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Un aspecto que caracteriza a las personas es que somos netamente seres sociales, por lo que necesitamos el acompañamiento y cuidados desde que nos encontramos en formación gestacional; y son los padres y/o cuidadores quienes en nuestros primeros años de vida nos dan esa protección y orientación necesarios para lograr un desarrollo integral, adquiriendo la autonomía e independencia, habilidades y destrezas necesarios para desempeñarnos con eficiencia en las ocupaciones de la vida cotidiana, por lo tanto es necesario en la primera infancia el cuidado y acompañamiento del adulto y de un contexto enriquecido, que estimule el desarrollo y crecimiento de manera integral; para lograr desarrollar sus habilidades motrices, sociales, comunicativas, emocionales. Por lo tanto, es en la primera infancia donde se establecen las bases para un buen desarrollo biopsicosocial, y en el presente trabajo enfatizamos la investigación en las habilidades blandas (HB), que son un aspecto relevante de las emociones y como estas impactan en el desempeño laboral (DL) de los individuos, y como el desarrollo y su aprendizaje permite formar a personas con mejores recursos y estrategias para manejar situaciones dentro de su organización laboral (Ortega, 2017).

La mayor parte de nuestras vidas la pasamos en nuestros lugares de trabajo, trabajar con otras personas es una necesidad diaria, y lo realizamos con el objetivo de encontrar estabilidad laboral, económico y profesional. Es importante que las personas confíen en su institución laboral, puesto que les permitirá obtener las oportunidades que necesitan para alcanzar sus objetivos y sobre pasar sus límites (Chiavenato, 2000). Cuando un colaborador confía en su organización, esta confianza le permitirá alcanzar los objetivos empresariales y por ende los personales y así ir superando sus limitaciones, esto se traduce en cuanto más realizado se siente la persona y/o colaborador, los temores, dudas e indecisiones irán disminuyendo e ira ganando terreno la seguridad y la confianza por lo tanto será un colaborador que se desempeñe con eficiencia y eficacia; por eso se habla de una sinergia, la organización necesita al trabajador y el trabajador necesita a la organización, ambos crecen, logran sus objetivos, metas, los colaboradores o trabajadores pasan hacer parte primordial del crecimiento de una organización, pero solo si logran este crecimiento sinérgico y de ambas partes crean un buen

clima laboral, basado en un buen desempeño laboral y el desarrollo de habilidades blandas (Chiavenato, 2000).

Las habilidades blandas, en los últimos 10 años está cobrando mucha importancia respecto al campo laboral e incluso en la instrucción de estudiantes universitarios, se está fomentando cambios en las mallas curriculares con el propósito de brindar una formación completa a los estudiantes, no solo en sus capacidades técnicas sino también en sus habilidades para gestionarse mejor en sus futuros organizaciones labores, por lo tanto, se viene trabajando para la proyección laboral de los próximos profesionales de salud o de otras especialidades. El éxito laboral y/o profesional genera un gran impacto en el área personal, por lo que se entiende por qué ha generado gran interés de investigación; sin embargo, se ve que algunos estudios refieren que el 26.6% se orientan en un contexto organizacional y un 60% se evocan a la parte educativa, por lo cual se deben seguir haciendo estudios sobre la línea organizacional (Romero et al., 2021).

En Los países latinoamericanos se evidencio que el desarrollo de las habilidades sociales, por ejemplo, su nivel de comunicación, trabajo en equipo, empatía y otros, en los profesionales de la salud, potenció su desarrollo laboral haciéndolo un más competente y versátil en sus funciones y en el desempeño de sus tareas (Gamero, 2019). Es importante mencionar que la pandemia convirtió a los trabajadores del sector salud en los profesionales más valorados, en atender de pacientes con complicaciones de salud física y/o mental, y se vio muy necesario optimizar su fuerza de respuesta contra la enorme necesidad que cada día más grande no solo en cantidad de pacientes sino también en complejidad de diagnósticos que afectaron de gran manera la forma de convivir de las personas en su entorno social, laboral, emocional, por tal razón, se tuvieron en cuenta la importancia de incluir, además de sus responsabilidades habituales, las habilidades interpersonales que les permitirían interactuar de manera efectiva con las personas que necesitan ser atendidas y, en consecuencia, conseguir un rendimiento laboral mejorado que efectuara con altos nivel de calidad exigidos tanto en unidades de salud públicas como privadas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021).

Sin embargo, el estrés que enfrentó el personal de salud para superar los estragos producidos por la pandemia, ha sido tan relevante que, según los datos recolectados del CIE, ya que hubo una baja en sus puestos laborales del 19 % de

profesionales de enfermería, se refiere en esta investigación que la exceso de trabajo, el estrés y el cansancio fueron las principales razones que llevaron a muchos profesionales de enfermería a tomar la decisión de abandonar sus puestos de trabajo, las dificultades para manejar el estrés, lograr un buen trabajo en equipo, lograr ser un buen líder y ser empáticos, llevo a muchos profesionales de la salud ser conscientes de la importancia que tiene en su bienestar y en un buen desempeño laboral el que tengan buenas habilidades blandas, por lo que, para lograr ser los colaboradores dentro de los establecimiento públicas de servicios de salud, que cumplan el objetivo de cumplir fehacientemente las exigencias de la comunidad ciudadana, ya sean básicas o complejas (Del Rosario et al., 2021).

En este contexto, el rol del servidor público en la atención de las personas es crucial y a menudo se cuestiona su desempeño, por lo que la actitud del personal de salud tiene un impacto significativo en su trabajo (Cordero, 2020). En nuestro país, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2018) ha informado que los empleadores demandan principalmente habilidades socioemocionales, representando el 51% de las competencias requeridas. Por otro lado, las habilidades cognitivas representan el 20%, la combinación de estas dos habilidades se conoce como habilidades de empleabilidad.

Ante lo expuesto, las habilidades blandas desempeñan un papel crucial en las habilidades socioemocionales, ya que repercute en el desempeño laboral de los colaboradores y, a su vez, tienen un impacto en el éxito tanto de la organización como de los propios colaboradores a nivel personal y profesional. Esta reciprocidad de satisfacción mutua es fundamental para lograr un crecimiento sostenido. Sin embargo, las instituciones sanitarias han experimentado dificultades en el desempeño laboral y en el personal laboral debido a deficiencias persistentes en la aplicación de estas habilidades blandas. Estos problemas pueden manifestarse en dificultades para resolver y abordar las tareas pendientes, lo que dificulta que los cargos asignados cumplan con sus responsabilidades designadas (Espinoza y Gallegos, 2020).

En el campo teórico, el presente estudio se justifica en integrar y analizar los constructos teóricos, de ambas variables, que son desempeño laboral y las habilidades blandas, que permiten entender las diversas perspectivas que lo que permitirá comprender la problemática de las organizaciones laborales y también la

problemática del mismo colaborador en relación a sus capacidades, habilidades duras y blandas y como estas cumplen un papel determinante en el éxito deseado por las organizaciones laborales, también el estudio de estas variables podría orientar la realización de nuevas líneas de investigación. La razón práctica se plantea con el propósito de que los informes generados por esta investigación tengan un aporte valioso al análisis de la problemática relacionada con las competencias sociales y el rendimiento ocupacional de los empleados que trabajan en un centro de atención psicológica de la comunidad. La justificación metodológica se basa en que el estudio presenta un análisis cuantitativo, junto a un diseño que no manipula ni altera las variables, y que de alcance descriptivo correlacional.

La investigación plantea como el principal objetivo, identificar si existe relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023. Como objetivos específicos: determinar si existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral en un centro de salud mental, Lima 2023; determinar si existe relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario Lima 2023; determinar si existe relación entre la empatía y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.

Ante lo cual se plantea la siguiente hipótesis general, existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023. De la cual se derivan las siguientes hipótesis específicas: existe relación significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023; existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023; existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se procede a citar las siguientes investigaciones nacionales, Rodríguez (2022) se propuso en determinar si hubo una influencia entre las HB y el DL del profesional de enfermería. La metodología utilizada fue de naturaleza cuantitativa no experimental, carácter aplicado, criterio explicativo y un procedimiento deductivo basado en hipótesis. El análisis inferencial revela, a través del R cuadrado de Nagelkerke, que el 76% de la variación en el rendimiento laboral está asociada con las habilidades no técnicas. Los resultados también muestran un p-valor = 0.000, consecuentemente entre sus hipótesis descartó la nula y admitió la alterna. En síntesis, se puede afirmar que hubo una influencia significativa de las habilidades no técnicas en el desempeño laboral de los profesionales de la salud.

Orellana (2022) realizó su investigación con el objetivo de comprobar la asociación entre las HB y el DL en los trabajadores ocupacionales de salud. Se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo, fundamental y no basado en experimentos, con un diseño temporal transversal, y se aplicó un análisis correlacional de los datos. Los hallazgos revelaron una conexión entre las variantes, mientras que se observó un bajo grado de desempeño laboral respecto a los trabajadores del sector de salubridad.

Reto (2021) se propuso comprobar la analogía existente en HB sobre la calidad de atención en los trabajadores de rehabilitación. El enfoque metodológico que empleó se basó en el análisis cuantitativo, siguiendo un enfoque hipotético-deductivo, de naturaleza básica, con un nivel descriptivo y correlacional. Los hallazgos obtenidos de la investigación revelaron una conexión relevante entre las habilidades no técnicas y el nivel de atención brindado por los trabajadores de rehabilitación. De este modo, se llega a la conclusión que hubo una analogía relevante entre el estudio de las variantes que se desenvuelven en el ámbito sanitario de los trabajadores.

Astochado (2019) investigó conocer si HB guardan asociación con la calidad de atención. En su estudio utilizó la metodología correlacional; no experimental. Los hallazgos determinaron que hubo una dependencia importante entre las variantes, y dentro de los factores como la proactividad, el estrés, responsabilidad social, trabajar en equipo y comunicación, y dentro de las dimensiones de calidad de atención, predomina el respeto al usuario, comunicación y eficacia del servicio.

Finiquitó que se comprueba la significancia entre los factores de las HB con los factores de la calidad de atención.

Larico (2022) tuvo como meta especificar la analogía entre las HB y DL. La metodología empleada es de naturaleza elemental, con enfoque en la descripción de correlaciones y un diseño de investigación transversal. Se analizó una muestra de 50 sujetos, y los hallazgos revelaron un grado de relación moderado y un nivel de significancia. Consiguientemente, se finiquitó que hubo una analogía importante hacia ambas variables, mientras que no hubo evidencia importante concerniente a las HB sobre los factores del sentido de pertenencia.

López (2018) investigación tuvo el propósito de establecer si existe una conexión entre la calidad de vida que transcurre en el ámbito laboral y el desempeño de los trabajadores de una organización. Se utilizó una metodología de criterio cuantitativo, específicamente un estudio básico con un diseño correlacional. Se tuvieron como voluntarios a 50 trabajadores del área de la salud. En el informe de la tesis, se presentaron los siguientes hallazgos, indicando que se observa una relación fuerte y significativa entre la calidad de vida y el desempeño de los trabajadores. Consecuentemente, se puede concluir que a medida que la calidad de vida en el ambiente de trabajo aumenta, también el nivel de desempeño en el trabajo se incrementará.

En el ámbito internacional, Bayser (2022) realizó una indagación con el propósito de describir la conexión que prevalece entre la motivación y el rendimiento en el ámbito laboral de las enfermeras. El enfoque metodológico empleado fue un análisis descriptivo de corte transversal, y su muestra estuvo compuesta por 60 profesionales. Se utilizaron dos herramientas de evaluación, siendo la motivación analizada en tres aspectos diferentes y la competencia laboral considerada para la evaluación del rendimiento. Dentro de los hallazgos alcanzados se obtuvo una correlación existente entre la motivación y el rendimiento laboral, y, como conclusión, se enfatiza la importancia de fomentar la investigación para mejorar la intervención y alcanzar mejores logros en ambas variables de estudio.

Jay (2019) llevó a cabo un estudio cuyo propósito principal fue analizar la importancia de las habilidades no técnicas en el éxito de las instituciones administrativas. La metodología adoptada se basó en un criterio epistemológico de paradigma positivista, de nivel descriptivo, con un diseño sin intervención

experimenta y tiempo transversal. La muestra utilizada en la investigación estuvo compuesta por 40 individuos. Los hallazgos de la investigación revelaron que las dimensiones de las habilidades no técnicas están presentes en los elementos de competencias personales y habilidades interpersonales en los proyectos de gestión.

Fuentes et al. (2021) se propusieron comprobar la frecuencia de las competencias no técnicas en alumnos de grado universitario. Para llevar a cabo el estudio usó un criterio cuantitativo, diseño descriptivo y periodo transaccional. La muestra consistió en 50 estudiantes universitarios en sus últimos años de estudio. Los hallazgos revelaron que las habilidades de escucha, influencia y trabajo en equipo fueron las más prevalentes, mientras que se identificaron áreas de mejora en responsabilidad y apoyo. En conclusión, se destaca la importancia de desarrollar habilidades no técnicas para una exitosa inserción laboral, lo cual implica la insuficiencia de reestablecer los procedimientos de estudio en las instituciones universitarias.

Junco (2020) en su informe se propuso comprobar si el desarrollo interpersonal tiene influencia en el rendimiento de los trabajadores de la salud. El enfoque metodológico del estudio fue de naturaleza cuantitativa, con un alcance descriptivo y correlacional, y se utilizó el método deductivo. La muestra consistió en 104 individuos seleccionados de la población. Los resultados revelaron deficiencias en la comunicación y aspectos relacionados con la personalidad. Sin embargo, se encontró una correlación alta y positiva respecto a las relaciones interpersonales en el desempeño laboral debido a que el valor de analogía resultó ser 0,856.

Costales y Freire (2021) en su investigación se propusieron como objetivo analizar el papel crucial de la empatía en el cuerpo médico de una unidad de salud de nivel C en la localidad de Quero. Se empleó una sistemática cuantitativa, descriptiva y tiempo transaccional. La muestra consistió en 50 profesionales del ámbito sanitario y se utilizó la graduación de empatía Jefferson para evaluar los niveles de empatía. Los resultados obtenidos revelaron la relevancia que tiene tomar una actitud empática cuando se desarrollan las habilidades interpersonales entre los trabajadores del centro médico. Como conclusión, se recomienda promover nuevas alternativas que fomenten el uso adecuado de la empatía en establecimiento de salud.

A continuación, se exponen los fundamentos teóricos y enfoques conceptuales de ambos aspectos, las competencias interpersonales consideradas así debido a su papel pionero en este tema. En su obra sobre la inteligencia emocional, introduce una significación que trasciende las limitaciones de lo previamente hallado, sosteniendo que la inteligencia no debería ser evaluada únicamente por la capacidad de memorizar información, ya sea en el ámbito literario o matemático, refiriéndose a un nuevo concepto que son las habilidades blandas, que es un término vinculado a la esfera emocional y a la capacidad de resolver conflictos, lo cual resulta fundamental para el perfeccionamiento de relaciones interpersonales efectivas (Goleman, 2012).

Las habilidades blandas se refieren a un conjunto de capacidades y destrezas que permiten a las personas relacionarse de manera adecuada y proactiva con los demás. Estas habilidades facilitan la interacción social, el desenvolvimiento en diferentes entornos, la gestión de emociones, la resolución de conflictos y la colaboración en metas comunes. Estas habilidades están relacionadas con la inteligencia emocional, el sentido de felicidad y bienestar personal. Se reconocen como competencias que se desarrollan y maduran a lo largo de la vida, a través de diversas experiencias que influyen en el aprendizaje social, emocional y cognitivo (Miller, 2019).

El desarrollo de HB no se limita a una única característica, puesto que es la resolución de una composición de destrezas comunicativas, sociales y otros factores que se desenvuelven en los diferentes entornos donde una persona se desenvuelve, ya sea social o laboral. Por lo tanto, el impacto que tiene en el contexto donde vive es crucial para el desarrollo de estas habilidades (Ruiz y Bárcenas, 2022).

Es importante destacar que las HB, también conocidas como habilidades no cognitivas, y las habilidades cognitivas, también denominadas habilidades duras, están interrelacionadas. Es esencial adquirir ambas habilidades, ya que esto proporciona fortaleza y una visión de futuro más clara, así como aumenta las posibilidades de éxito en la vida. Además, la adquisición de estas habilidades puede tener un impacto positivo en varios aspectos, como mayores ingresos económicos, mayor sensación de vitalidad en la salud, y en la prevención de comportamientos de riesgo (Aveleyra et al., 2021).

Cada tres años es de conocimiento general que se realizan pruebas para evaluar y calificar aspecto académicos de los estudiantes de 15 años, con la prueba PISA que se realiza en varios países, y ya se señala que la habilidad blanda es un aspecto primordial desde las etapas del colegio, por esta razón la prueba PISA incluye el trabajo colaborativo en el año 2016 como uno de sus indicadores de valoración; ya que es algo muy importante para el desenvolvimiento dentro de un equipo de trabajo multidisciplinario, donde se tiene que cumplir metas y objetivos; se necesitan jóvenes que demuestren en su trabajo ser proactivos, saber adaptarte a los cambios, ser responsables, que tengan la capacidad de tener sus propias ideas, que logren trabajar en equipo y de ofrecer soluciones a los innovadoras a dificultades que se pueda presentar en su actividad laboral (Heckman Y Kautz, 2012).

Las personas que reúnan estas características como el ser comunicativas, con capacidad de negociación, y habilidades interpersonales, tendrán mayores posibilidades de éxito a nivel laboral (Ortega, 2017). Es importante reconocer la relevancia del progreso de estas habilidades principalmente en la niñez, y el rol fundamental de la familia, como facilitador, protector y generador de experiencias de aprendizaje enriquecedoras. Las habilidades duras pueden ser desarrolladas, aprendidas, estudiadas, mientras que las habilidades blandas requiere de voluntad para poner mayor atención, el principal interés para investigar y promover el aprendizaje de las HB en las individuos, es que tengan un buen desempeño laboral, sean trabajadores productivos, proactivos, y tomando en cuenta que las nuevas tecnologías tienen un impacto en todas los países, industrias, y en todos los individuos, es un reto que las nuevas generaciones de profesionales , en este caso de profesionales de salud, adaptarse a este mundo cambiante, que exige que deben mejorar lo más temprano posible sus habilidades, la clave es tener un aprendizaje continuo, donde no solo se aprenda en el colegio, en el hogar, sino también en el trabajo que es un escenario importante para el desarrollo de las HB, se recomienda el aprendizaje en todas la etapas da de la vida done los padres, maestros, empresarios, jefes, coordinadores deben aprender a orientar capacitar a sus trabajadores motivándolos para aumentar la productividad de sus centros laborales (BID, 2017).

Un informe elaborado por la Sociedad de Gestión de Recursos Humanos sobre la disparidad entre el estado económico y las competencias requeridas reveló que, de más de 2500 participantes, el 40% mencionaron el pensamiento crítico y la capacidad de resolver dificultades, un 38% la conducta profesional y ética en el trabajo, un 34% el liderazgo, y un 27% la habilidad de comunicación escrita, dando a entender que las cuatro aptitudes no técnicas en las que los empleados suelen presentar deficiencias. En la encuesta también se mencionó que a pesar de que se le brinda todas las facilidades técnicas, y el entrenamiento en los procesos, pero aún no hay éxito en el trabajo, es porque ven que los trabajadores no logran trabajar en equipo, su comunicación es deficiente, tienen dificultades para tener un juicio crítico y dificultad en el manejo de sus emociones, no apoyan en que la marca pueda alcanzar el éxito que necesita (SHRM, 2014).

Las habilidades blandas tienen diversas maneras de ser denominadas: habilidades interpersonales, aptitudes no académicas, capacidades versátiles, habilidades no especializadas, habilidades para el desarrollo personal, aptitudes no cognitivas, destrezas fundamentales, habilidades de comunicación, aptitudes socioemocionales, aptitudes, competencias fundamentales y avanzadas (Romero et al., 2021). Estas habilidades van a potenciar la posibilidad de que los colaboradores puedan producir mejor en sus organizaciones, donde logran usar los mismos recursos, en el tiempo requerido estas destrezas pueden ser congénitas o asimiladas de la experiencia en el trabajo o como también ser adquiridas de forma autónoma por medio del aprendizaje, lo cual indica que el individuo se encuentra en busca un desarrollo y realización auto personal (Busso et al., 2017).

Las habilidades posibilitan que el empleado pueda llevar a cabo sus tareas de manera eficiente, lo que propicia el establecimiento de una conexión dentro de las empresas entre sus compañeros de grupo y saber manejar aquellas situaciones donde se necesite de una mayor comprensión y tolerancia para poder enmendar soluciones justas entre los pares (Peña et al., 2023). Las habilidades sociales abarcan la amalgama de disposiciones y atributos personales favorables, tales como el trato a los pacientes, saber delegar, dirigir trabajos en grupo, dar solución a las disputas, entre otros, que capacitan a los individuos para alcanzar el triunfo en el ámbito laboral y promover su carrera profesional es también una capacidad de persuadir a los demás utilizando de forma adecuada la capacidad de

comunicación es un don que este alcance de todos (Félix, 2019). En su obra "La inteligencia emocional" Goleman (2012) expone las competencias sociales fundamentales, tales como la habilidad para comunicarse efectivamente, la capacidad de asumir responsabilidad, la adaptabilidad y la capacidad de expresarse de manera asertiva. Esto demuestra que las habilidades blandas son de naturaleza subjetiva. Aunque no se menosprecian las habilidades técnicas o duras, se destaca que se necesita mucho más en el entorno laboral actual. En cambio, se requiere de trabajadores que tomen la iniciativa y sea comprometan con la meta de un crecimiento común en el ámbito laboral (Pearson, 2022).

Respecto a la variable HB, se compone de tres dimensiones: adaptabilidad, trabajo en equipo y empatía. La adaptabilidad, es la destreza que tiene un sujeto de poder adaptarse y acoplarse a los cambios, el ser humano debe ser capaz de acomodarse en forma eficiente y continuar realizando sus funciones sin que se vean afectadas sus demás actividades laborales, el ámbito productivo, siempre está sujeto a cambios ante las exigencias, donde el trabajador debe alinearse con las proyecciones de la organización, (Pedroza y Reyes, 2021). Asimismo, la adaptabilidad responde a la relación que existe entre el contexto y al organización y un plan que ayude a promover esta capacidad dentro de las organizaciones, por otro lado, conforme ms tiempo tenga el colaborador en una organización menos capacidad tiene de adoptarse y puede tomar una actitud negativa antes los cambios sugeridos, por lo contrario un colaborador nuevo suele ingresar con un actitud más positiva con mayor colaboración a la innovación y cambios en la mejora de los servicios, no menos importante es el rol que desempeña un líder de una organización , ya que debe ser facilitador integrador, escuchar al personal y brindarles seguridad, debe fomentar en los colaboradores el compromiso de trabajar en conjunto en favor de la organización y en favor de los ellos mismos, logrando una respuesta favorable a los cambios (Gómez et al., 2021).

Por su parte el trabajo en equipo, o trabajo colaborativo en el modelo de atención socio sanitaria se fundamenta en el cuidado de manera integral del paciente, esto exige una atención multidisciplinaria, dentro de un contexto de muchas especializaciones, lo que exige integrar las tareas, evitar la duplicidad de funciones y fomentando un proceso sinérgico, el trabajo en equipo exige un alto nivel de comunicación entre los profesionales, el trato efectivo hacia la persona, usuario o

paciente o cliente, por otro lado, se menciona que la colaboración en grupo implica la acción de elegir las mejores alternativas para el equipo de trabajo, a través del intercambio de conceptos con el fin de potenciar la labor conjunta en torno a un objetivo compartido (Chiavenato, 2020).

La empatía, es la capacidad de sentir emociones como las otras personas, y poder imaginar que está sintiendo o pensando, y de esta manera tratar de comprender sus emociones, pero desde su perspectiva y no desde tu juicio, valores, o creencias personales (Hawkins, 2021). A su vez, la empatía es tan importante en las relaciones personales que no importa lo inteligente que seas si no eres empático, no se va a llegar muy lejos, por lo tanto, practicar y mejorar nuestra empatía nos hace gestionar mejor nuestras emociones y tener pensamientos más claros que nos facilita relacionarnos mejor con otras personas, nos hace más compasivos, generosos (Goleman, 2012).

La segunda variable a investigar es el desempeño laboral, en primer lugar, las primeras investigaciones sobre esta variable se han realizado desde la psicología organizacional, con el objetivo de entender y explicar cuáles serían los semblantes que repercuten en el perfeccionamiento de las organizaciones, en este caso es investigar sobre el DL en empleados de una entidad de salud, organizaciones que están en constantes innovaciones, para hacer frente a las carencias de los ciudadanos. Conviene subrayar que cuando se habla de desempeño laboral, se afirma que los colaboradores realizan acciones y conductas relevantes que ayudan a la organización a alcanzar sus metas, los colaboradores deben presentar ciertas cualidades, capacidades, habilidades que se necesitan para lograr el éxito en sus organizaciones (Campbell, 2000).

Por otro lado, se menciona que debe haber un líder que pueda regular las acciones de los colaboradores y la organización, y se especifica que el desempeño laboral adecuado depende de esta sinergia entre los colaboradores y la organización (De Faria, 2000). Un correcto rendimiento en el trabajo conlleva a que la organización obtenga reconocimiento, consolidación y prestigio, por lo tanto, es crucial llevar a cabo la evaluación del desempeño de los empleados, donde las conductas a evaluar pueden ser individuales o colectivas en diferentes espacios o lugares, y se enfoca en la conducta de los trabajadores y como estos toman el control de los resultados, (Bautista et al., 2020). El rendimiento de los empleados siempre ha sido

considerado como crucial para lograr la eficiencia y éxito de una institución. Por esta razón, en la actualidad, los jefes de recursos humanos muestran un gran interés en identificar aspectos que no solo permitan medir el rendimiento, sino también mejorar su desempeño. En este sentido, el rendimiento se refiere al comportamiento observable de los empleados que es relevante para los objetivos de la organización, y puede ser medido en términos de las habilidades individuales y el aporte que cada empleado realiza a la institución (Castagnola et al., 2020).

La variable de desempeño laboral en este estudio tendrá tres dimensiones: rendimiento laboral, motivación, y productividad. Rendimiento laboral, abarca el conjunto de mandos encaminados a la tarea como aquellas gestiones interpersonales concernientes al puesto de trabajo, como conductas orientadas interpersonalmente donde la comunicación y cooperación entre compañeros es muy importante, conductas enfocadas en las actividades de trabajo, acciones vinculadas con la pérdida de tiempo, conductas no constructivas, que llevan a disminuir una productividad (Salgado y Cabal, 2011)

La motivación es la segunda dimensión del DL, se define como impulso interno que logra activar la disposición de una persona para desarrollar una actividad o comportamiento orientado a el logro de una meta u objetivo (Rubio, 2016). El ser humano tiene necesidades consientes o inconscientes, algunas pueden ser básicas, como las fisiológicas, que cubren necesidades de alimentación, sueño, sed, otras son denominadas secundarias, como son la necesidad de autoestima, estatus, y la autoafirmación, por lo tanto, la motivación es muy importante para cubrir necesidades básicas y anhelos o deseos (Weihrich et al., 2017). Por otro lado, está relacionada con la conducta humano y está a la vez relacionada con factores tanto internos como externos, donde la persona logra tener esa activación o deseo que lograra ese impulso necesario para desarrollar las actividades que sean necesarias para lograr su meta (Santander, 2021). Conocemos dos formas de logra la motivación, una de ellas es la motivación intrínseca, que responden a dos categorías de componentes que inciden sobre la motivación: los internos, que se refieren al crecimiento personal, y los externos, que incluyen incentivos y reconocimientos provenientes de terceros. En correspondencia al DL de los trabajadores, la motivación se vuelve un factor muy importante, durante el 2015 se elaboró un informe de talla mundial para calcular el grado de motivación, para ello,

participaron 13 países de referencia, se concluye que hay una minoría de los colaboradores que se sienten comprometidos y motivados en sus puestos de trabajo (Bohórquez, 2019). A través de estudios de método cuantitativos, utilizando diferentes cuestionarios con la escala de Likert, se evidencia que el estrés en el trabajo y la motivación infligen significativamente el rendimiento laboral, por tal razón el desempeño laboral podría mejorar cuando el nivel de estrés laboral es menor y la motivación laboral es alta (Ayu & Adam, 2019).

La tercera dimensión es la productividad, la cual se define como el medio económico que evalúa la proporción de productos o servicios que se han realizado en relación a los recursos utilizados durante un período específico, como el trabajo, el capital, el tiempo y la tierra. El fin de medir la productividad es determinar la eficacia de la producción con la menor cantidad de recursos necesarios.

Cuanto menos recursos se requieran para generar una determinada cantidad de producción, mayor será la productividad y, por lo tanto, la eficiencia. Este aspecto es considerado como la parte más álgida en el comportamiento organizacional, e involucra a la eficiencia como de igual manera eficacia. El aumento de la productividad es crucial, ya que tiene un impacto directo en la calidad de vida de las personas, reflejándose principalmente en los salarios y la perduración de las organizaciones, y al mismo tiempo fomenta que los inversionistas apuesten por la economía de un país, lo cual genera más puestos de trabajo (Economipedia, 2020). Existe una conexión consistente entre los recursos materiales y las habilidades sociales en el cumplimiento de las actividades laborales.

En cuanto a la epistemológica de la presente investigación tomo como referencia a varios estudiosos, que han estructurado teorías en relación a las variables en estudio. Como base de nuestros fundamentos teóricos se hace referencia a Daniel Goleman psicólogo, científico y profesor, ha escrito libros sobre la inteligencia emocional, en la cual sostiene que se tiene un conocimiento estrecho sobre la inteligencia, y que esta es muy amplia, además basa su teoría sobre la inteligencia emocional sobre las últimas investigaciones en neurociencias, se detalla lo significativo de las emociones en el desarrollo personal y el éxito en la vida tanto profesional como personal, a la vez que refiere que la falta de inteligencia emocional impacta de manera negativa o positiva en el bienestar de la persona (Goleman, 2012).

En cuanto al fundamento teórico sobre la variable de desempeño laboral, se hace referencia a varios autores como Chiavenato (2011) y Campbell (2000) quienes han formado las bases teóricas sobre el desempeño laboral, sus conceptos, impacto en las organizaciones, su evaluación constante de los colaboradores y su mejora continua como factor importante para el desarrollo favorable de las organizaciones laborales. En las corrientes filosóficas, el Humanismo es enfoque en psicología y filosofía pone énfasis en la realización personal, el crecimiento y la autorrealización de los individuos. En el contexto laboral, esta perspectiva considera que el desempeño y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados con el desarrollo personal y la autonomía en el trabajo (Puleda, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se trató de una investigación de tipo aplicada, debido a que su objetivo era producir saberes a través de la aplicación directa en situaciones sociales particulares en beneficio de los grupos involucrados y la sociedad en su totalidad. Asimismo, el tipo de investigación se establece ya que son los requerimientos expuestos por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica. Es decir, se aplica de manera inmediata y tangible las teorías relacionadas con las HB y el DL de los empleados de una organización de servicios de salud (Ñaupas et al., 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

En cuanto al desarrollo del diseño, este fue no experimental. Esto quiere decir que no se llevó a cabo ningún tipo de manipulación intencionada sobre las variables en relación de unas a otros, por lo que los hechos del problema fueron observados tal y como se presentaron en su entorno originario y auténtico (Sampieri, 2018). En cuanto al aspecto temporal fue transversal, lo que significa que la recopilación de datos se llevó a cabo en un solo momento. En términos de análisis, se empleará el diseño correlacional para medir la relación existente entre varias variantes propuestas (Sampieri, 2018).

El enfoque utilizado fue de naturaleza cuantitativa. Implica que se recopilan datos que se expresan en términos de números, lo que permite su análisis mediante métodos estadísticos y matemáticos, para identificar patrones, relaciones y tendencias de la muestra o población, con el fin hacer inferencias y generalizaciones sobre ejemplares más amplios (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Se tuvo presente a dos variables para el este estudio que son las habilidades blandas; como primera variable, y el desempeño laboral; como segunda variable. Cada factor examinado y su medición estuvo estrechamente relacionado con el instrumento de investigación, que se empleó con el propósito de recolectar datos pertinentes a cada meta establecida.

Variable: habilidades blandas**Definición conceptual**

Las aptitudes suaves o destrezas emocionales, tal como se les llama, son un conjunto de habilidades adquiridas que están asociadas a la inteligencia emocional y generan un desempeño destacado en el ámbito laboral u organizacional (Goleman, 2010).

Definición operacional:

Las habilidades blandas se miden por medio de sus tres dimensiones: Adaptabilidad, Trabajo en equipo y Empatía. Utilizando una escala de Likert de 1 a 5, donde los participantes deben calificar su nivel de percepción.

Escala de medición

Se utilizó una escala de clasificación nominal junto a un sistema de medición tipo Likert de 5 niveles de respuestas de cada opción del instrumento. La utilización de la escala de Likert ofreció una mayor amplitud en la puntuación de los elementos, lo que permitió una variación más precisa y una capacidad discriminativa más precisa.

Variable: Desempeño laboral**Definición conceptual**

El comportamientopreciado y evidenciable de los individuos en el logro de los propósitos de una entidad, la ejecución eficaz determina el triunfo de toda institución, por lo tanto, se requiere la valoración de los individuos en sus distintas responsabilidades que desempeñan en el seno de la organización (Chiavenato, 2006).

Definición operacional

El desempeño laboral se mide por medio de sus tres dimensiones: rendimiento laboral, motivación, y productividad. Utilizando una escala de Likert de 1 a 5, donde los participantes deben calificar su nivel de percepción.

Escala de medición

Se utilizó una escala de clasificación nominal junto a un sistema de medición tipo Likert de 5 niveles de respuestas de cada opción del instrumento. La utilización de la escala de Likert ofreció una mayor amplitud en la puntuación de los elementos, lo que permitió una variación más precisa y una capacidad discriminativa más precisa.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se seleccionó como muestra a los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario en Lima, quienes suman un total de 30 trabajadores. Para recolectar los datos, resultó conveniente aplicar la técnica censal, la cual implica considerar a la totalidad de la población en estudio, es decir, a todos los individuos sin excepción (Latorre et al., 2021).

3.3.2. Muestra

Se empleó una muestra de tipo censal. La muestra censal se refiere a aquella en la que se recopilan todos los datos y se consideran como muestra completa. En esta ocasión, se seleccionaron 30 individuos que ejercen labores profesionales tanto en el ámbito asistencial como administrativo dentro de la institución de salud mental comunitario (Latorre et al., 2021).

3.3.3. Muestreo

Debido a que se trabajó con toda la población, no fue necesario aplicar ningún tipo de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis lo componen los 30 trabajadores de la institución de salud mencionada.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se tuvo a la encuesta. Es un método y procedimiento utilizado para recolectar datos numéricos y objetivos que pueden ser analizados y cuantificados estadísticamente en datos que son medibles y expresables en términos de números (Bernal, 2017).

El cuestionario fue el instrumento para recolectar los datos, el cual ayudó al presente estudio para obtener la información de la población mencionada. Este instrumento de medición nos permite evaluar cualidades que no son directamente observables. En este estudio, el instrumento utilizado es una escala adaptada que se basa en la revisión de marcos teóricos, fundamentos teóricos, modelos conceptuales y fuentes de información relacionadas con las variables de investigación (Bernal, 2017).

(La formulación de preguntas de los cuestionarios están alojados en el anexo 03)

El cuestionario para medir las HB consta de 9 ítems distribuidos en 3 dimensiones y se administró a través de un formulario. A los participantes se les informó sobre el objetivo de la investigación y se les ofreció la opción de participar, asegurándoles la confidencialidad de sus respuestas. Se les indicó que debían seleccionar una única alternativa según su criterio. Examinar el DS se tuvo que desarrollar un segundo cuestionario con 8 ítems que abarcan las 3 dimensiones de la variable. En total, se obtiene un total de 18 ítems en los cuestionarios presentados.

(La formulación de preguntas de los cuestionarios están alojados en el anexo 03)

Los presentes cuestionarios pasaron un proceso de validez el cual fue encargado por tres especialistas en el tema, quienes dieron su revisión y observación a cada pregunta. La validez como el nivel en el que una herramienta de investigación que mide de manera exacta las variantes que tiene la intención de medir, reflejando el fundamento abstracto a través de los indicadores basados en evidencia empírica (Paladines, 2020).

Por otro lado, se tuvo en cuenta que, para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios, fue necesario realiza una prueba piloto donde participaron 20 colaboradores de la población en estudio. Para ello, se utilizó el factor de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,911 para el cuestionario de las HB, mientras que para el DL un valor igual 0,942. Por lo tanto, ambos cuestionarios se ubican como excelentes para su aplicación. Se entiende por la confiabilidad de un cuestionario como una medida de su consistencia y estabilidad en la medición de un constructo. Se evalúa mediante técnicas estadísticas y se busca asegurar que las respuestas sean consistentes en diferentes momentos o con diferentes muestras (Paladines, 2020).

3.5. Procedimientos

Los cuestionarios se brindaron a los colaboradores que se involucran en el presente estudio en el establecimiento de salud mental comunitario, para que los completaran, luego se recopilaron y organizaron cada uno de los cuestionarios contestados, se presentaron los hallazgos en tablas que mostraban las dimensiones de las HB y el DL. Además, a las variables se aplicó adecuadamente el análisis no paramétrico. Se utilizó el estadístico de correlación de Spearman (Rho) para obtener información sobre si existe algún tipo de relación significativa entre las variantes y las dimensiones establecidas y en qué nivel de correlación se

encuentran.

3.6. Método de análisis de datos

Con el fin de analizar los datos extraídos y lograr cada objetivo estructurado en comprobar la relación entre las HB y el DS se empleó el enfoque estadístico descriptivo para identificar la influencia a través de tablas y representaciones visuales. Los hallazgos obtenidos al utilizar la herramienta de evaluación se organizaron en una pestaña de cálculo en programa de Microsoft Excel, lo que facilitó su interpretación en el software estadístico SPSS al importados para su posterior análisis respectivo según el método de estudio explicado.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta el Código Ético de la Universidad César Vallejo (2020), que menciona los fundamentos esenciales de la moral profesional, como la promoción del bienestar, la equidad, la evitación de daños y el respeto hacia las personas, conceptos y criterios que pueden ser aplicados tanto a nivel individual como colectivo. De tal forma, al tener en consideración estos fundamentos, se asegura la autenticidad de las indagaciones que se presentarán. Se asumen los elementos éticos siguientes: la beneficencia busca generar, llevar a cabo o promover el bienestar; el principio de justicia evalúa si la acción a ser realizada es equitativa; la no maleficencia implica no causar perjuicio; y el principio que involucra el respeto, para asegurar que no se de cualquier abuso o daño a la indagación sensible. Los participantes de esta investigación firmaran un consentimiento informado, previa explicación de los fines de la investigación y el compromiso de proteger sus datos que hay sido brindados, por otro lado, se brindara las conclusiones de esta investigación a los interesados. Además, se utiliza para la redacción de esta investigación el estilo Apa séptima edición.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general

Identificar si existe relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.

Tabla 1

*Tabla cruzada variable habilidades blandas*variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Habilidades blandas	Malo	2 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	2 6,7%
	Regular	1 3,3%	2 6,7%	2 6,7%	5 16,7%
	Bueno	0 0,0%	2 6,7%	21 70,0%	23 76,7%
Total		3 10,7%	4 13,3%	23 76,7%	30 100,0%

Nota. Elaboración propia de la información recolectado de los instrumentos.

Tal como se aprecia en la tabla 1, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, perciben que las habilidades blandas son buenas; el 16,7% las perciben como regular y el 6,7% como malo. Por otra parte, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos considera que el nivel de desempeño laboral es alto; el 13,3% considera que es medio y el 10,7% considera que el nivel es bajo.

Objetivo específico 1

Identificar si existe relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.

Tabla 2

*Tabla cruzada dimensión adaptabilidad*variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Adaptabilidad	Malo	3 10,0%	0 0,0%	2 6,7%	5 16,7%
	Regular	0 0,0%	3 10,0%	4 13,3%	7 23,3%
	Bueno	0 0,0%	1 3,3%	17 56,7%	18 60,0%
Total		3 10,7%	4 13,3%	23 76,7%	30 100,0%

Nota. Elaboración propia de la información recolectado de los instrumentos.

Tal como se aprecia en la tabla 2, el 60,0% de los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, perciben a la adaptabilidad como bueno; el 23,3% lo percibe como regular y el 16,7% como malo. Por otra parte, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos considera que el nivel de desempeño laboral es alto; el 13,3% considera que es medio y el 10,7% considera que el nivel es bajo.

Objetivo específico 2

Identificar si existe relación entre el trabajo en equipo con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.

Tabla 3

*Tabla cruzada dimensión trabajo en equipo*variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Trabajo en equipo	Malo	3 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 10,0%
	Regular	0 0,0%	0 0,0%	1 3,3%	1 3,3%
	Bueno	0 0,0%	4 13,3%	22 73,3%	26 86,7%
Total		3 10,0%	4 13,3%	23 76,7%	30 100,0%

Nota. Producción propia de la información recolectado de los instrumentos.

Tal como se aprecia en la tabla 3, el 86,7% de los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, perciben el trabajo en equipo como bueno; el 3,3% lo perciben como regular y el 10,0% como malo. Por otra parte, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos considera que el nivel de desempeño laboral es alto; el 13,3% considera que es medio y el 10,7% considera que el nivel es bajo.

Objetivo específico 3

Identificar si existe relación entre la empatía con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.

Tabla 4

*Tabla cruzada dimensión empatía *variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Empatía	Malo	2 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	2 6,7%
	Regular	1 3,3%	3 10,0%	1 3,3%	5 16,7%
	Bueno	0 0,0%	1 3,3%	22 73,3%	23 76,7%
Total		3 10,0%	4 13,3%	23 76,7%	30 100,0%

Nota. Producción propia de la información recolectado de los instrumentos.

Tal como se aprecia en la tabla 4, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, perciben la empatía como bueno; el 16,7% lo perciben como regular y el 6,7% como malo. Por otra parte, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos considera que el nivel de desempeño laboral es alto; el 13,3% considera que es medio y el 10,7% considera que el nivel es bajo.

Análisis inferencial

Para el presente estudio se ejecutó el análisis de normalidad de Shapiro-Wilk (SW) debido a valor de la población que es menor a 50; el cual se compone de una confianza de 95% y significancia de 5%, por consiguiente:

- Si el valor de p es mayor a 0,05; entonces la distribución de datos se considera normal, consecuentemente se estable la prueba Pearson para las pruebas de hipótesis.
- Si el valor de p es menor a 0,05; entonces la distribución de datos no se considera normal, consecuentemente se establece el estadístico Rho para las pruebas de hipótesis.

Regla decisión explica que:

Aceptar hipótesis alterna (H_a), si el p -valor < 0,05.

Aceptar la hipótesis nula (H_0), si el p -valor \geq 0,05;

Tabla 5

Análisis de normalidad de SW

		SW	
	Estadístico	gl	p-valor
Habilidades blandas	0,558	30	0,000
desempeño laboral	0,553	30	0,000

Nota. Producción propia de la información recolectado de los instrumentos.

Se puede observar que en la tabla 5 se acepta la hipótesis alterna, en otras palabras, la información obtenida no es normal en su distribución, por ello se usó la al estadístico de Rho.

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

H_a: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

Tabla 6

Hipótesis general

		Desempeño laboral
	Valor de Rho	,688**
Habilidades blandas	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Nota. Elaboración propia.

Como está indicando la tabla 6, la Sig. (bilateral) es menor a 0,05 y el grado de correlación de Rho es 0,688; que indica una confirmación positiva moderada. Por consiguiente, se acepta de la hipótesis general.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

H_a: Existe relación significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

Tabla 7

Hipótesis específica 1

		Desempeño laboral	
	Correlación de Rho	1,000	,563**
Adaptabilidad	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30

Nota. Elaboración propia.

Como está indicando la tabla 7, la Sig. (bilateral) es menor a 0,05 y el grado de correlación de Rho es 0,563; que indica una confirmación positiva moderada. Por consiguiente, se acepta de la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

Tabla 8

Hipótesis específica 2

		Desempeño laboral	
Trabajo en equipo	Correlación de Rho	1,000	,592**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30

Nota. Elaboración propia.

Como está indicando la tabla 8, la Sig. (bilateral) es menor a 0,05 y el grado de correlación de Rho es 0,592; que indica que es positiva moderada. Por consiguiente, se acepta de la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

H_a: Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.

Tabla 9

Hipótesis específico 3

		Desempeño laboral	
Empatía	Correlación de Rho	1,000	,842**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30

Nota. Elaboración propia.

Como está indicando la tabla 9, la Sig. (bilateral) es menor a 0,05 y el grado de correlación de Rho es 0,842; que indica que es positiva alta. Por consiguiente, se acepta de la hipótesis específica 3.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, identificar si hubo relación entre las HB con el DL en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis descriptivo donde el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, perciben que las habilidades blandas son buenas; el 16,7% las perciben como regular y el 6,7% como malo. Por otra parte, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos considera que el nivel de desempeño laboral es alto; el 13,3% considera que es medio y el 10,7% considera que el nivel es bajo. Además, se encontró un valor de Rho igual de 0,688 entre las HB y el DL, indicando que existe un grado de correlación positivo moderado.

Por consiguiente, se guardan similitudes con lo hallado por Rodríguez (2022) al encontrar que obtuvo una correlación positiva y alta (0,760) y un valor de p igual a 0,000; entre las HB y el DL del profesional de enfermería, dando a entender que las HB son un factor determinante en el DL debido a su influencia en la comunicación efectiva, trabajar en grupos, resolver problemas y la adaptabilidad. Las personas que poseen y desarrollan estas habilidades tienen más probabilidades de tener un rendimiento laboral exitoso y generar resultados positivos en sus actividades profesionales.

También, el estudio de Orellana (2022) tuvo resultados coincidentes ya que demostró que HB y el DL tienen una asociación significativa y que el grado de correlación es positivo en los profesionales del ámbito de la salud. Dando a lugar que Las habilidades blandas permiten adaptarse a los cambios y desafíos en el entorno laboral. Aquellos que poseen habilidades como la resiliencia, la capacidad de aprendizaje continuo, la gestión del estrés y la adaptabilidad son más propensos a mantener un buen desempeño a pesar de los obstáculos y los cambios constantes.

Además, los resultados Reto (2021) tienen una misma semejanza ya que encontró que las HB y la calidad de atención en los profesionales guardan una analogía significativa y el nivel de correlación se consideró como positivo medio, por tanto, las habilidades blandas juegan un papel crucial en la calidad de atención, ya que facilitan una comunicación efectiva, el establecimiento de relaciones positivas, la

resolución de problemas y la adaptabilidad, aspectos fundamentales para ofrecer una atención de calidad y satisfacer las necesidades de las personas atendidas.

Sin embargo, los fundamentos teóricos de Goleman (2012) sostienen que estas habilidades blandas son igualmente importantes, e incluso en algunos casos más importantes, que las habilidades técnicas o "duras" en el mundo laboral. Argumenta que tener un alto coeficiente intelectual (CI) no garantiza el éxito, y que las habilidades blandas son necesarias para un desempeño óptimo en el trabajo, así como para construir relaciones positivas y saludables en todos los aspectos de la vida. Por lo tanto, destaca la importancia de las HB, como la inteligencia emocional, la empatía y las habilidades sociales para garantizar una opción de desarrollo y oportunidades laborales.

Concerniente al objetivo específico 1, se encontró que el 60,0% de los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, perciben a la adaptabilidad como bueno; el 23,3% lo percibe como regular y el 16,7% como malo. Por otra parte, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos considera que el nivel de desempeño laboral es alto; el 13,3% considera que es medio y el 10,7% considera que la escala es baja. Por otro lado, se comprobó que existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el DL, ya que obtuvo un valor de p igual a 0,000 y un grado de correlación de Rho equivalente a 0,563 que se interpreta como positivo moderado.

En ese sentido, se ha notado cierta similitud con el estudio Astochado (2019), ya demostró que las habilidades blandas se relación de forma directa con calidad de atención, debido a que obtuvo un Sig. (bilateral) menor a 0,05 y una correlación positiva moderada. Concluyendo que las HB son esenciales para crear lazos positivos y efectivos con las personas. Al tener buenas habilidades de comunicación, empatía y comprensión, es más probable que una persona pueda entender las necesidades de los demás y responder de manera adecuada ante cambios o situaciones que se requiera un mayor control en el temperamento o carácter de la persona.

Asimismo, el estudio de Larico (2022) determinó que las HB y el DL se asocian directamente y el valor de correlación se consideró como positivo moderada. Por ende, las habilidades para identificar, analizar y solucionar conflictos de manera efectiva son fundamentales en el entorno laboral. Aquellos empleados que pueden

abordar los desafíos de manera creativa y proactiva suelen obtener mejores resultados y superar obstáculos más fácilmente, lo que impacta positivamente en su desempeño que a su vez también se puede ver reflejado en su bienestar personal.

Del mismo modo, los hallazgos de Bayser (2022) en su encontraron similitudes al revelar que la motivación y el rendimiento en el trabajo en las enfermeras de un establecimiento de salud guardan una relación significativa y la correlación que se obtuvo se interpretó como positiva moderada. Esto se debe a que La motivación influye positivamente en la calidad del trabajo realizado. Los empleados motivados tienden a prestar más atención a los detalles, buscar soluciones creativas y esforzarse por alcanzar altos estándares de calidad en sus tareas y les ayuda a superar los obstáculos y desafíos en el trabajo, por lo que los empleados motivados son más propensos a perseverar y encontrar soluciones a los problemas.

Asimismo, se tuvo en cuenta los fundamentos de Heckman Kautz (2012), puesto que explica las habilidades blandas se pueden desarrollar y mejorar a lo largo de la vida, y que las intervenciones tempranas dirigidas a fomentar estas habilidades en la infancia podrían abarcar un aspecto importante en el desarrollo y el futuro de los individuos. También destaca la importancia de integrar el aprendizaje de habilidades blandas en sistemas de educación y en la formación laboral, para preparar a las personas de manera más completa y equilibrada ante las situaciones que se confrontan en la vida general y el entorno laboral.

Concerniente al objetivo específico 2, se halló que el 86,7% de los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, perciben el trabajo en equipo como bueno; el 3,3% lo perciben como regular y el 10,0% como malo. Por otra parte, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos considera que el grado de desempeño laboral es alto; el 13,3% considera que es medio y el 10,7% considera que el nivel es bajo. Por otro lado, se comprobó que hubo una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral, ya que se obtuvo un valor de p igual a 0,000 y un grado de correlación de Rho equivalente a 0,592 que se expresa como positivo moderado.

Existe una coincidencia con el estudio de Patron (2019) al determinar que las HB se asocian directamente con los elementos de competencias personales y las habilidades interpersonales de las instituciones administrativas al hallar una

correlación directa y positiva. Por consiguiente, las habilidades blandas están estrechamente relacionadas con las competencias personales, ya que son atributos intrínsecos que influyen en cómo nos relacionamos con los demás, cómo gestionamos nuestras emociones y cómo abordamos los desafíos. Estas habilidades son cada vez más valoradas en diferentes ámbitos de la vida, incluyendo el ámbito laboral, ya que complementan y potencian el conocimiento técnico y académico de una persona.

En ese mismo sentido, Fuentes et al. (2021) en su estudio demostró resultados similares al explicar que las habilidades blandas, ya explicó que las habilidades blandas desempeñan un papel crucial en la inserción laboral exitosa, ya que complementan las habilidades técnicas y permiten a los individuos destacarse en el entorno laboral. Las empresas valoran cada vez más estas habilidades, ya que contribuyen a un desempeño efectivo, relaciones laborales sólidas y un ambiente de trabajo positivo. Las habilidades para trabajar en equipo incluyen escuchar activamente, ser flexible, aportar ideas constructivas y apoyar a los compañeros de trabajo. Estas habilidades promueven un ambiente laboral armonioso y productivo. Del mismo modo, el estudio de Caluña (2021) se tienen ciertas similitudes ya que los resultados obtenidos revelaron la relevancia ser empático en las relaciones interpersonales entre los trabajadores de un centro médico, puesto que se fomenta una comunicación efectiva, promueve la colaboración, brinda apoyo emocional y genera un sentido de pertenencia. Estos aspectos contribuyen a un entorno laboral más saludable, fortalecen la comunicación entre los integrantes del equipo y, en última instancia, mejoran la excelencia del cuidado que se otorga a los usuarios. Asimismo, la empatía ayuda a construir un sentido de pertenencia y comunidad entre los colaboradores de una organización.

Se tomó en cuenta a los fundamentos de Campell (200) ya que proporcionan una estructura para comprender los diversos factores que afectan el desempeño laboral y pueden ayudar a los empleadores y profesionales de recursos humanos a identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Concerniente al objetivo específico 3, se halló que el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos de una unidad de salud mental comunitario, perciben la empatía como bueno; el 16,7% lo perciben como regular y el 6,7% como malo.

Por otra parte, el 76,7% de los empleados asistenciales y administrativos considera que el grado de DL es alto; el 13,3% considera que es medio y el 10,7% considera que el nivel es bajo. Por otro lado, se comprobó que existe una relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral, debido a que encontró un valor de p igual a 0,000 y un grado de correlación de Rho equivalente a 0,842 que se interpreta como positivo alto.

En ese sentido, Orellana (2022) en su estudio pudo establecer ciertas coincidencias que explican que las HB y el DL se relacionan directamente al descubrir que las HB son fundamentales en el DL de los profesionales de la salud, ya que les permiten establecer relaciones efectivas con los pacientes, colaborar de manera efectiva con otros profesionales, resolver problemas complejos y brindar un cuidado de calidad. Estas habilidades complementan los conocimientos técnicos y clínicos, y son clave para ofrecer una atención integral y centrada en el paciente. Paralelamente, se encontraron similitudes con el estudio de Astochado (2019) ya que descubrió que las HB se asocian con la calidad de atención directamente, puesto que las habilidades blandas son fundamentales en el trabajo de los colaboradores del sector de salud, lo que les permite establecer una comunicación efectiva, demostrar empatía, colaborar en equipo y resolver problemas, lo cual se comprende en una atención efectiva y centrada en las necesidades de los pacientes. Entonces, una buena habilidad para resolver problemas contribuye a una atención de calidad al encontrar respuestas y tratamientos adecuados para cada paciente.

Todavía, López (2018) demostró tener coincidencia en sus descubrimientos al verificar que la calidad de vida en el entorno laboral y el rendimiento laboral existe una correlación significativa, explicando que el bienestar emocional de los profesionales de la salud, incluyendo la gestión del estrés, la resiliencia y saber distribuir el tiempo entre la vida cotidiana y el ámbito laboral, tiene un impacto directo en su rendimiento laboral. Cuando los profesionales se sienten emocionalmente equilibrados y tienen una buena calidad de vida, es más probable que brinden una atención de calidad a los pacientes, mantengan un alto nivel de concentración y tomen decisiones adecuadas en situaciones críticas.

Se consideró la teoría de Chiavaneto (2011) que se fundamenta sobre el desempeño laboral al centrarse en la relevancia de tener metas posibles,

proporcionar retroalimentación, ofrecer oportunidades de desarrollo, reconocer el buen desempeño y ordenar los objetivos personales con los objetivos institucionales para alcanzar un alto rendimiento en el trabajo. Y resaltar la necesidad de mejorar continuamente la eficiencia de los empleados sobre su desempeño. Esto implica el seguimiento regular de los resultados y el suministro de comentarios constructivos para ayudar a los empleados.

Para cerrar este apartado, el presente estudio se desarrolló bajo el diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional, ya que ayudó a determinar la relación entre las HB y DL en un establecimiento de salud mental comunitario de Lima, por lo que estos hallazgos podrían ser tomados en consideración para próximas indagaciones que tengan en cuenta una metodología similar y el uso de las variables desarrolladas.

VI. CONCLUSIONES

Luego de haber obtenido todos los resultados de los datos recolectados se realizan las siguientes conclusiones:

Primera:

En cuanto al objetivo general mencionado, los hallazgos concluyen que las habilidades blandas se relacionan directamente con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima, 2023; al obtener un valor de Rho igual a 0,688.

Segunda:

En cuanto al objetivo específico uno mencionado, los hallazgos concluyen que la adaptabilidad se relaciona directamente con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima, 2023; al obtener un valor de Rho igual a 0,563.

Tercera:

En cuanto al objetivo específico dos mencionado los hallazgos concluyen que el trabajo en equipo se relaciona directamente con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima, 2023; al obtener un valor de Rho igual a 0,592.

Cuarta:

En cuanto al objetivo específico tres mencionado, los hallazgos concluyen que la empatía se relaciona directamente con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima, 2023; al obtener un valor de Rho igual a 0,842.

VII. RECOMENDACIONES

Según las conclusiones mencionadas, se establecieron como recomendaciones para centro de salud mental comunitario las siguientes:

Primera:

Se sugiere implementar programas de desarrollo profesional que se enfoquen en temas sobre el fortalecimiento de las habilidades blandas en los profesionales de la salud, esas habilidades pueden incluir la empatía, el liderazgo, resolver conflictos y gestionar el tiempo. Los programas de capacitación deben ser interactivos y prácticos, proporcionando oportunidades para la aplicación de estas habilidades en situaciones reales de trabajo.

Segunda:

Se recomienda promover una cultura organizacional que valore y fomente la adaptabilidad en el personal donde se proporcione oportunidades de formación en gestión del cambio y resiliencia, así como desarrollar estrategias para enfrentar situaciones imprevistas o de alta demanda, ya que es importante fomentar la flexibilidad en los roles y responsabilidades, brindando al personal la posibilidad de adquirir nuevas habilidades y asumir diferentes tareas según las necesidades del centro.

Tercera:

Es recomendable implementar actividades y programas de desarrollo que fortalezcan las habilidades de trabajo en equipo del personal donde se puede incluir talleres de comunicación efectiva, resolución de conflictos y construcción de relaciones colaborativas y se deba fomentar la creación de espacios de trabajo colaborativos y promover la participación en proyectos interdisciplinarios.

Cuarta:

Se sugiere implementar programas de capacitación y sensibilización en empatía y habilidades de relación terapéutica donde estos se enfoquen en desarrollar la capacidad de comprender y responder de manera sensible a las necesidades emocionales de los pacientes, junto a la utilización de técnicas de role-playing y simulaciones para practicar situaciones reales de interacción con los pacientes.

REFERENCIAS

- Astochado, T. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43390>
- Aveleyra, E., Proyetti, M., Bonelli, F., Mazzoni, D., Musso, G., Perri, J. y Veiga, R. (2021). Convergencia entre educación tecnología: hacia un nuevo paradigma. Editorial universitaria de Buenos Aires. <https://n9.cl/zy4er>
- Ayu, F., & Adam, S. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. *Opción*, 35(4),102-112.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24687>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. Editorial Patria
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(12), 1-10 10.56294/saludcyt202212
- Bernal, P. (2017). La investigación en ciencias sociales. Técnicas de recolección de información. Editorial Universidad Piloto de Colombia. <https://n9.cl/9mhau>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://n9.cl/qiy2i>
- Busso, M., Cristia, J., Hincapié, D., Messina, J., y Ripani, L. (2017). Aprender mejor: políticas públicas para el desarrollo de habilidades. Banco Interamericano de desarrollo. <https://n9.cl/iy0tx>
- Campbell, D. (2000). The proactive employee: Managing workplace initiative. *Academy of Management Perspectives*, 14(3), 52-66.
<https://doi.org/10.5465/ame.2000.4468066>
- Campbell, D. (2000). The proactive employee: Managing workplace initiative.
<https://n9.cl/r8xhu>
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., y Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil

- público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 14-29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939005>
- Chiavenato I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill. <https://n9.cl/pn0nx>
- Chiavenato I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill. <https://n9.cl/1pnv>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. <https://n9.cl/eoh1j>
- Chumpitaz, J. (2017). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017 [Tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14272>
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., y Quevedo, J. (2020). *Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público*. *Polo del Conocimiento*, 5(5): 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Costales, B. y Freire, L. (2021). *Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por COVID 19 en el centro de salud Quero tipo C [Tesis licenciatura]*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/3254>
- De Faria, F. (1983). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. Editorial Limusa. <https://n9.cl/cj9al>
- Del Rosario, F., Cuba, S., y Sinti, D. (2021). *Estrés del personal de enfermería durante la pandemia covid-19, en hospitales de Lima Norte*. *Ágora Rev. Cient*, 08(02), 27-32. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.215>
- Economipedia. (2020). *Productividad – Qué es, definición y concepto*. <https://n9.cl/g7vog>
- Espinoza, M., y Gallegos, D. (2020). *Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático*. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Félix, F. (2019). *Emprendedores latinoamericanos con capacidad de aprender a adaptarse como estrategia para triunfar*. Editorial Abra Palabra. <https://n9.cl/83cpj>

- Fuentes, G., Moreno, L., Rincón, D., y Silva, M. (2021). *Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. Formación Universitaria*, 14(4), 49-60. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400049>
- Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *Divulgare*.
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós. <https://n9.cl/x7sij>
- Goleman, D. (2012). *La inteligencia emocional*. New York.
- Gómez, G., Rodríguez, C., Ramos, M., y de la Cruz, J. (2021). *Dualidad educativa en momentos de pandemia: entre la presencialidad y la virtualidad*. Editorial Octaedro.
- Gómez, M. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE Boletín Científico De La Escuela Superior De Actopan*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
- Hawkins, R. (2021). PNL y lenguaje corporal. <https://n9.cl/j9055>
- Heckman, J., y Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics*, 19(4), 451-464. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.
- Jay, J. (2019). *Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena [Tesis de maestría]*. Universidad Tecnológica de Bolívar. <https://hdl.handle.net/20.500.12585/3495>
- Junco, S. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo. [tesis de maestría]*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
- Larico, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la Unidad de Hemodiálisis ambulatoria, Lima 2022 [Tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101893>
- Latorre, A., del Rincón, D. y Arnal, J. (2021). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones Experiencia. <https://n9.cl/5ll0q>

- López, I. (2018). Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27450>.
- Miller, S. (2019). Desarrollo de las habilidades sociales. Narcea Ediciones. <https://ereader.perlego.com/1/book/2040843>
- Ministerio de Trabajo y promoción del empleo. (2018). Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral. <https://n9.cl/a56ln>
- Ñaupas, h., Mejía, E., Ramírez, E. y Paucar, A. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Edición de la U. <https://n9.cl/vnzxwp>
- Orellana, M. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en profesionales sanitarios de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109093>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). La Asamblea Mundial de la Salud acuerda poner en marcha un proceso para elaborar un acuerdo mundial histórico sobre prevención, preparación y respuesta frente a pandemias. <https://n9.cl/yjekr>
- Ortega, C. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. Centro de Publicaciones. Universidad ECOTEC. <https://n9.cl/p0hpi>
- Padilla, P. (2016) La evaluación del desempeño en la mejora de la eficiencia administrativa. Bosch Editor. <https://n9.cl/0u31t>
- Patrón, J. (2019). Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos.
- Pearson. (2022). Las habilidades blandas y el éxito en la vida laboral. <https://blog.pearsonlatam.com/talentohumano/habilidades-blandas-exito-laboral#:~:text=Las%20habilidades%20blandas%20combina%20atributos,vida%20social%2C%20acad%C3%A9mica%20y%20profesional>
- Pedroza, F., y Reyes, A. (2021). Ecologías del aprendizaje en la educación para el desarrollo sostenible. Editorial Octaedro. <https://n9.cl/0oyckg>

- Peña, C., Carranza, M., Ruiz, R., e Islas, C. (2023). Enfoques innovadores en el proceso de enseñanza-aprendizaje en las universidades hispanohablantes. Editorial ESIC. <https://n9.cl/qe0rj>
- Puleda, S. (2020). Interpretaciones del Humanismo. <https://n9.cl/d5vhu>
- Reto, R. (2021). Habilidades blandas y calidad de atención del personal de rehabilitación en un hospital de lima, 2021 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83001>
- Rodríguez, E. (2022). Habilidades blandas en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima – 2022 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108528>
- Romero, J., Granados I, López S y González G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Revista unminuto*,8(2), 113–127. <https://n9.cl/iponx>
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Ediciones Octaedro. <https://n9.cl/qzg673>
- Ruiz, E y Bárcenas, J. (2022). Nuevos modelos tecnoeducativos. Editorial SOMECE. <https://n9.cl/twd8x>
- Salgado F., y Cabal, L. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Rev. de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200001&lng=es.
- Sampieri, (2018). Metodología de la investigación. MacGrawHill
- Santander. Motivación laboral: 7 técnicas para recuperar la ilusión en el trabajo. <https://n9.cl/41cjf>
- Wehrich, H., Koontz, H., Cannice, M., Yfarraguerri, L., Nagore, G., y Herrero, M. (2017). Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación. McGraw Hill. <https://n9.cl/vfdrn>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumentos
Habilidades Blandas	Las habilidades blandas o competencias emocionales como el las denomina, es una capacidad aprendida que guarda relación con la inteligencia emocional y tiene como resultado en el trabajo u organización una labor sobresaliente (Goleman, 2012).	Es una variable que se mide mediante 3 dimensiones con escala de tipo Likert: totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); neutral (3); de acuerdo (4); totalmente de acuerdo (5); los mismos que fueron tratados estadísticamente.	Adaptabilidad Trabajo en equipo Empatía	Si algo sale mal procuro adaptarme a las circunstancias sin enojarme Cuando hay situaciones fuera de lo establecido ¿puedo gestionarlo con facilidad? Considero que la intervención de los demás puede alterar el desempeño de mis funciones - Respeto la autonomía de mis compañeros (as) de trabajo - Me resulta fácil delegar funciones sabiendo que otro compañero (a) de trabajo puede hacerlo mejor - De ser el caso puedo compartir mis conocimientos con los demás Puedo ponerme en el lugar de los demás comprendiendo sus necesidades y sentimientos - Si veo un compañero (a) de trabajo triste o preocupado ¿le brindo mi	1 - 9	Tipo Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: en desacuerdo 3: Neutral 4: De acuerdo 5: totalmente de acuerdo	Cuestionario

				ayuda? - Procuero que mis compañeros (as) de trabajo se sientan			
Desempeño laboral	Define al desempeño laboral como acciones relevantes en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, considera al desempeño como el rendimiento individual indistintamente de la relación con el grupo social al que pertenece (Chiavenato, 2006)	Es una variable que se mide mediante 3 dimensiones con escala de tipo Likert: totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); neutral (3); de acuerdo (4); totalmente de acuerdo (5); los mismos que fueron tratados estadísticamente.	Rendimiento laboral Motivación Productividad	considera que la colaboración con sus compañeros (as) influye en el desempeño de sus funciones - Es capaz de ayudar a otros y cumplir con sus funciones Se considera una persona proactiva tiene libre acceso a los insumos y herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de sus funciones - Está cómodo (a) de pertenecer a esta institución - Considera que se deben realizar incentivos para tener una mayor motivación laboral -Se definen acciones específicas para lograr el cumplimiento de objetivos - Se anticipa a los requerimientos que pudieran suscitar en su área de trabajo - Esta dispuesto (a) a realizar un esfuerzo extra si lo ve necesario	10 - 18	1: Totalmente en desacuerdo 2: en desacuerdo 3: Neutral 4: De acuerdo 5: totalmente de acuerdo	Cuestionario

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Habilidades blandas y desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Existe relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitaria Lima 2023?	Determinar si existe relación entre las habilidades blandas con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.	Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023	<p>Variable 1: Habilidades blandas</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Adaptabilidad • Empatía <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento laboral • Productividad • Motivación 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
<p>Problema Específico 1. ¿Existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitaria Lima 2023?</p> <p>Problema Específico 2. ¿Existe relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitaria Lima 2023?</p> <p>Problema Específico 3. ¿Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitaria Lima 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 1. Determinar si existe relación entre la adaptabilidad con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.</p> <p>Problema Específico 2. Determinar si existe relación entre el trabajo en equipo con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.</p> <p>Problema Específico 3. Determinar si existe relación entre la empatía con el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis Específica 1. Existe relación significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.</p> <p>Hipótesis Específica 2. Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.</p> <p>Hipótesis Específica 3. Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario 2023.</p>		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL

Responda de acuerdo a la siguiente escala de valoración aplicando una X a su elección: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: Neutral; 4: De acuerdo; 5: totalmente de acuerdo.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Lima 2023", cuyo autor es ZEGARRA SALAS YESENIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 31-07-2023 08:50:56

Código documento Trilce: TRI - 0613424